

A close-up photograph of a person's hands holding a silver smartphone. The person is wearing a dark suit jacket and a white shirt. The background is blurred, showing a desk with a laptop and some papers.

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°25 - 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: TROUBLESHOOTING TÉCNICO MÓVIL



UNIDAD 2: NO RECONOCE COBROS - SVA MÓVIL



UNIDAD 3: NO RECONOCE COBROS - CORTE Y REPOSICIÓN DE SERVICIO MÓVIL



DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: 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 de cada gestión, con el fin de evitar demoras en la resolución del inconveniente del cliente.

5

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.

6

En una primera etapa, **el contacto hacia el cliente por parte del equipo Backoffice (vía WhatsApp)** frente a asos 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.

7

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 se encuentra en la página web de Claro Chile (al final de la pantalla) o se puede ingresar por medio del siguiente link <https://centrodeayudaonline.clarochile.cl/categoria/movil/> (puedes mencionar cualquiera de las dos alternativas). Aquí, el cliente puede encontrar información sobre cómo configurar su internet móvil, qué hacer en caso que el servicio móvil no funcione, etc.

DEBES SABER:

Es importante tomar en cuenta las siguientes consideraciones:

***Presiona la imagen para ampliarla**

1

Este procedimiento **NO aplica** para daños físicos evidentes en el equipo y/o accesorios.

2

No se entrega soporte ante inconvenientes con aplicaciones (App) de equipos smartphone o dispositivos distintos a un equipo móvil, como, por ejemplo, cámaras de seguridad, relojes, etc., para este caso el cliente se puede apoyar en el manual del dispositivo o contactar al proveedor de dicho aparato.

3

No aplica el ingreso de un Caso en las siguientes casuísticas:

• **Metro o edificio (sobre piso 10):** Los lugares subterráneos o pisos muy altos pueden provocar lentitud e intermitencia del servicio móvil.

• **Estadio, Mall, eventos masivos:** Lugares con aglomeración de personas puede provocar lentitud e intermitencia de los servicios móviles.

• **Cliente de tercera edad indica que al llamar le arroja mensaje de buzón de voz:** Indica que no se debe a inconvenientes con el servicio, sino que el contacto del cliente puede estar sin servicio o con el equipo móvil apagado.

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

INCOVENIENTES DE DATOS:

Revisaremos a continuación las acciones que se deben realizar en caso de inconvenientes de datos:



SIN NAVEGACIÓN

CUENTA EXACTA,
REVISAR QUE NO
OCUPE EL TOTAL
DE SU CUOTA DE
DATOS

PROCESOS
ASIGNADOS DE
CRM ONE QUE NO
PRESENTE UN
COMPONENTE DE
DATOS

CONSULTA QDN
QUE EL
CUSTOMER GROUP
CORRESPONDA AL
SERVICIO DEL

NAVEGADOR ES
DERIVADO AL
PORTAL CAUTIVO,
INGRESA UN
TICKET EN

REV
EC
CLIE
L
MÓV

1. Si la línea es Cuenta Exacta, revisa que no ocupo el total de su cuota de datos.

Para ello, en la pestaña "Suscripciones" de CRM One, presiona sobre el número de teléfono del cliente e ingresa a "Información General del Suscriptor". En esta pantalla ingresa a la pestaña "Política de Uso Justo" y verifica en la columna "Consumo Restante" que en ítem Internet Plan Base tenga datos disponibles.

2. Si el cliente no tiene datos disponibles, informa que ya consumió la cuota de su plan, y ofrece las siguientes alternativas:

a. Informa que puede recargar un monto en dinero desde el siguiente link <https://recargas.claro Chile.cl/> a su número de teléfono y una vez recargado, puede comprar una bolsa desde el portal cautivo miportal.claro Chile.cl.

b. O, esperar el inicio de su ciclo de facturación para que se cargue la cuota de datos de su plan nuevamente. Para saber el ciclo de facturación del cliente presiona sobre la Cuenta Financiera y luego presiona el botón "Ver Acuerdo de Facturación".

3. Registra:

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Consultas Comerciales

Motivo 2: Tráfico

Motivo 3: Tráfico Consumido Datos

Resultado: Solicitud Completada

Registro de atención en Tipifica: CANALES DIGITALES

CANALES ELECTRÓNICOS >> MÓVIL >> CUENTA EXACTA >> CONSULTA DETALLE TRÁFICO

CIERRE >> CERRADO >> RESUELVE EN LÍNEA

4. Si el cliente no consumió su cuota de datos o es un plan Libre (Max L Libre, Max XL Libre o Max Premium Libre) continúa con el siguiente paso.

VER EN LINEA LA CUENTA EXACTA, REvisa que NO OCUPÓ EL TOTAL DE SU CUOTA DE DATOS	PRODUCTOS ASIGNADOS DE CRM ONE QUE NO PRESENTE UN COMPONENTE DE DATOS	CONSULTA QDN QUE EL CUSTOMER GROUP CORRESPONDA AL SERVICIO DEL	NAVEGADOR ES DERIVADO AL PORTAL CAUTIVO, INGRESA UN TICKET EN	REV E C CLIE L MÓV
---	--	---	--	---------------------------

1. 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 datos o LTE presenta un ícono rojo con el símbolo de pausa.**

2. Si el cliente presenta un componente bloqueado que no corresponda, debes realizar una Orden de Servicios Adicionales para desbloquear.

a. Ingresas 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.

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.

e. En la página de Configuración de Productos, selecciona el ítem bloqueado y presiona **“Reconectar”**

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

g. Continúa la Orden hasta llegar a la pestaña **“Documentos”** y selecciona todos los ítems.

h. Luego presiona en la pestaña **“Precios”** y selecciona en el costado inferior derecho de la pantalla la opción **“Enviar”**.

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

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

3. Si tras la Orden el cliente puede navegar, 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 2.4. 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.

VERIFICAR SI LA CUENTA EXACTA, REVISAR QUE NO OCUPA EL TOTAL DE SU CUOTA DE DATOS	PRODUCTOS ASIGNADOS DE CRM ONE QUE NO PRESENTE UN COMPONENTE DE DATOS	CONSULTA QDN QUE EL CUSTOMER GROUP CORRESPONDA AL SERVICIO DEL	NAVEGADOR ES DERIVADO AL PORTAL CAUTIVO, INGRESA UN TICKET EN	REVISAR EL CLIENTE LÍNEA MÓVIL
---	---	--	---	--------------------------------

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

2. En la sección "HLR-FE" verifica que en "**Customer Group**" el tipo de producto corresponda a la línea del cliente, es decir, si la línea es postpago, se registre como Post-Pago y no como Cuenta Exacta, Prepago o Mal Clasificado. Apóyate de la publicación Instructivo Consulta QDN para conocer en que consiste cada ítem de esta sección.

3. Si el Customer Group no corresponde a la línea del cliente, debes ingresar un ticket en Supportal para solucionar el inconveniente. Puedes revisar como ingresar un ticket en la publicación [Portal Help Desk – Support@l.](#)

Seleccione tipo de registro: One

Categoría: HLR

Tipo de Solicitud: Cambio de Perfil en HLR

HLR: Sí

Si el Customer Group dice "Mal Clasificado" o "Mal Clasificado Stype" se debe ingresar el siguiente ticket:

Seleccione tipo de registro: One

Categoría: HLR

Tipo de Solicitud: Corregir Mal Clasificado

HLR: Sí

Si en la sección Restricciones NAM está "Con Bloqueo de Datos General" (debe estar sin bloqueo de datos) o al revisar la sección HSS LTE el ítem "Bloqueo de Datos" este activo, se debe ingresar el siguiente ticket:

Seleccione tipo de registro: One

Categoría: HLR

Tipo de Solicitud: Desbloqueo de Datos

HLR: Sí

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

Sr(a) XXXX, le informo que hemos ingresado un requerimiento para que sea solucionado su inconveniente. Luego de un plazo máximo de 2 horas, reinicie su equipo y pruebe si puede navegar...

VERIFICAR SI LA CUENTA EXACTA, REVISAR QUE NO OCUPA EL TOTAL DE SU CUOTA DE DATOS	PRODUCTOS ASIGNADOS DE CRM ONE QUE NO PRESENTE UN COMPONENTE DE DATOS	CONSULTA QDN QUE EL CUSTOMER GROUP CORRESPONDA AL SERVICIO DEL	NAVEGADOR ES DERIVADO AL PORTAL CAUTIVO, INGRESA UN TICKET EN	REVISAR ESTADO CLIENTE EN LÍNEA MÓVIL
1. Si el cliente indica que al intentar navegar se abre la página de Portal Cautivo miportal.clarochile.cl o no tiene cargado el ítem Internet Plan Base en la PUJ, debes ingresar un ticket en Supportal para solucionar el inconveniente. Puedes revisar como ingresar un ticket en la publicación Portal Help Desk – Support@l. Seleccione tipo de registro: One Categoría: HLR Tipo de Solicitud: Error Aprovisionamiento PCRF HLR: Sí Informa al cliente que en un plazo máximo de 2 horas reinicie su equipo y pruebe si puede navegar. Apóyate del siguiente script. <i>Sr(a) XXXX, le informo que hemos ingresado un requerimiento para que sea solucionado su inconveniente. Luego de un plazo máximo de 2 horas, reinicie su equipo y pruebe si puede navegar.</i> 2. Si se ingresó el ticket en Supportal o no fue necesario, ya que el mensaje al abrir el navegador es que esta Sin Internet (o error de conexión), continúa con el siguiente paso.				

SI LA CUENTA ES EXACTA, REvisa QUE NO OCUpO EL TOTAL DE SU CUOTA DE DATOS	PRODUCTOS ASIGNADOS DE CRM ONE QUE NO PRESENTE UN COMPONENTE DE DATOS	CONSULTA QDN QUE EL CUSTOMER GROUP CORRESPONDA AL SERVICIO DEL	NAVEGADOR ES DERIVADO AL PORTAL CAUTIVO, INGresa UN TICKET EN	REVISAR EQUIPO CLIENTE LINEA MÓVIL
---	---	--	---	------------------------------------

Informa al cliente que revise que su equipo tenga los datos móviles activos.

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

- Ir a "Ajuste" o "Configuración".
- Selecciona "Conexiones", "Redes" o "Internet" (puede aparecer con otro nombre dependiendo del terminal y del fabricante).
- Selecciona "Uso de Datos".
- Pulsa el botón de "Datos Móviles" para activar.

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

- Pulsa en "Ajustes".
- Dentro de los "Ajustes" selecciona "Datos móviles".
- En la nueva ventana, en la parte superior, verás que puedes activar y desactivar los datos móviles deslizando la pestaña hacia la derecha o la izquierda.

Si se soluciona el inconveniente, registra la gestión bajo los siguientes tópicos de interacción.

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Consultas Técnicas

Motivo 2: Uso y Config. de Equipos y Servicios

Motivo 3: Uso y Config. de Equipos y Servicios

Resultado: Solicitud Completada

Registro de atención en Tipifica:CANALES DIGITALES

CANALES ELECTRÓNICOS >> MÓVIL >> SIN IDENTIFICAR >> CONSULTA >>

CONSULTA FUNCIONAMIENTO EQUIPO >> CONFIGURAR EQUIPO >>

ANDRIOD/IOS

CIERRE >> CERRADO >> RESUELVE EN LÍNEA

Si el inconveniente persiste, continúa con el siguiente paso.

VERIFICA LA CUENTA EXACTA, REvisa QUE NO OCUPA EL TOTAL DE SU CUOTA DE DATOS	PRODUCTOS ASIGNADOS DE CRM ONE QUE NO PRESENTE UN COMPONENTE DE DATOS	CONSULTA QDN QUE EL CUSTOMER GROUP CORRESPONDA AL SERVICIO DEL	NAVEGADOR ES DERIVADO AL PORTAL CAUTIVO, INGRESA UN TICKET EN	REVISAR EL CLIENTE LÍNEA MÓVIL
Revisa que la configuración de la terminal APN del equipo del cliente este configurada de forma correcta. Si no es así, reconfigúrala. Para equipos Android, informa al cliente el siguiente paso a paso para revisar: a. Ingresa a “Conexiones” o “Redes inalámbricas”. b. Selecciona “Redes móviles”. c. Selecciona “Nombres de los puntos de acceso”. d. Accede al Punto de Red y corrobora que los campos coincidan. • Los datos de configuración APN son los siguientes: • NOMBRE: CLARO CHILE • APN: BAM.CLAROCHILE.CL • TIPO DE APN: Default o Internet • PROXY: • PUERTO: • NOMBRE DE USUARIO: CLAROCHILE • CONTRASEÑA: CLAROCHILE • PROTOCOLO DE APN: IPV4 Te puedes apoyar del ANEXO N°1: CONFIGURACIÓN DE APN EN DISTINTAS MARCAS, para conocer el paso a paso según la marca del equipo. Para equipos iOS (iPhone), la configuración de la terminal APN se ingresa de forma automática al momento de colocar la simcard, por lo que puedes informar al cliente que reestablezca la configuración de red desde el teléfono. Sigue el siguiente paso a paso: a. Ve a la pantalla principal y selecciona “Ajustes” o “Configuración”. b. Selecciona “General” y luego ingresa a “Transferir o Restablecer (dispositivo)”. c. Selecciona “Restablecer”. d. Selecciona “Restablecer la configuración de Red”.				

Recuerda informar al cliente que, al Restablecer la configuración de Red, las redes wifi almacenadas en su teléfono (nombre y contraseña) serán borradas, por lo que, si desea volver a conectarse a una red wifi frecuente, como, por ejemplo, la de su domicilio, deberá ingresar nuevamente la contraseña.

6.2. Si se soluciona el inconveniente, registra la gestión bajo los siguientes tópicos de interacción.

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Consultas Técnicas

Motivo 2: Uso y Config. de Equipos y Servicios

Motivo 3: Uso y Config. de Equipos y Servicios

Resultado: Solicitud Completado

Registro de atención en Tipifica:

CANALES DIGITALES > CANALES ELECTRÓNICO > MÓVIL> SIN IDENTIFICAR>CONSULTA>CONSULTA FUNCIONAMIENTO EQUIPO>CONFIGURAR EQUIPO >ANDROID/IOS>CIERRE >RESUELVE EN LÍNEA

CUENTA EXACTA, REvisa QUE NO OCUPU EL TOTAL DE SU CUOTA DE DATOS	PRODUCTOS ASIGNADOS DE CRM ONE QUE NO PRESENTE UN COMPONENTE DE DATOS	CONSULTA QDN QUE EL CUSTOMER GROUP CORRESPONDA AL SERVICIO DEL	NAVEGADOR ES DERIVADO AL PORTAL CAUTIVO, INGRESA UN TICKET EN	REV ECLIP L MÓV
--	---	--	---	-----------------

Indica al cliente que tenga activada 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.

Si la calidad de la llamada mejora, registra la gestión bajo los siguientes tópicos de interacción.

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Consultas Técnicas

Motivo 2: Uso y Config. de Equipos y Servicios

Motivo 3: Uso y Config. de Equipos y Servicios

Resultado: Solicitud Completada

Registro de atención en Tipifica:

CANALES DIGITALES

CANALES ELECTRÓNICOS >> MÓVIL >> SIN IDENTIFICAR >> CONSULTA >>

CONSULTA FUNCIONAMIENTO EQUIPO >> CONFIGURAR EQUIPO >>

ANDRIOD/IOS

CIERRE >> CERRADO >> RESUELVE EN LÍNEA

Si el inconveniente persiste, continúa con el siguiente paso.

SE ENVIEN LOS CUENTA EXACTA, REVISAR QUE NO OCUPO EL TOTAL DE SU CUOTA DE DATOS	PRODUCTOS ASIGNADOS DE CRM ONE QUE NO PRESENTE UN COMPONENTE DE DATOS	CONSULTA QDN QUE EL CUSTOMER GROUP CORRESPONDA AL SERVICIO DEL	NAVEGADOR ES DERIVADO AL PORTAL CAUTIVO, INGRESA UN TICKET EN	REVISAR EL CLIENTE L MÓVIL
Ingresa 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. Completa los datos obligatorios resaltados en amarillo junto con el método de comunicación del Caso. En los subtipos utiliza la siguiente información: Tipo 1: Mantención de Servicios Tipo 2: Móviles Tipo 3: N/A Si el cliente indica explícitamente que quiere ingresar un reclamo, utiliza el siguiente Tipo:				

Tipo 3: Error de Conexión

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.

#SINNAVEGACION

Detalle falla:

Especificar Servicio afectado: (Datos 2G,3G,4G)

PCS afectado:

IMEI

Marca/Modelo:

Dirección incidencia:

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 la parte inferior selecciona "Guardar y Despachar" y luego presiona "Guardar".

Completa los Atributos Flexibles del Caso y por último presiona "Guardar y Cerrar".

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:

Sr(a) XXXX, le informo que hemos escalado su caso para que el área especialista realice las revisiones respectivas. En las próximas 72 horas hábiles será resuelta su solicitud.

Casos con FUR:

Sr(a) XXXX, le informo que hemos escalado su caso N° CXXXXXXX para que el equipo de Soporte Técnico realice las revisiones respectivas y lo(a) contacte por teléfono en un plazo máximo de 72 horas hábiles. Es de suma importancia que acepte la llamada del número desconocido dentro del plazo informado donde le entregarán la solución a su 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 DIGITALES

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

LENTITUD

SI LA LÍNEA ES
POSTPAGO LIBRE,
REVISAR SI OCUPÓ EL
TOTAL DE SU CUOTA
DE DATOS

VERIFICA QUE LA
TERMINAL APN DEL
EQUIPO ESTE BIEN
CONFIGURADA

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

INGRESAR UN CASO
EN CRM ONE

1. Verifica que no haya consumido la cuota de datos de su plan, ya que, si la consumió, su velocidad de navegación disminuye. Para ello, en la pestaña "Suscripciones" de CRM One, presiona sobre el número de teléfono del cliente e ingresa a "Información General del Suscriptor". En esta pantalla, ingresa a la pestaña "Política de Uso Justo" y verifica que en la columna "Consumo Restante" el Internet Plan Base tenga datos disponibles.

2. Si el cliente no tiene datos disponibles, informa que ya consumió la cuota de su plan, y ofrece las siguientes alternativas:

a. Informa que puede comprar bolsas turbo desde el portal cautivo miportal.clarochile.cl con cargo a su boleta, y así aumentar la velocidad de navegación.

b. O, esperar el inicio de su ciclo de facturación para que se cargue la cuota de datos de su plan nuevamente. Para saber el ciclo de facturación del cliente presiona sobre la Cuenta Financiera y luego presiona el botón "Ver Acuerdo de Facturación".

Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que ha consumido la cuota total de su plan, debido a ello la velocidad de navegación ha disminuido. Frente a esto, si lo desea, puede comprar una bolsa para restaurar la velocidad ingresando a la web miportal.clarochile.cl desde el navegador de su teléfono conectado con sus datos móviles la cual será facturada en su próxima boleta. O bien, puede esperar el inicio de su ciclo de facturación para que se cargue la cuota de datos de su plan nuevamente, el día de inicio de su ciclo es el XX.

REGISTRA

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Consultas Comerciales

Motivo 2: Tráfico

Motivo 3: Tráfico Consumido Datos

Resultado: Solicitud Completada

Registro de atención en Tipifica: CANALES DIGITALES

CANALES ELECTRÓNICOS >> MÓVIL >> CUENTA EXACTA >> CONSULTA DETALLE TRÁFICO

CIERRE >> CERRADO >> RESUELVE EN LÍNEA

Si el cliente no consumió el total de su cuota de datos o es Cuenta Exacta, continúa con el siguiente paso.

SI LA LÍNEA ES
POSTPAGO LIBRE,
REVISAR SI OCUPÓ EL
TOTAL DE SU CUOTA
DE DATOS

VERIFICA QUE LA
TERMINAL APN DEL
EQUIPO ESTE BIEN
CONFIGURADA

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

INGRESAR UN CASO
EN CRM ONE

1. Revisa que la configuración de la terminal APN del equipo del cliente este configurada de forma correcta.

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

- Ingresa a "Conexiones" o "Redes inalámbricas".
- Selecciona "Redes móviles".
- Selecciona "Nombres de los puntos de acceso".
- Accede al Punto de Red y corrobora que los campos coincidan.

Los datos de configuración APN son los siguientes:

-NOMBRE: CLARO CHILE

-APN: BAM.CLAROCHILE.CL

-TIPO DE APN: Default o Internet

-PROXY:

-PUERTO:

-NOMBRE DE USUARIO: CLAROCHILE

-CONTRASEÑA: CLAROCHILE

-PROTOCOLO DE APN: IPV4

Te puedes apoyar del ANEXO N°1: CONFIGURACIÓN DE APN EN DISTINTAS MARCAS, para conocer el paso a paso según la marca del equipo.

Para equipos iOS (iPhone), la configuración de la terminal APN se ingresa de forma automática al momento de colocar la simcard, por lo que puedes informar al cliente que reestablezca la configuración de red desde el teléfono. Sigue el siguiente paso a paso:

- a. Ve a la pantalla principal y selecciona "Ajustes" o "Configuración".
- b. Selecciona "General" y luego ingresa a "Transferir o Restablecer (dispositivo)".
- c. Selecciona "Restablecer".
- d. Selecciona "Restablecer la configuración de Red".

Recuerda informar al cliente que, al restablecer la configuración de Red, las redes wifi almacenadas en su teléfono (nombre y contraseña) serán borradas, por lo que, si desea volver a conectarse a una red wifi frecuente, como, por ejemplo, la de su domicilio, deberá ingresar nuevamente la contraseña.

2. Si se soluciona el inconveniente, registra la gestión bajo los siguientes tópicos de interacción.

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Consultas Técnicas

Motivo 2: Uso y Config. de Equipos y Servicios

Motivo 3: Uso y Config. de Equipos y Servicios

Resultado: Solicitud Completada

Registro de atención en Tipifica:CANALES DIGITALES

CANALES ELECTRÓNICOS >> MÓVIL >> SIN IDENTIFICAR >> CONSULTA >>
CONSULTA FUNCIONAMIENTO EQUIPO >> CONFIGURAR EQUIPO >>
ANDRIOD/IOS

CIERRE >> CERRADO >> RESUELVE EN LÍNEA

Si el inconveniente persiste, continúa con el siguiente paso.

SI LA LÍNEA ES POSTPAGO LIBRE, REvisa SI OCUPÓ EL TOTAL DE SU CUOTA DE DATOS	VERIFICA QUE LA TERMINAL APN DEL EQUIPO ESTE BIEN CONFIGURADA	REvisa QUE EL EQUIPO DEL CLIENTE TENGA ACTIVADA LA SELECCIÓN DE RED AUTOMÁTICA	INGRESA UN CASO EN CRM ONE
Indica al cliente que tenga activada 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. 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. Si la calidad de la llamada mejora registra la gestión bajo los siguientes tópicos de interacción. Registro de atención en CRM One: Motivo 1: Consultas Técnicas Motivo 2: Uso y Config. de Equipos y Servicios Motivo 3: Uso y Config. de Equipos y Servicios Resultado: Solicitud Completada Registro de atención en Tipifica: CANALES DIGITALES CANALES ELECTRÓNICOS >> MÓVIL >> SIN IDENTIFICAR >> CONSULTA >> CONSULTA FUNCIONAMIENTO EQUIPO >> CONFIGURAR EQUIPO >> ANDRIOD/IOS CIERRE >> CERRADO >> RESUELVE EN LÍNEA Si el inconveniente persiste, continúa con el siguiente paso.			

SI LA LÍNEA ES POSTPAGO LIBRE, REVISAR SI OCUPÓ EL TOTAL DE SU CUOTA DE DATOS	VERIFICA QUE LA TERMINAL APN DEL EQUIPO ESTE BIEN CONFIGURADA	REVISAR QUE EL EQUIPO DEL CLIENTE TENGA ACTIVADA LA SELECCIÓN DE RED AUTOMÁTICA	INGRESAR UN CASO EN CRM ONE
Ingresa 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. Completa los datos obligatorios resaltados en amarillo junto con el método de comunicación del Caso. En los subtipos utiliza la siguiente información: Tipo 1: Mantenión de Servicios Tipo 2: Móviles Tipo 3: Lentitud Si el cliente indica explícitamente que quiere ingresar un reclamo, utiliza el siguiente Tipo: Tipo 3: Error de Conexión 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. #LENTITUD Detalle falla: Especificar Servicio afectado: (Datos 2G,3G,4G) PCS afectado: IMEI Marca/Modelo: Dirección incidencia: Si es en todo lugar, indicar dirección referencial: Falla puntual o histórica: Fecha falla: (solo si es puntual) Horario falla: Teléfono de contacto: Correo electrónico:			

En la parte inferior selecciona **“Guardar y Despachar”** y luego presiona **“Guardar”**.

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.

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:

Sr(a) XXXX, le informo que hemos escalado su caso para que el área especialista realice las revisiones respectivas. En las próximas 72 horas hábiles será resuelta su solicitud.

Casos con FUR:

Sr(a) XXXX, le informo que hemos escalado su caso N° CXXXXXXX para que el equipo de Soporte Técnico realice las revisiones respectivas y lo(a) contacte por teléfono en un plazo máximo de 72 horas hábiles. Es de suma importancia que acepte la llamada del número desconocido dentro del plazo informado donde le entregarán la solución a su 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 DIGITALES

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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

UNIDAD 2: NO RECONOCE COBROS - SVA MÓVIL



POLÍTICA DE ATENCIÓN:



- En caso que un cliente no reconozca el cobro de cualquier SVA, puedes realizar las siguientes excepciones:
- La excepción se puede realizar cada 12 meses calendario, con un monto máximo de \$7.000 (solo SVA propio Claro), y en caso de SVA terceros, se debe analizar e identificar si aplica o no el cargo reclamado.
- Si cliente reclama por cobro, ofrece bloquear contratación de servicios adicionales. Puedes apoyarte con la sección **"DESACTIVAR/ELIMINAR SVA"** en el apartado **"ELIMINAR PERMANENTE/LISTA NEGRA"** de la publicación **SERVICIOS ADICIONALES MÓVILES.**
- Si cliente tiene dudas sobre cual SVA cobramos, debes apoyarte con el procedimiento **EXPLICACIÓN DE BOLETA.**
- Siempre debes preguntar al cliente si desea dar de baja el SVA, si la respuesta es sí, debes gestionarlo en los aplicativos que corresponde.

Explica el cobro identificado al cliente, y pregunta al cliente si reconoce el cobro, para ello, apóyate en el siguiente script: **"Sr (a) xxxxxx, le informo que el cobro corresponde a xxxxxx, ¿usted reconoce la activación de este servicio? Si/No"**

Si la respuesta es Si -> Se debe informar el monto a pagar.

Si la respuesta es NO -> Se debe identificar si el SVA corresponde a uno de los siguientes:

- Pienzzo – HotZone
- Pienzzo – Platinum
- Opratel – Todos Gamers
- Opratel – Guapísima
- Digital Virgo – Zona Goles
- Renxo – Club Renxo
- Renxo – TV Toonz

En caso que el SVA no se encuentre en el listado, o el cliente no está de acuerdo con el cargo en la boleta, se debe ingresar el caso en ONE para que sea analizado por el backoffice dentro de **5 días hábiles**.

Si, corresponde a uno de la lista, se debe aplicar nota de crédito de acuerdo al monto.

SI EL MONTO ES MENOR O IGUAL A \$7.000



Aplica la nota de crédito por el valor total cargado por concepto SVA propios. Apóyate en la publicación de [Ingreso de Nota de Crédito Móvil](#)

SI EL MONTO ES MAYOR A \$7.000

FRONT: Deriva hacia Botón Rojo Móvil (Transferencia BLOQUEADOS_MOVIL_N2), para ello, apóyate con el siguiente script: **"Sr XXXX, lo derivare al área especialista para que ellos, puedan cargar su descuento, por favor, espere mientras lo comunico"**

Si han pasado más de 30 segundos, informa a cliente que derivaremos su caso de manera interna para su gestión, dentro del día será contactado (horario de contacto a cliente de 10:00 a 18:00 hrs, horario continuado).

Registra: MÓVIL MAS » BOTÓN ROJO MÓVIL » APLICACIÓN DE NC SVA TERCEROS » DERIVADO ->Cierre: Escalamiento en Obs. Detalla el monto a descontar.

BOTÓN ROJO MÓVIL: Antes de realizar la gestión de nota de crédito, asegura que el cargo cobrado sea solo por uno de los siguientes SVA:

- Pienzzo – HotZone
- Pienzzo – Platinum
- Opratel – Todos Gamers
- Opratel – Guapísima
- Digital Virgo – Zona Goles
- Renxo – Club Renxo
- Renxo – TV Toonz

En caso, que se deba aplicar Nota de crédito en la boleta actualmente emitida, botón rojo móvil debe gestionarla a través de un cargo de crédito, para ello, tiene un monto máximo de aprobación de \$15.000, pincha [aquí](#) para guiar su correcta aplicación. **Si el SVA no se encuentra en el listado, o el cliente no está de acuerdo con el cargo en su boleta, debes ingresar el caso en ONE para que sea analizado por el Backoffice dentro de los 5 días hábiles.**

Importante: Debes asegurar la baja del SVA, o bien su bloqueo de acuerdo a lo declarado por el cliente, esto con el fin de evitar reclamos futuros. Gestiona a través de la publicación de [SERVICIOS ADICIONALES MÓVILES](#).



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

UNIDAD 3: NO RECONOCE COBROS - CORTE Y REPOSICIÓN DE SERVICIO MÓVIL



DEBES SABER:



- Una vez generada la nota crédito, el cliente debe pagar el saldo restante de su boleta de servicios.
- Cargo por corte y reposición de servicios tiene un valor de:
 - **\$990 para clientes antiguos** (contrato hasta septiembre 2016)
 - **\$1290 para clientes "nuevos"** (contratos desde octubre 2016)

GESTIÓN:



Si corresponde el cobro cargado en boleta. Debes informar que el cargo está correctamente cobrado. **"Sr (a)xxxxxxx, le informo que el cobro asociado a corte y reposición de servicios procede pagarlo, dado que su servicio fue suspendido por no pago, recuerde que su boleta tiene corte en el período comprendido del xx del mes xx al xx del mes xx."**

Sin importar el tiempo, si cliente insiste o no está de acuerdo con el cargo en su boleta, debes proceder a gestionar la nota de crédito, para ello pincha aquí.

En la observación de ONE debes registra el #CORTEYREPOSICION para identificar la nota de crédito, e incluye además una breve descripción. Tal como se declara a continuación:

Motivo 1: Reclamos Financieros

Motivo 2: Impugnaciones de Cobros

Motivo 3: Cargos nacionales

Resultado: Solicitud Completada

Template:

Motivo: Ejemplo: "No reconoce cobros"

Boleta N°:

Cuenta:

PCS:

Concepto: #CORTEYREPOSICION

Se realiza Nota de crédito por \$:

Resuelto en línea: SI/NO

Correo electrónico:

INFORMA:

"Sr.(a). XXX, de acuerdo al inconveniente que me comenta, y revisando en sistema, descontaré de su cuenta el valor de \$XXX. Tenga presente que esta

acción es por única vez”.



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO

DESAFÍO N°25 - MÓVIL TERMINADO



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

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

FINALIZAR