



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°08 - 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.

≡ UNIDAD 1: TROUBLESHOOTING TÉCNICO MÓVIL

≡ UNIDAD 2: NO RECONOCE COBROS - SVA MÓVIL

≡ UNIDAD 3: ACTIVACIÓN DE DESCUENTOS 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

En una primera etapa, **el contacto hacia el cliente por parte del equipo Backoffice (vía WhatsApp)** 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 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	2	3
Este procedimiento NO aplica para daños físicos evidentes en el equipo y/o accesorios.	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.	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:



IMPORTANTE

Si el equipo del cliente tiene 2 SLOT para la simcard, debes indicar que la SIM de Claro debe ocupar el SLOT 1.

IMPORTANTE:

No es necesario configurar el APN en el teléfono del cliente, sea éste un equipo Android o IOS, ya que al insertar la SIM se configura automáticamente, incluso, si uno modifica el APN manualmente de forma errónea, la red activará el APN por defecto (Claro), y el cliente tendrá servicio de igual forma. Debido a esto, ESTE PASO SE HA ELIMINADO DEL PROCEDIMIENTO Y NO SE DEBE REALIZAR.

VERIFICAR PRECONDICIONES:

1. REvisa LA SITUACIÓN COMERCIAL DE LA LÍNEA DEL CLIENTE

1.1. Revisa que la línea del cliente no presente un bloqueo por deuda. Ingresa a la Cuenta Financiera y revisa que el Estado de Cartera informe los mensajes "Fuera de Cobranza" o "Nunca ha estado en Cobranza".

1.2. Si la línea del cliente se encuentra en estado "En Cobranza", informa al cliente que presenta un corte en su servicio por un monto adeudado y que para reestablecer debe regularizar su situación. Recomienda el Portal de Pago Express bajo el siguiente link <https://sucursalvirtual.clarochile.cl/PagoExpress/index>. Apóyate del siguiente script:

XXXX, te informo que la línea 569XXXXXXX se encuentra bloqueada debido que adeudas un monto de \$XXXXX correspondiente a la boleta N°XXXXXX, una vez pagada la deuda el servicio se reestablecerá. Recuerde que puede efectuar el pago en nuestro Portal de Pago Express en el siguiente link <https://sucursalvirtual.clarochile.cl/PagoExpress/index>.

REGISTRA:

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Consultas Comerciales

Motivo 2: Estados Financieros

Motivo 3: Deuda

Resultado: Solicitud Completada

Registro de atención en Tipifica:

CANALES DIGITALES CANALES ELECTRÓNICOS >> MÓVIL >> SIN IDENTIFICAR >> CONSULTA >> SALDO CIERRE >> CERRADO >> ENTREGA INFORMACIÓN

1.3. Si el cliente se encuentra en estado “En Cobranza” pese a no tener deuda y con el pago de su última boleta correctamente impactado, realiza la reconexión del servicio, para esto, apóyate del procedimiento [Desbloqueo de Confianza - Detención de Cobranza](#).

1.4. Si el Estado de Cartera es “Fuera de Cobranza” o “Nunca ha estado en Cobranza” en CRM One, revisa que en Consulta QDN <http://qdnprod.clarochile.org/ConsultaQDN/> la línea del cliente no presente bloqueado el apartado MTAS (VoLTE) y activo el Bloqueo Hot-Line Cobranza del apartado “Restricciones”. Ingresa con el número de teléfono del cliente sin +56.

Si la línea del cliente presenta activo el Bloqueo Hot-Line Cobranza o bloqueado el MTAS VoLTE y no corresponde, debes ingresar un ticket en Supportal para solucionar el inconveniente. Puedes revisar como ingresar un ticket en la publicación [Portal Help Desk – Support@I.](#)

Seleccione tipo de registro: One

Categoría: HLR

Tipo de Solicitud: Desbloqueo por Cobranza **HLR:** Sí

Informa al cliente que en un **plazo máximo de 2 horas** el inconveniente será solucionado y que solo debe reiniciar su equipo. 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 tu servicio.

REGISTRA:

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Reclamos Técnicos

Motivo 2: Problemas de Servicio

Motivo 3: Falla de Servicio

Resultado: Solicitud Completada

Registro de atención en Tipifica:

CANALES DIGITALES CANALES ELECTRÓNICOS >> MÓVIL >> SIN IDENTIFICAR >> RECLAMO >> FALLA DE SERVICIO >> SELECCIONA MOTIVO DE FALLA CIERRE >> SOLICITUD >> SE GENERA ESCALAMIENTO

1.5. Si el Estado de Cartera es **“Fuera de Cobranza”** o **“Nunca ha estado en Cobranza”** en CRM One y no presenta inconsistencias en QDN, continúa las revisiones según la casuística que presenta el cliente.

2. REvisa si la línea ocupó el total de su cuota de datos si la línea es postpago libre:

2.1. 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.

2.2. 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”.

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.claro Chile.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.

Para más información sobre Bolsa Turbo revisa la publicación [Servicios Adicionales Móviles \(Suscripciones y/o eventos\)](#) en la sección Contratar / Habilitar SVA – Bolsas Postpago.

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 2.3. Si el cliente no consumió el total de su cuota de datos o es Cuenta Exacta, continúa según el inconveniente que presenta el cliente.

SI LA LINEA ES CUENTA EXACTA:

2.4. Si la línea es Cuenta Exacta, verifica que no haya consumido la cuota de datos de su plan. 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.

2.5. 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”.

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 2.6. Si el cliente no consumió su cuota de datos continúa según el inconveniente que presenta el cliente.



SIN NAVEGACIÓN

PRODUCTOS
ASIGNADOS DE
CRM ONE QUE NO
PRESENTE UN
COMPONENTE DE

CONSULTA QDN
QUE EL CUSTOMER
GROUP
CORRESPONDA AL
SERVICIO DEL

NAVEGADOR ES
DERIVADO AL
PORTAL CAUTIVO,
INGRESA UN
TICKET EN

REVISAR QUE EL
EQUIPO DEL
CLIENTE TENGA
LOS DATOS
MÓVILES ACTIVOS

EQ
CLI
AC
SELE

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. 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.

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

4.4. 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 DATOS	CONSULTA QDN QUE EL CUSTOMER GROUP CORRESPONDA AL SERVICIO DEL	NAVEGADOR ES DERIVADO AL PORTAL CAUTIVO, INGRESA UN TICKET EN	REVISA QUE EL EQUIPO DEL CLIENTE TENGA LOS DATOS MÓVILES ACTIVOS	EQ CLIE AC SELEC
--	--	---	--	---------------------------

1. Ingresa a Consulta QDN <http://gdnprod.claro Chile.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...

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	REVISA QUE EL EQUIPO DEL CLIENTE TENGA LOS DATOS MÓVILES ACTIVOS	REVISAR QUE EL EQUIPO DEL CLIENTE TENGA LOS DATOS MÓVILES ACTIVOS
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.				

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	REVISA QUE EL EQUIPO DEL CLIENTE TENGA LOS DATOS MÓVILES ACTIVOS	REVISAR QUE EL EQUIPO DEL CLIENTE TENGA LOS DATOS MÓVILES ACTIVOS
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.

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	REvisa QUE EL EQUIPO DEL CLIENTE TENGA LOS DATOS MÓVILES ACTIVOS	REGISTRO DE ATENCIÓN 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".				

- c. En "Tipo de Red Preferida" elegir "LTE/3G/2G (conexión automática)".
- d. En "Redes Móviles" la opción de "Automática" debe estar habilitada.

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

- a. Ir a Configuración del equipo y selecciona "Red celular".
- b. Elegir "Opciones".
- c. Seleccionar "Voz y datos".
- d. Elegir opción que indique "4G/3G automática".
- e. 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.

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 QUE EL EQUIPO DEL CLIENTE TENGA LOS DATOS MÓVILES ACTIVOS	REVISAR QUE EL CLIENTE TENGA LA OPCIÓN DE SELECCIÓN DE EQUIPO
---	--	---	---	---

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: 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:

Nº 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

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

INGRESAR 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".

- d. Elegir opción que indique "4G/3G automática".
- e. 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:

- a. Ir a Configuración del equipo y selecciona "Red celular".
- b. Elegir "Opciones".
- c. Seleccionar "Voz y datos".
- d. Elegir opción que indique "4G/3G automática".
- e. 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.

**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: Mantenición 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

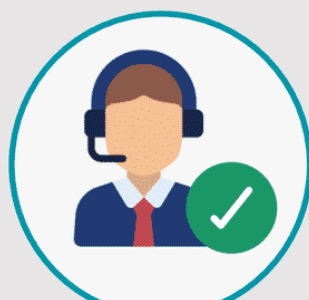
CANALES ELECTRÓNICOS >> MÓVIL >> SIN IDENTIFICAR >> RECLAMO >> FALLA DE
SERVICIO >> PROBLEMAS DE DATOS
CIERRE >> RECLAMO

CONTINUE

UNIDAD 2: NO RECONOCE COBROS - SVA MÓVIL



POLÍTICA DE ATENCIÓN:



- La excepción se puede realizar cada 3 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.
- Para evitar cobros futuros, siempre debes preguntar al cliente si desea dar de baja y/o bloquear el SVA.
- Cada vez que realices una nota de crédito, debes dejar en el comentario un # para registrar el descuento realizado: **SVA ➡ #COBROSVAPROPIO o #COBROSVATERCERO**
- Una vez generada la nota crédito, el cliente debe pagar el saldo restante de su boleta de servicios.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES	
¿A quién entregar atención??	Esta atención solo se puede entregar al titular y al PCS donde no reconoce el cobro.
¿En qué canal de atención?	Solicitud se puede realizar en cualquier canal de atención sea presencial o remoto.
Validación Identidad	Esta atención no requiere de validación de identidad, solo confirma datos del cliente.
Verifica	Verifica RUT/PCS y tipo de SVA cobrado (propio o de terceros). Para ello apóyate en el diccionario de SVA

SVA PROPIOS DE CLARO: GESTIÓN

TOMA EN CONSIDERACIÓN

MATRIZ DE ATENCIÓN

Gestión

1. Explica el cobro de SVA identificado al cliente.
2. Si cliente insiste y no está de acuerdo con el cargo en su boleta, revisa en la pestaña de trabajo en ONE si ha tenido descuento (nota de crédito) en los últimos 3 meses por el mismo motivo de SVA (Mismo nombre de la glosa).

CLIENTE TUVO NOTA DE CRÉDITO (NC)

1. Informa que se realizó una NC por excepción en los últimos 3 meses, por lo cual, no aplica generar descuento para el mismo concepto.
2. Si cliente insiste en objetar el cargo de manera explícita, ingresa el caso (cargo de impugnación).

Informa

"Sr(a). XXX, usted ya tuvo una nota de crédito por el mismo SVA en el mes XXX, por lo que no podemos realizar un descuento nuevamente. Le recomendamos realizar el pago de su boleta antes de la fecha de corte."

Registra en ONE

Motivo 1: Reclamos Financieros
Motivo 2: Impugnaciones de Cobros
Motivo 3: Cargos nacionales
Resultado: Solicitud Completada

CLIENTE NO TUVO NOTA DE CRÉDITO (NC)

1. Si el monto es menor o igual a \$7.000 genera la NC por el monto total del SVA cobrado.

2. Si el monto es mayor a \$7.000 ingresa un caso (cargo de impugnación) para su aprobación.

Informa

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

Registra en ONE

Registra el #COBROSVAPROPIO para identificar la nota de crédito e incluye además una breve descripción:

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: #COBROSVAPROPIO

Se realiza Nota de crédito por \$:

Resuelto en línea: SI/NO

Correo electrónico:

3. Asegura la eliminación del SVA con el cliente para evitar cobros futuros:

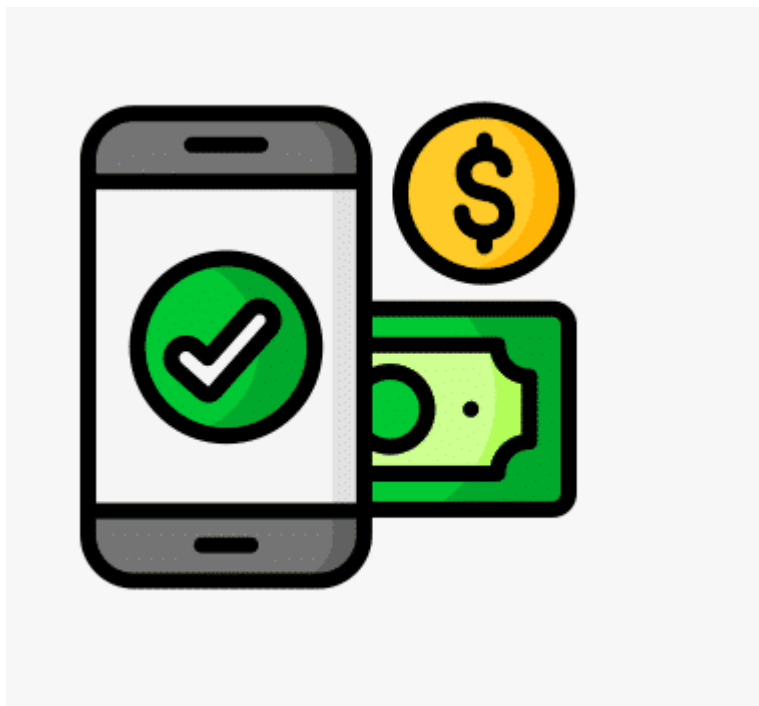
a) Enviando SMS con la palabra SALIR al mismo número corto que le llegan los mensajes.

b) Por APP Mi Claro

c) Por Sucursal Virtual

4. Ofrece también la opción de bloquear estos servicios, esto quiere decir, que el cliente no podrá contratar o suscribirse a estos SVA. Para eliminación de SVA y/o Bloqueo, apóyate en la publicación Servicios Adicionales Móviles.

5. Para el ingreso de la NC como para el caso de impugnación, apóyate en la publicación Ingreso de Nota de Crédito Móvil



SVA TERCEROS: GESTIÓN

1. Explica el cobro de SVA identificado al cliente
2. Si cliente no reconoce la activación del servicio identifica 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

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

MONTO MAYO O IGUAL A \$7.000



Todos los canales: Aplica la nota de crédito por el valor total cargado, apóyate en la publicación [Ingreso de Nota de Crédito Móvil](#)

SI EL MONTO ES MAYOR A \$7.000

Sucursales y Canales Digitales: Ingresa un caso a fin de, que el supervisor/jefe gestionen la aprobación en línea, apóyate de la publicación ingreso de nota de crédito móvil.

Front Call Center: Transfiere 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"

Botón Rojo:1.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

2. Si corresponde a uno de la lista, aplica Nota de crédito en la boleta actual emitida. Gestiona 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.

3. 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.

4. Asegura la eliminación del SVA con el cliente para evitar cobros futuros: a) Enviando SMS con la palabra **SALIR** al mismo **número corto que le llegan los mensajes**. b) Por APP Mi Claroc) Por Sucursal Virtual.

5. Ofrece también la opción de bloquear estos servicios, esto quiere decir, que el cliente no podrá contratar o suscribirse a estos SVA. Para eliminación de SVA y/o Bloqueo, apóyate en la publicación Servicios Adicionales Móviles

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

Registra en ONE:

Registra el **#COBROSVATERCERO** para identificar la nota de crédito e incluye además una breve descripción **Motivo 1:** Reclamos Financieros **Motivo 2:** Impugnaciones de Cobros **Motivo 3:** Cargos

nacionales **Resultado:** Solicitud Completada **Téplate:** **Motivo:**
Ejemplo: "No reconoce cobros" **Boleta N°:** **Cuenta:** **PCS:** **Concepto:**
#COBROSVATERCERO Se realiza Nota de crédito por \$: Resuelto en
línea: SI/NO Correo electrónico:

CONTINUE

UNIDAD 3: ACTIVACIÓN DE DESCUENTOS MÓVIL



DEBES SABER:



- ✓ Aplica para sucursal, call center (Exclusivo Botón rojo móvil), y canales digitales.
- ✓ Ejecutivos de Sucursales y canales digitales solo pueden cargar descuentos hasta un 30%, los descuentos mayores deben ser cargados por supervisores o jefe de sucursal.
- ✓ Botón rojo móvil (Call center), puede cargar descuentos hasta el 80%.
- ✓ De acuerdo al cuadro adjunto, carga en ONE el o los descuentos ofrecidos, por ejemplo: A cliente se le ofreció un descuento del 51%, por tanto, se deben cargar dos descuentos en ONE, 50% x 12 meses y otro por 30% x 12 meses.

DCTO OFRECIDO A CLIENTE	DCTO A APLICAR EN ONE	Nombre Dcto a cargar ONE 1	Nombre Dcto a cargar ONE 2	Nombre Dcto a cargar ONE 3
Menor a 15%	15%	PYD Fidelización CF 15 x 12 meses Personas	N/A	N/A
16% - 20%	20%	PYD Descuento CF 20 x 12 meses Personas	N/A	N/A
21% - 30%	30%	PYD Fidelización CF 30 x 12 meses Personas	N/A	N/A
31% - 50%	50%	PYD Fidelización CF 50 x 12 meses Personas	N/A	N/A
51% - 70%	65%	PYD Fidelización CF 50 x 12 meses Personas	PYD Fidelización CF 30 x 12 meses Personas	N/A
Más del 70%	72%	PYD Fidelización CF 50 x 12 meses Personas	PYD Fidelización CF 30 x 12 meses Personas	PYD Descuento CF 20 x 12 meses Personas

*Presiona para ampliar

GESTIÓN:

TOMA EN CUENTA

Paso 1: Ingresa a ONE, y dirígete a buscar y selecciona al cliente.

- a) Presionar botón encontrar a quien llama
- b) En Nro. de suscripción, digita el PCS.
- c) Luego pincha "Buscar ahora"

En caso que el PCS no te aparezca, debes buscarlo de la siguiente manera:1.
Pincha en la casa griega con lupa.

2. Una vez que llegues a la pantalla de búsqueda de contacto, digita el PCS en la fila de Nro. Suscripción, y a posteriores pinchas buscar ahora.En caso que este no aparezca, es porque no está activo en ONE.Continúa en el paso 1.

Paso 2: Selecciona el PCS, el cual debe estar en Sub- estado ABIERTO.

- a) Presiona el botón Seleccionar

IMPORTANTE:

Antes de seguir, revisa que no existan ordenes abiertas, para ello, sigue los siguientes pasos: Dirígete al submenú y luego pincha en Buscar>> orden>> órdenes

En la pestaña de "Identificación" pega el número de orden acompañado de la letra A (Siempre y cuando lo conozcas) o bien, pincha solo "Buscar ahora" para revisar que no existan ordenes abiertas de cobranzas

En caso de órdenes abierta, sigue la publicación de Cancelación de Ordenes de Cambio Móvil, para ello pincha [aquí](#)

Paso 3: En la Página Principal de Interacción, trae a contexto el Nro. PCS del cliente.

3.1. Dirígete a la pantalla de "Perfil del cliente" y pincha sobre el PCS que recibirá el descuento.

3.2. Selecciona los motivos de interacción, los cuales son:

Motivo 1: Solicitudes Comerciales

Motivo 2: Servicios Adicionales

Motivo 3: Activar / Desactivar Descuentos

Resultado: Se Genera Orden

3.3. Pincha botón "Acción".

Paso 4: Presiona el botón "Buscar Ahora"

Paso 5: Selecciona el PCS que recibirá el descuento, y presiona el botón "Iniciar Orden". Importante: En caso que el botón iniciar orden no este habilitado, el ejecutivo debe ingresar un ticket a través de Support

Evidencia del ticket a ingresar. SLA 2 horas de solución.

Paso 6: Completa los datos, según la siguiente información:

Canal de Venta: Call Center

Tipo de Acreditación: Cliente Claro

Autoriza Consulta Previred: No

Datos de documentos: Cedula Vigente – Fotocopia de Cedula por ambos lados

Domicilio: No Aplica

Acreditación: No Aplica

Presiona "Evaluar"

Paso 7: Confirmar que aparezca "Éxito" en el estado de la Evaluación y presiona "Siguierte".

Caso de evaluación "Fallida" Sí Presenta error 00PF- Consultar Rut al área prevención F, en la respuesta del motor de crédito.

Debes hacer lo siguiente: Se debe enviar email a prevencion.fraude@clarochile.cl, en el asunto del email debes escribir lo siguiente: Desbloqueo Cliente #RutCliente

- Cobranza IVR Móvil
- Nombre Cliente
- RUT
- PCS Cliente
- Acción a realizar: Carga de descuento
- Foto del error:Nota: El email debe ser enviado por el supervisor de plataforma.Si lo anterior no aplica, sigue al paso 8.

Paso 8: En la Razón de orden selecciona Activación / Desactivación PyD y en el Texto de la Razón lo siguiente:

Rut:

PCS:

Descuento y duración:

CFM Final:

Descripción:

Presiona "Siguiente"

Paso 9: En la siguiente pantalla, debes seleccionar "Descuentos y promociones" y luego pinchar en "Agregar"

Paso 10: Pincha en el +, para cargar el descuento ofrecido al cliente.

a. Solo debes usar descuentos que dicen PERSONA, puedes cargar lo siguiente:

-Sucursales y canales digitales solo pueden cargar descuentos hasta un 30% (ejecutivos), descuentos mayores deben ser aplicados por Supervisor o jefe.

-Botón rojo móvil (Call center), solo puede cargar descuentos hasta el 80%.

b. Selecciona el descuento ofrecido, y luego pincha "Agregar"

En caso de evidenciar el siguiente mensaje:

Debes quitar uno de los descuentos repetidos y cargar uno nuevo, el cual no sea idéntico al anterior.

c. En el lado derecho, en la pantalla de Subproductos incluidos, veras el descuento cargado.

d. En caso de cargar más de un descuento, debes elegir combinaciones distintas, presionando el botón validar antes de agregar el siguiente descuento. Finalmente debe quedar así, los descuentos del lado izquierdo en gris y cargados del lado derecho.

e. Para reemplazar el descuento, debes eliminar el antiguo, y para ello debes dirigirte al descuento y luego pinchar Borrar.

f. Una vez, cargado los descuentos, debes pinchar "Siguiente".

Paso 11: En la pestaña de "Negociar distribución del cargo para negocio móvil", debes pinchar en facturas separadas.

Paso 12: Revisa que los descuentos estén correctamente cargados, desplegando el + y revisando la fila de "Mensual" la cual debe traer los montos en negativo, en caso contrario, debes regresar, y volver a cargarlos.

Paso 13: Si esta todo OK, Pincha "Siguiente"

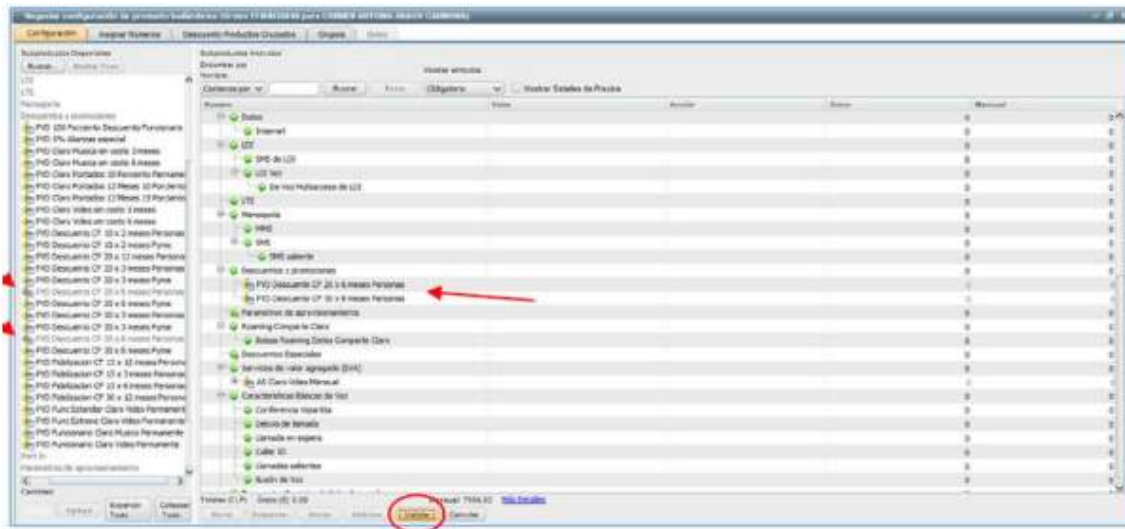
Paso 14: Si aparece la siguiente alerta, presiona "Descartar"

Paso 15: Pincha la pestaña "Documentos".

Paso 16: Selecciona todo y Luego Presiona "Enviar". En caso de error en el proceso de orden, en esta pestaña, se puede gestionar la cancelación, para ello, debes pinchar "Cancelar acción orden" .

En caso de evidenciar este error, se debe ingresar un ticket a través del portal support, para ello, apóyate con la siguiente publicación [Portal Help Desk – Support@l](#)

Paso 17: Una vez enviada la orden, veras el número de gestión la cual fue enviada con éxito.Copia el Número de orden.



*Fotografía referencial

CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°08- MÓVIL CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°08 -
MÓVIL CLARO**

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

FINALIZAR

