

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°7 - 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 Claro Más.



INCONVENIENTES EN SERVICIOS MÓVILES



CAMBIO DE MÉTODO DE ENVÍO DE BOLETA ELECTRÓNICA



ACTIVIDAD



DESAFÍO TERMINADO

INCONVENIENTES EN SERVICIOS MÓVILES



POLÍTICA DE ATENCIÓN:

1

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

2

Siempre recomienda el **Centro de Ayuda Online** para orientar a nuestros clientes a que se auto atiendan ante algunas consultas y

solicitudes del servicio móvil, el link es el siguiente <https://clarochile.helpsite.cloud/soporte/home/>.

3

En caso de que el cliente nos contacte desde la misma línea afectada, para atenciones de Call Center, **siempre debes solicitar un teléfono de contacto adicional.**

4

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.

5

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.

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?

INCOVENIENTES DE SERVICIOS MÓVILES:

¿El inconveniente ocurre siempre a la misma hora?

1. Si el cliente indica que no tiene ningún servicio (voz – datos – SMS) realiza las siguientes revisiones básicas.
2. Revisa que el cliente no presente un inconveniente por portabilidad.
3. Revisa que el cliente no presente un inconveniente por portabilidad. Estado y la fecha del ingreso de la Orden de portabilidad.
4. Si la portabilidad fue ingresada hace menos de un día hábil, informa al cliente que la portabilidad se encuentra dentro de plazo y Apóyate del siguiente script: *Sr(a) XXXX, le informo que el ingreso de la venta fue el día XX/XX, la portabilidad se efectúa al día siguiente hábil, entre las 03:00 AM y 05:00 AM.*

Revisiones básicas

1. Si la portabilidad fue ingresada hace más de un día hábil y la Orden se encuentra en estado cerrada, verifica en la web pública de SGP de números portados de Subtel, la compañía en la cual se encuentra operando el número de teléfono.
2. Si el número se encuentra correctamente portado, continúa con revisiones básicas.
3. Si la portabilidad fue ingresada hace más de un día hábil y la orden se encuentra en estado enviada, se debe ingresar un ticket en Supportal para regularizar.
4. Si portabilidad no se cursó y el número se encuentra en la compañía donante, se debe realizar nuevamente el proceso de Portabilidad desde el inicio.

Sr(a) XXXX, le comentamos que hemos regularizado el inconveniente que se presentó en la venta. Su portabilidad será efectuada el día XXXXX (indicar día siguiente hábil) en la madrugada de 03:00 a 05:00 hrs. AM.

Revisa el estado de la línea en CRM ONE

Si la línea se encuentra en estado Cancelado, informa al cliente que la línea se encuentra finalizada. Verifica en las Ordenes el motivo de la finalización (voluntaria o por deuda). Puedes apoyarte del siguiente script: *Sr(a) XXXX, le informo que la línea 569XXXXXXXX se encuentra finalizada, debido a ello no tiene servicio.*

1. Estado suspendido, informa al cliente que su servicio se encuentra en suspensión por una solicitud de robo y perdida, y para que vuelva a funcionar, debe solicitar el desbloqueo.
2. Estado Activo Continúa con las Revisiones.
3. Revisa la situación comercial. En estado **"En Cobranza"**: *Sr(a) XXXX, le informo que la línea 569XXXXXXXX se encuentra bloqueada debido que adeuda un monto de \$XXXXX correspondiente a la boleta N°XXXXXX, una vez pagada la deuda el servicio se reestablecerá.*
4. **"En Cobranza"** pese a no tener deuda y con el pago de su última boleta correctamente impactado, realiza la reconexión del servicio.
5. **"Fuera de Cobranza" o "Nunca ha estado en Cobranza"** en CRM One, revisa que en Consulta QDN "Restricciones".
6. Activo el Bloqueo Hot-Line Cobranza o el MTAS VoLTE y no corresponde, debes ingresar un ticket en Supportal.

Revisa el estado de la línea en CRM ONE

Revisa la situación comercial de la línea del cliente. Si la línea del cliente se encuentra en estado **"En Cobranza"**: *Sr(a) XXXX, le informo que la línea 569XXXXXXX se encuentra bloqueada debido que adeuda un monto de \$XXXXX correspondiente a la boleta N°XXXXXX, una vez pagada la deuda el servicio se reestablecerá.*

1. "En Cobranza" pese a no tener deuda y con el pago de su última boleta correctamente impactado, realiza la reconexión del servicio
2. "Fuera de Cobranza" o "Nunca ha estado en Cobranza" en CRM One, revisa que en Consulta QDN "Restricciones".
3. Activo el Bloqueo Hot-Line Cobranza o el MTAS VoLTE y no corresponde, debes ingresar un ticket en Supportal. SLA 2 Horas.
4. *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 su servicio.*
5. **Fuera de Cobranza" o "Nunca ha estado en Cobranza" en CRM One y no presenta inconsistencias en QDN, continúa con las revisiones**

Revisa el estado de la línea en CRM ONE.

Revisa que el número de la simcard del cliente sea el mismo en crm one y consulta QDN

1. Verifica que Tarjeta SIM (ICCID) y el número de IMSI.
2. Si la simcard registrada en One no es la misma que el cliente tiene en su poder, realizar cambio de simcard.

3. Si la simcard registrada en One es la misma que tiene el cliente en su poder, ingresa a Consulta QDN el número de IMSI (últimos 4 dígitos). Si los últimos 4 dígitos del número IMSI no coinciden, debes corregir con ticket en Supportal. (SLA 2 horas)
4. Verifica también que no exista inconsistencia en el ítem Customer Group (2horas).
5. *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 su servicio.*
6. Si el número de simcard/IMSI si coincide y no presenta inconsistencias, continúa con las revisiones.
7. Revisa que la imei del equipo no este bloqueada por robo o pérdida.
8. IMEI del equipo del cliente se encuentra bloqueada.
9. IMEI del equipo no se encuentra bloqueada, continúa con las revisiones.
10. IMEI del equipo no se encuentre bloqueado en Plataforma de Consulta Phone Protect. Si el equipo no está bloqueado por deuda, continúa con las revisiones.
11. Si el cliente tenía activado el Modo de Avión y al desactivar el servicio funciona, deja registro de la gestión realizada.

Revisa el estado de la línea en CRM ONE.

Revisa que el equipo del cliente no tenga activado el modo avión

1. Confirma con cliente que tenga desactivado Modo Avión.
2. IMEI del equipo no se encuentra bloqueada
3. IMEI del equipo no se encuentre bloqueado en Plataforma de Consulta Phone Protect.
4. Si el equipo no está bloqueado por deuda, continúa con las revisiones.

5. Informa al cliente que apague el equipo y que retire cuidadosamente la simcard, y luego de 15 segundos la vuelva a insertar y lo encienda.
6. Si el inconveniente se soluciona, deja registro en ONE de la gestión realizada con el cliente.
7. Si tras el reinicio el inconveniente persiste, solicita al cliente que retire la simcard de su equipo y la coloque en otro equipo, y a continuación pruebe si el servicio funciona.
8. Si el cliente indica que no puede realizar la prueba, informa que esta revisión es importante, ya que así se puede descartar que el problema no sea su equipo.
9. Revisa que el equipo del cliente no tenga activado el modo avión.
10. Si el cliente no tiene activo el Modo de Avión y el problema persiste, continúa con las revisiones.

Realiza un reset al equipo y una prueba cruzada colocando la simcard en otro equipo

1. Informa al cliente que apague el equipo y que retire cuidadosamente la simcard, y luego de 15 segundos la vuelva a insertar y lo encienda.
2. Si el inconveniente se soluciona, deja registro en ONE de la gestión realizada con el cliente.
3. Si tras el reinicio el inconveniente persiste, solicita al cliente que retire la simcard de su equipo y la coloque en otro equipo, y a continuación pruebe si el servicio funciona.
4. Si el cliente indica que no puede realizar la prueba, informa que esta revisión es importante, ya que así se puede descartar que el problema no sea su equipo.
5. *Sr(a) XXXX, le informo que es necesario descartar que el problema no sea su equipo. Cuando pueda, pruebe su simcard en otro equipo y verifique el inconveniente, si este persiste, vuélvanos a contactar para continuar con la atención.*

Realiza un reset al equipo y una prueba cruzada colocando la simcard en otro equipo

1. Si tras probar la simcard en otro equipo el servicio funciona correctamente, informa al cliente que el problema es el equipo. Entrega las siguientes alternativas.
2. Si el equipo es Claro y se encuentra dentro de garantía, informa al cliente que puede ingresar su equipo a servicio técnico.
3. Si el equipo es Claro y se encuentra fuera de garantía, informa al cliente que puede ingresar su equipo a servicio técnico para que sea revisado siendo posteriormente contactado para indicarle un presupuesto de reparación.
4. Si el equipo no es Claro o el cliente no desea ingresar su equipo a servicio técnico, informa que es posible realizar una renovación de equipo según las condiciones comerciales vigentes.
5. Si tras probar la simcard en otro equipo el inconveniente persiste, continúa con la sección "Sin Voz y Sin Datos".

Si el servicio funciona de forma parcial

1. Si el servicio funciona de forma parcial, es decir, puede realizar y recibir llamadas y SMS, pero no funcionan los datos móviles o, tiene datos móviles, pero no puede realizar ni recibir llamadas, etc., realiza las siguientes revisiones básicas.
2. Revisa la situación comercial de la línea del cliente. **"Fuera de Cobranza" o "Nunca ha estado en Cobranza"**.
3. *Sr(a) 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.*

4. **"En Cobranza"** pese a no tener deuda y con el pago de su última boleta correctamente impactado, realiza la reconexión del servicio
5. **"Fuera de Cobranza" o "Nunca ha estado en Cobranza"** en CRM One, revisa que en Consulta QDN "Restricciones".
6. Activo el Bloqueo Hot-Line Cobranza o el MTAS VoLTE y no corresponde, debes ingresar un ticket en Supportal. SLA 2 Horas.
7. *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 su servicio.*

INCOVENIENTES DE VOZ:



**NO REALIZA
LLAMADAS**

**NO RECIBE
LLAMADAS,
NINGÚN NÚMERO**

**NO RECIBE
LLAMADAS**

**MALA CALIDAD DE
LLAMADA**

PE
ASI
CRM
PR
COM

1. Verifica si la línea del cliente es **Postpago o Cuenta Exacta**.

2. En ONE visualiza el apartado "Inalámbrico" y revisa la fila **"Tipo de Plan" o "Plan Family Category"**.
3. Si la línea es Cuenta Exacta (con minutos limitados), **verifica que se haya efectuado la recarga completa**.
4. Verifica que **no haya consumido la cuota de minutos de su plan**.
5. El plan S actualmente **contiene minutos libres**, los cuales se visualizan en la cuenta 7, donde debe tener 1 peso cargado.
6. Si el cliente no consumió su cuota de minutos o la línea es Postpago, continúa con el siguiente paso.
7. Registro de atención en Tipifica: Según tu Canal.
8. Si el cliente no tiene minutos disponibles, **informa que ya consumió la cuota de minutos de su plan**, y ofrece las siguientes alternativas: recargar, comprar una bolsa de minutos O, esperar el inicio de su ciclo de facturación.
9. Si el cliente no tiene minutos disponibles y indica no haber consumido minutos, debes generar un **ajuste de saldo**.

NO REALIZA LLAMADAS	NO RECIBE LLAMADAS, NINGÚN NÚMERO	NO RECIBE LLAMADAS	MALA CALIDAD DE LLAMADA	PI ASI CRM PR COM
1. Si el cliente presenta un bloqueo activo que no corresponde, 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. 2. Si la línea no presenta componentes bloqueados en ONE o tras la Orden el inconveniente persiste, continúa con su revisión. 3. Si la línea del cliente presenta un bloqueo en Consulta QDN que no corresponde, debes ingresar un ticket en Supportal. 4. Si la línea NO presenta bloqueos o restricciones activas en Consulta QDN, ingresa el siguiente ticket en Supportal para corregir los parámetros básicos del servicio. 5. Verifica si la línea del cliente es portada o no portada.				

6. Verifica si la línea proviene de una portabilidad o es nativa de Claro. Esto es importante ya que se debe informar en el caso de escalar la solicitud al área Backoffice en Productos Asignados, tendrá el apartado Port In. Si no lo tiene, es nativa de Claro.

7. Revisa en consulta QDN que la línea no tenga restricciones activas que no correspondan. Ingresa a QDN y que se encuentra sin Restricciones. Bloqueo Originación / Terminación. Bloqueo Terminación

***Sucursales / Call Center:** 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 recibir llamadas.*

NO REALIZA LLAMADAS	NO RECIBE LLAMADAS, NINGÚN NÚMERO	NO RECIBE LLAMADAS	MALA CALIDAD DE LLAMADA	PR ASI CRM PR COM
• Informa al cliente que revise que no tenga activo en su teléfono el desvío de llamadas y que debido a ello no esté recibiendo llamadas. Y Active o Desactive. • Indica al cliente que marque el ##002# para eliminar el desvío de llamadas y a continuación realice una llamada de prueba para ver si recibe. • Si la línea del cliente puede recibir llamadas, registra la gestión bajo los siguientes tópicos de interacción. • Si el inconveniente persiste Crea un caso en ONE. • <i>Sr(a) XXXX, le informo que hemos escalado su caso para que el área especialista realice las revisiones respectivas. En las próximas XX horas hábiles será contactado.</i> • 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. • IMPORTANTE: Utiliza el template requerido para esta acción. • Verifica que el cliente no tenga bloqueado el número de teléfono que lo llama en su equipo. • Verifica en el equipo del cliente si tiene bloqueado el número de teléfono que lo intenta llamar.				

- Si el número estaba en la lista de bloqueados y se soluciona el inconveniente, registra la gestión en ONE y tipifica según tu canal.
- Si el inconveniente persiste, continua con la revisión.
- Verifica que no tenga activo el desvío de llamadas en el teléfono.
- Informa al cliente que revise que no tenga activo en su teléfono el desvío de llamadas y que debido a ello no esté recibiendo llamadas.
- Indica al cliente que marque el ##002# para eliminar el desvío de llamadas y a continuación realice una llamada de prueba para ver si recibe.
- Si la línea del cliente puede recibir llamadas, registra la gestión bajo los siguientes tópicos de interacción. Tipifica según tu canal.
- Si el inconveniente persiste, continúa con su revisión.

NO REALIZA LLAMADAS	NO RECIBE LLAMADAS, NINGÚN NÚMERO	NO RECIBE LLAMADAS	MALA CALIDAD DE LLAMADA	PR ASI CRM PR COM
1. Revisa si el servicio VoLTE está correctamente activado en crm y en el equipo del cliente. 2. Revisa si el servicio VoLTE está correctamente activado QDN. 3. Si la línea no tiene activo el ítem VoLTE, solicitar a cliente que lo active manualmente en su dispositivo. 4. Si tras activar el servicio VoLTE el servicio funciona correctamente, deja registro de la gestión realizada. 5. Si tras esta revisión el inconveniente persiste, continúa con la revisión. 6. Indica al cliente que tenga activada la selección automática de Red en su teléfono. 7. Si la calidad de la llamada mejora registra la gestión bajo los siguientes tópicos de interacción.				

8. Si el inconveniente persiste Ingresa un caso en ONE.

9. 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. IMPORTANTE: Utiliza el template requerido para esta acción.

Sucursales / Call Center: Sr(a) XXXX, le informo que hemos escalado su caso para que el área especialista realice las revisiones respectivas. En las próximas XX horas hábiles será contactado.

NO REALIZA LLAMADAS	NO RECIBE LLAMADAS, NINGÚN NÚMERO	NO RECIBE LLAMADAS	MALA CALIDAD DE LLAMADA	PE ASI CRM PR COM
• Verifica si la línea del cliente es postpago o cuenta exacta. • Si el cliente presenta un bloqueo activo que no corresponde, 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. • Si tras la Orden el inconveniente persiste o no presenta el bloqueo de un componente de voz en CRM One, continúa con la revisión. • Revisa en consulta QDN que la línea no tenga restricciones activas que no correspondan. • Los bloqueos que afectan las llamadas salientes son los siguientes: Bloqueo a otras redes, Bloqueo Originación, Bloqueo Originación / Terminación. • Si la línea del cliente presenta un bloqueo en Consulta QDN que no corresponde, debes ingresar un ticket en Supportal para solucionar el inconveniente. • <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 su servicio.</i>				

INCOVENIENTES DE DATOS:

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



SIN NAVEGACIÓN

INCONVENIENTES DE DATOS

LENTITUD

INTERMITENCIA

SIN

1. Si la línea es Cuenta Exacta, **revisa que no ocupo el total de su cuota de datos.**
2. Si el cliente no tiene datos disponibles, informa que **ya consumió la cuota de su plan**, Informa que puede recargar o, esperar el inicio de su ciclo de facturación.
3. IMPORTANTE: **Si el equipo del cliente tiene 2 SLOT para la simcard, debes indicar que la SIM de Claro debe ocupar el SLOT 1.**
4. Si el cliente no consumió su cuota de datos o es un Plan Libre (Max L Libre, Max XL Libre). En ONE visualiza si algún componente de datos o LTE presenta un **ícono rojo con el símbolo de pausa.**
5. Si el cliente presenta un componente bloqueado que no corresponda, **debes realizar una Orden de Servicios Adicionales para desbloquear.**
6. Si tras la Orden el cliente puede navegar, **registra la gestión realizada en ONE** y tipifica según tu canal.
7. Si la línea no presenta **un bloqueo de un componente de datos en One** o si presenta, y tras la Orden el inconveniente persiste, continua con la revisión.
8. Revisa en consulta QDN que el customer group **corresponda al servicio del cliente.**

9. Si el **Customer Group no corresponde** a la línea del cliente, debes ingresar un ticket en Supportal para solucionar el inconveniente.

10. Si el Customer Group dice **“Mal Clasificado” o “Mal Clasificado Stype”**, debes ingresar un ticket en Supportal para solucionar el inconveniente.

11. 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 un ticket.

12. Revisa en consulta QDN que el customer group corresponda al servicio del cliente.

Sucursales / Call Center: Sr(a) XXXX, le 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...

SIN NAVEGACIÓN	INCONVENIENTES DE DATOS	LENTITUD	INTERMITENCIA	SIN
----------------	----------------------------	----------	---------------	-----

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.**

Sucursales / Call Center: Sr(a) XXXX, le 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...

2. Revisa que el equipo del cliente tenga **los datos móviles activos.**

3. Informa al cliente que revise que su equipo tenga los **datos móviles activos en su dispositivo móvil.**

4. Si se soluciona el inconveniente, **registra la gestión en ONE y tipifica según tu canal.**

5. Si el inconveniente persiste, **continúa con su revisión.**

6. Revisa que la configuración de la terminal **APN del equipo del cliente este configurada de forma correcta.** Si no es así, reconfigúrala.

7. Si se soluciona el inconveniente, **registra la gestión en ONE y tipifica según tu canal.**

8. Informa al cliente que revise que su equipo tenga **los datos móviles activos en su dispositivo móvil**.

9. Si se soluciona el inconveniente, **registra la gestión en ONE y tipifica según tu canal**.

10. 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.

IMPORTANTE: Utiliza el template requerido para esta acción.

SIN NAVEGACIÓN	INCONVENIENTES DE DATOS	LENTITUD	INTERMITENCIA	SIN
1. Si la línea es Postpago Libre, revisa si ocupó el total de su cuota de datos. 2. Verifica que no haya consumido la cuota de datos de su plan en “Política de Uso Justo”. 3. Si el cliente no tiene datos disponibles puede comprar bolsas turbo o esperar el inicio de su ciclo de facturación para que se cargue la cuota de datos de su plan nuevamente. 4. Registra en ONE gestión realizada y tipifica según tu canal. 5. Si el cliente no consumió el total de su cuota de datos o es Cuenta Exacta, continúa con la revisión. 6. Verifica que la terminal apn del equipo este bien configurada. 7. Revisa que la configuración de la terminal APN del equipo del cliente este configurada de forma correcta. Si no es así, reconfigúrala. 8. Si se soluciona el inconveniente, registra la gestión en one y tipifica según tu canal. 9. Si el inconveniente persiste, ingresa un caso en ONE. 10. 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. IMPORTANTE: Utiliza el template requerido para esta acción.				

Sucursales / Call Center: Sr(a) XXXX, le informo que hemos escalado su caso para que el área especialista realice las revisiones respectivas. En las próximas XX horas hábiles será contactado.

11. Registro de atención en Tipifica: Según tu canal

SIN NAVEGACIÓN	INCONVENIENTES DE DATOS	LENTITUD	INTERMITENCIA	SIN
1. Verifica que la terminal APN del equipo este bien configurada. 2. Revisa que la configuración de la terminal APN del equipo del cliente este configurada de forma correcta. Si no es así, reconfigúrala. 3. Si se soluciona el inconveniente, registra la gestión en ONE y tipifica según tu canal. 4. Si el inconveniente persiste, ingresa un caso en ONE. 5. 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. IMPORTANTE: Utiliza el template requerido para esta acción. <i>Sucursales / Call Center: Sr(a) XXXX, le informo que hemos escalado su caso para que el área especialista realice las revisiones respectivas. En las próximas XX horas hábiles será contactado.</i> 6. Registro de atención en Tipifica: Según tú canal 7. Revisa en productos asignados de CRM ONE que no presente un componente de voz y datos bloqueado. 8. En One visualiza si algún componente de datos o LTE presenta un ícono rojo con el símbolo de pausa. 9. Si el cliente presenta un componente bloqueado que no corresponda, debes realizar una Orden de Servicios Adicionales para desbloquear. 10. 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.				

--

SIN NAVEGACIÓN	INCONVENIENTES DE DATOS	LENTITUD	INTERMITENCIA	SIN
• Una vez cerrada la Orden, pide al cliente que realice un reinicio simple a su equipo (apagar y encender). • Si tras la Orden el cliente puede navegar, registra la gestión realizada en ONE y tipifica según tu canal. • 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, revisa en consulta QDN que la línea no presente inconsistencias. • Si la línea presenta una inconsistencia, debes ingresar un ticket en Supportal para solucionar el inconveniente, según corresponda el caso. • <i>Sr(a) XXXX, le 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.</i> • IMPORTANTE: Si el equipo del cliente tiene 2 SLOT para la simcard, debes indicar que la SIM de Claro debe ocupar el SLOT 1. • Revisa en productos asignados de CRM One que no presente un componente de voz y datos bloqueado. • Si el cliente no presenta inconsistencias en Consulta QDN. Continúa con su revisión. • Si se ingresó un ticket en Supportal, para ingresar un caso en CRM One y que el cliente sea contactado por el área Backoffice para confirmar que el inconveniente fue solucionado. • Realiza un cambio de simcard a la línea del cliente. • Indica al cliente que el inconveniente puede estar en la simcard y es recomendable realizar el cambio en los siguientes casos. • La simcard de CRM One NO es la misma que el cliente tiene en su poder. • Si el teléfono no tiene señal en la barra superior y ya se descartaron errores de aprovisionamiento y configuración de equipo. • La simcard está físicamente dañada (chip metálico o partes plásticas). Una simcard dañada no recibe señal de ningún tipo y el equipo móvil no la reconoce.				

- Si la atención es por Canales Remotos, informa al cliente que puede solicitar el cambio de simcard tanto en Sucursales de forma presencial, como también por medio de su Sucursal Virtual. Si el cliente indica que asistirá a una Sucursal, informa que el cambio puede ser solicitado por titular de la cuenta o un tercero con poder notarial. En el caso que el cliente solicite realizar la gestión por Sucursal Virtual informa que el plazo de entrega es de 3 días hábiles para la Región Metropolitana y 5 días hábiles para Regiones. Apóyate de la publicación Sucursal Virtual para indicar al cliente como realizar la solicitud por esta vía.
- *Sr(a) XXXX, le informo que hemos escalado su caso para que el área especialista realice las revisiones respectivas. En las próximas XX horas hábiles será contactado.*

INCOVENIENTES DE SMS:

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



Inconvenientes con SMS

- En ONE visualiza si el componente de SMS 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.

- Si tras la Orden se soluciona el inconveniente, registra la gestión en ONE y tipifica según tu canal.
- Revisa en consulta QDN que la línea no presente el servicio de mensajería inactivo.
- Ingresa a consulta QDN y revisa en la sección “servicios mensajería” que tanto la emisión como la recepción de SMS se encuentren activos.
- Si la línea presenta una inconsistencia con la emisión y/o recepción de SMS que no corresponde, debes ingresar un ticket en Supportal para solucionar el inconveniente.
- Si el cliente indica que no recibe mensajes de texto desde su entidad bancaria, ingresa el siguiente ticket.
- *Sr(a) XXXX, le 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.*
- Si el cliente no presenta inconsistencias en Consulta QDN continúa con la revisión.
- Si se ingresó un ticket en Supportal, continúa con el siguiente paso e ingresar un caso en CRM One y que el cliente sea contactado por el área Backoffice para confirmar si el inconveniente fue solucionado con el ticket.
- Verifica en el equipo del cliente si tiene bloqueado el o los números de teléfono a los que desea contactar.
- Si el número estaba en la lista de bloqueados y se soluciona el inconveniente, registra la gestión en ONE y tipifica según tu canal. Si el inconveniente persiste, Ingresa un caso en ONE por mensajería de Texto.
- *Sr(a) XXXX, le informo que hemos escalado su caso para que el área especialista realice las revisiones respectivas. En las próximas XX horas hábiles será contactado.*

ANÁLISIS DE COBERTURA

- Revisa en productos asignados de CRM One que no presente un componente de voz y/o datos bloqueados.
- En ONE, 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.
- Si tras la Orden se corrige la inconsistencia en CRM One, registra la gestión en ONE y tipifica según tu canal.
- 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, revisa en QDN Si la línea presenta una inconsistencia, debes ingresar un ticket en Supportal para solucionar el inconveniente.
- *Sr(a) XXXX, le informo que hemos escalado su caso para que el área especialista realice las revisiones respectivas. En las próximas XX horas hábiles será contactado.*
- Si el cliente no presenta inconsistencias en Consulta QDN, continúa con la revisión.
- Si se ingresó un ticket en Supportal, continúa con el siguiente paso y de igual forma ingresa un caso en One, para que el cliente sea contactado por el área Backoffice y confirmar si el inconveniente fue solucionado.
- Revisa que el equipo del cliente tenga activa la selección de red automática.
- Indica al cliente que tenga activa la selección automática de Red en su teléfono.
- Revisa que el equipo del cliente tenga activo el roaming (itinerancia) de datos, esto debido al acuerdo Roaming Out Claro – Wom.
Ingresa un caso en crm one por análisis de cobertura.



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

CAMBIO DE MÉTODO DE ENVÍO DE BOLETA ELECTRÓNICA



GESTIÓN:

IMPORTANTE

Si el cliente que estas atendiendo tiene la siguiente marca en GENESYS "REGISTRA MAIL DEL CLIENTE EN HTTP://CLAROCH.CL/REGISTROMAIL ID XXXX", debes informar que a partir de diciembre **el método de envío de boleta para todos los clientes será de manera electrónica, por lo que la boleta le llegará a su correo electrónico.**

CALL CENTER:

"Sr(a). XXXX a partir de diciembre, todos los clientes de la compañía recibirán la boleta de sus servicios en su correo electrónico"

Si el cliente indica que desea actualizar sus correos donde quiere recibir su boleta o el correo que está en sistema no es el correcto, debes realizar la actualización de su mail en la siguiente página [FORMULARIO DE ACTUALIZACIÓN DE CORREOS](#), donde debes ingresar el RUT del cliente, el correo al que le llegará su boleta y el número de cuenta del servicio.

IMPORTANTE: Para estos casos, no debes realizar la actualización a través del sistema de atención que estas utilizando, solo actualizar el mail del cliente desde el [FORMULARIO DE ACTUALIZACIÓN DE CORREOS](#).

REGISTRA:

Tipifica:

- FTTH MAS» COMERCIAL» FACTURACION» BOLETA NO EMITIDA
- HFC MAS» COMERCIAL» FACTURACION» BOLETA NO EMITIDA
- CANALES ELECTRONICOS» HOGAR/MOVIL» HFC/FTTH» CONSULTA» CICLO FACTURACIÓNMOVIL MAS» DETALLE BOLETA» SIN BOLETA EMITIDA



Actualiza tu correo electrónico para
recibir tu boleta digital todos los meses

RUT del titular (sin
puntos y con guión)

Correo electrónico

Negocio (Móvil/HFC)

Número de cuenta

ENVIAR



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, este procedimiento NO aplica para daños físicos evidentes en el equipo y/o accesorios

☐

Correcto

☐

Incorrecto

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°7 - MÓVIL TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°7 -
MÓVIL**

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

FINALIZAR