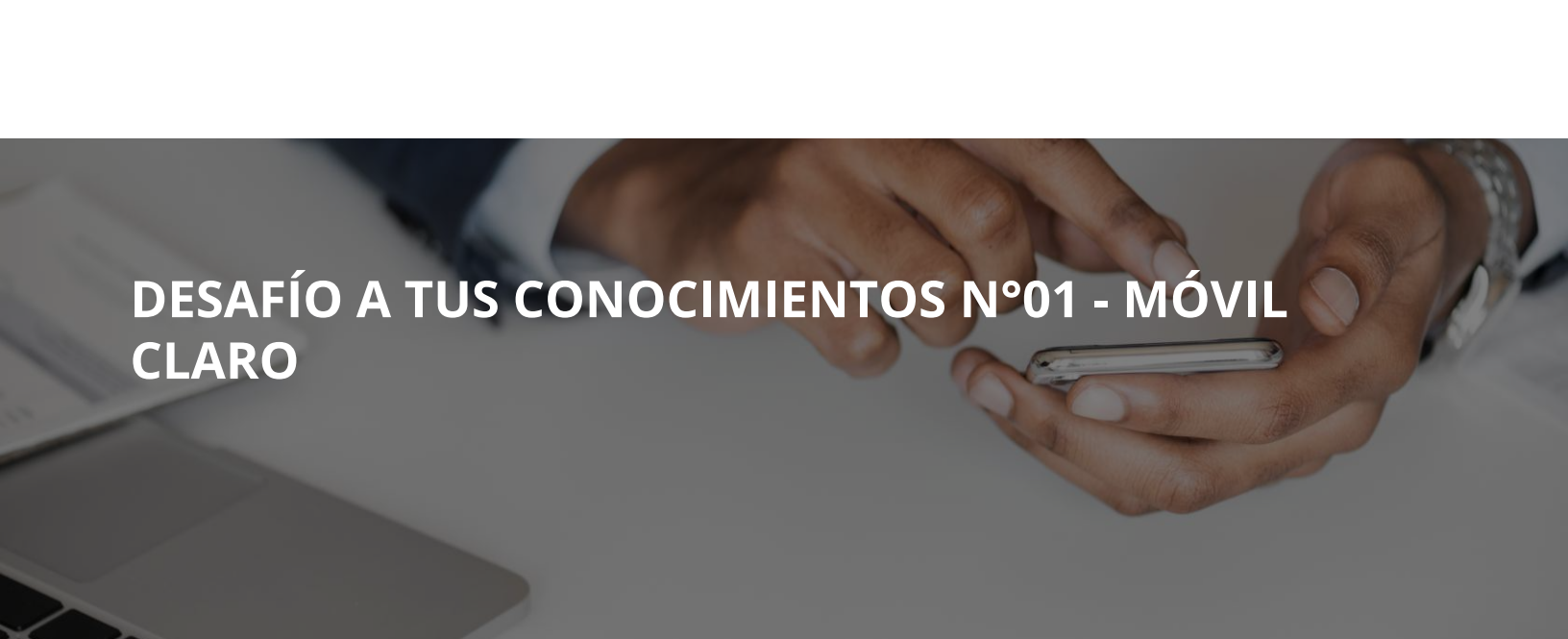




DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°01 - MÓVIL CLARO

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: MIGRACIÓN INICIAL DE CLIENTES VTR MÓVIL A CLARO



UNIDAD 2: NO RECONOCE COBROS - SVA MÓVIL



UNIDAD 3: TROUBLESHOOTING TÉCNICO MÓVIL



DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: MIGRACIÓN INICIAL DE CLIENTES VTR MÓVIL A CLARO



Detallar cómo atender a clientes VTR Móvil que reciban comunicaciones de migración o que ya fueron migrados a Claro, resolviendo dudas comerciales y/o técnicas garantizando una experiencia positiva durante el proceso de integración.

ATENCIÓN CLIENTE PRE MIGRACIÓN:

CLIENTE DESEA CONFIRMAR INFORMACIÓN
RECEPCIONADA

GAINING INSIGHT
CLIENTE RECLAMA POR
INFORMACIÓN DE MIGRACIÓN (DISCONFORME CON
MIGRACIÓN)

Para los casos en que el cliente se contacte para preguntar y/o confirmar la información enviada, apóyate con el siguiente script:

"Sr(a) XX efectivamente su línea formará parte de Claro como parte del proceso de integración entre ambas compañías. Esto es una excelente noticia para usted, ya que a contar de la fecha informada podrá disfrutar de una red completamente renovada con mayor cobertura, mejor estabilidad y acceso a tecnología 5G.

Además, acceso a beneficios de Claro Club en gastronomía, cines, farmacias y muchos otros comercios asociados, como también eventos exclusivos en Claro Arena y acceso a Roaming en 51 países dependiendo del plan contratado "

CLIENTE DESEA CONFIRMAR INFORMACIÓN
RECEPCIONADA

GAINING INSIGHT
CLIENTE RECLAMA POR
INFORMACIÓN DE MIGRACIÓN (DISCONFORME CON
MIGRACIÓN)

1. Si cliente manifiesta disconformidad o molestia por la información enviada, apóyate con el siguiente script de contención:

"Sr(a) comprendo completamente su inquietud. Para darle tranquilidad, formar parte de Claro trae muchos beneficios ya que accederá a una red renovada con mejor cobertura y acceso a tecnología 5G. Con este cambio mantendrá su mismo número y las mismas condiciones comerciales y económicas que tenía con VTR, sumando además todos los beneficios de pertenecer a Claro como acceso a Claro Club con convenios en cines, farmacias, gastronomía y muchos otros comercios asociados, también eventos exclusivos en Claro Arena y acceso a Roaming en 51 países dependiendo del plan contratado "

2. Si cliente continua con su disconformidad y solicita dejar un reclamo, apóyate en la publicación [Ingreso de Reclamo](#).

3. Si cliente continua con su disconformidad y solicita dar de baja su línea, apóyate con la publicación Baja de Servicios.

ATENCIÓN CLIENTE POST MIGRACIÓN:

CLIENTE DESEA
CONFIRMAR
MIGRACIÓN
REALIZADA

CLIENTE RECLAMA POR
INFORMACIÓN DE
MIGRACIÓN
(DISCONFORME CON
MIGRACIÓN)

CLIENTE PRESENTA
INCONVENIENTES CON
APP MI CLARO O
SUCURSAL VIRTUAL.

CLIENTE PIDE
DERIVACIÓN A
ATENCIÓN HOGAR VTR

Informa a cliente con el siguiente script:

“Sr(a) XX efectivamente su línea ahora forma parte de Claro como parte del proceso de integración entre ambas compañías. Esto es una excelente noticia para usted, ya que a contar de hoy podrá disfrutar de una red completamente renovada con mayor cobertura, mejor estabilidad y acceso a tecnología 5G.

Además, acceso a beneficios de Claro Club en gastronomía, cines, farmacias y muchos otros comercios asociados, como también eventos exclusivos en Claro Arena y acceso a Roaming en 51 países dependiendo del plan contratado “

CLIENTE DESEA
CONFIRMAR
MIGRACIÓN REALIZADA

CLIENTE RECLAMA POR
INFORMACIÓN DE
MIGRACIÓN
(DISCONFORME CON
MIGRACIÓN)

CLIENTE PRESENTA
INCONVENIENTES CON
APP MI CLARO O
SUCURSAL VIRTUAL.

CLIENTE PIDE
DERIVACIÓN A
ATENCIÓN HOGAR VTR

Para estos casos apóyate con el siguiente script:

“Sr(a) comprendo completamente su inquietud. Para darle tranquilidad, formar parte de Claro trae muchos beneficios ya que accederá a una red renovada con mejor cobertura y acceso a tecnología 5G. Con este cambio mantendrá su mismo número, mismas condiciones comerciales y económicas que tenía con VTR, sumando a demás todos los beneficios de pertenecer a Claro como acceso a Claro Club con convenios en cines, farmacias, gastronomía

y muchos otros comercios asociados, también eventos exclusivos en Claro Arena y acceso a Roaming en 51 países dependiendo del plan contratado “

1. Si cliente continua con su disconformidad y solicita dejar un reclamo, apóyate con la publicación **Ingreso de Reclamo – FRONT**.
2. Si cliente continua con su disconformidad y solicita dar de baja su línea, apóyate con la publicación **Baja de Servicios**.

CLIENTE DESEA
CONFIRMAR
MIGRACIÓN
REALIZADA

CLIENTE RECLAMA POR
INFORMACIÓN DE
MIGRACIÓN
(DISCONFORME CON
MIGRACIÓN)

CLIENTE PRESENTA
INCONVENIENTES CON
APP MI CLARO O
SUCURSAL VIRTUAL.

CLIENTE PIDE
DERIVACIÓN A
ATENCIÓN HOGAR VTR

Para estos casos apóyate con el procedimiento actual de **Sucursal Virtual** y/o **App Mi Claro**

CLIENTE DESEA
CONFIRMAR
MIGRACIÓN
REALIZADA

CLIENTE RECLAMA POR
INFORMACIÓN DE
MIGRACIÓN
(DISCONFORME CON
MIGRACIÓN)

CLIENTE PRESENTA
INCONVENIENTES CON
APP MI CLARO O
SUCURSAL VIRTUAL.

CLIENTE PIDE
DERIVACIÓN A
ATENCIÓN HOGAR VTR

Si el cliente tiene consultas de sus servicios hogar VTR y/o pide ser transferido a esta plataforma, apóyate con el siguiente script.

“Sr(a) XX, por el momento no puedo transferirle directamente al área hogar de VTR, por lo cual agradezco pueda contactarse al 600 800 9000 opción 1 para consultas técnicas y opción 2 para consultas comerciales y con gusto lo atenderán y resolverán su requerimiento. El horario de atención de la plataforma es de las 07 de la mañana hasta las 00:00 horas”



Para revisar cliente con dudas comerciales e inconvenientes técnicos posteriores a la

migración y las preguntas frecuentes
revisar [aquí](#).

CONTINUE

UNIDAD 2: NO RECONOCE COBROS - SVA MÓVIL



Detallar como atender a clientes que presenten consultas u objeciones relacionadas con cobros por servicios de valor agregado (SVA) móvil.

ALCANCE:

- Este procedimiento aplica a ejecutivos de Call Center, Canales Digitales, Soporte Diferido y Sucursales.

- Aplica para clientes con servicios móvil.

SVA MATRIZ DE ATENCIÓN SVA PROPIOS CLARO:

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

La nota de crédito por excepción se puede realizar cada 3 meses calendario, con un monto máximo de \$7.000.

GESTIÓN

INFORMA

REGISTRA

1. Explica al cliente el cobro de SVA identificado en la boleta. Apóyate del DICCIONARIO DE SVA.

1.1. **Si el cliente queda conforme con la explicación**, continúa con el **paso N°3**.

1.2. **Si el cliente no queda conforme e insiste en desconocer el cobro**, continúa con el **paso N°2**.

2. Si el cliente insiste o no está de acuerdo con el cobro, revisa la pestaña **Trabajo** en CRM One y verifica si ha tenido notas de crédito en los últimos 3 meses por el mismo motivo (mismo SVA y nombre de la glosa).

2.1. Si el cliente **si tuvo una nota de crédito**, informa que se realizó una nota de crédito por excepción en los últimos 3 meses, por lo cual no aplica generar un nuevo descuento por el mismo motivo, continúa con el **paso N°3**.

2.2. Si el cliente **no tuvo una nota de crédito**, verifica de cuanto es el monto objetado por el cliente:

a. Si el monto es menor o igual a \$7.000, genera la nota de crédito por el monto total del SVA cobrado. Apóyate de la publicación **PASO A PASO AJUSTE** sección **SERVICIO MÓVIL – AJUSTE POR CARGO DE CRÉDITO**.

b. Si el monto es mayor a \$7.000, ingresa un caso de impugnación, para esto,

apóyate de la publicación **PASO A PASO AJUSTE** sección **SERVICIO MÓVIL – CASO DE IMPUGNACIÓN**.

3. Asegura la eliminación del SVA con el cliente para evitar cobros futuros. Para esto tienes las siguientes alternativas:

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

- b. Por la App Mi Claro

- c. Por la Sucursal Virtual

4. Ofrece también la opción de bloquear estos servicios, es decir, el cliente no podrá contratar o suscribirse a estos SVA. Para esto, apóyate de la publicación **SERVICIOS ADICIONALES MÓVILES**.

GESTIÓN

INFORMA

REGISTRA

Si el cliente ya tuvo una nota de crédito por el mismo motivo:

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.

Si el cliente no tuvo una nota de crédito:

Sr(a). XXX, de acuerdo al inconveniente que me comenta y revisando en sistema, descontaré de su cuenta el valor de \$XXX [indicar según monto]. Tenga presente que esta acción es de forma excepcional por una única vez.

GESTIÓN

INFORMA

REGISTRA

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Reclamos Financieros

Motivo 2: Impugnaciones de Cobros

Motivo 3: Cargos Nacionales

Resultado: Solicitud Completada

Registrar en la atención: **#COBROSVAPROPIO**

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención/llamada
- Gestión realizada
- En caso de realizar el ajuste debes también registrar:
 - Boleta N°
 - Cuenta
 - PCS:
 - Monto NC:

SVA DE TERCERO, MATRIZ DE ATENCIÓN SVA DE TERCEROS:

GESTIÓN

INFORMA

REGISTRA

1. Explica al cliente el cobro de SVA identificado en la boleta. Apóyate del

DICCIONARIO DE SVA.

1.1. **Si el cliente queda conforme con la explicación**, continúa con el **paso N°3.**

1.2. **Si el cliente no queda conforme e insiste en desconocer el cobro**, continúa con el **paso N°2.**

2. Identifica si el SVA objetado corresponde a uno de los indicados en el siguiente listado:

- Pienzzo – HotZone
- Pienzzo – Platinum
- Opratel – Todos Gamers

- Opratel – Guapísima
- Digital Virgo – Zona Goles
- Renxo – Club Renxo
- Renxo – TV Toonz

2.1. **Si el SVA no se encuentra en el listado**, ingresa un caso de impugnación para que sea analizado por el equipo Backoffice dentro de un plazo máximo de 5 días hábiles.

Apóyate de la publicación **PASO A PASO AJUSTE** sección **SERVICIO MÓVIL – CASO DE IMPUGNACIÓN**.

2.2. **Si el SVA si se encuentra en el listado**, verifica de cuanto es el monto objetado por el cliente:

a. **Si el monto es menor o igual a \$7.000**, genera la nota de crédito por el monto total del SVA cobrado.

Apóyate de la publicación **PASO A PASO AJUSTE** sección **SERVICIO MÓVIL – AJUSTE POR CARGO DE CRÉDITO**.

b. **Si el monto es mayor a \$7.000**, continúa la atención según tu canal de atención:

- **Sucursales y Canales Digitales:** Ingresa un caso de impugnación a fin de que el supervisor/jefe gestionen la aprobación en línea. Apóyate de la publicación **PASO A PASO AJUSTE** sección **SERVICIO MÓVIL – CASO DE IMPUGNACIÓN**.

- **Call Center:** Deriva a **Soporte Diferido**, para esto, deja la siguiente ruta de tipifica **MOVIL MÁS → CALL BACK BOTÓN ROJO MÓVIL → NOTA DE CRÉDITO SVA → SELECCIONAR SVA** e informa al cliente que dentro de un plazo máximo de 1 día hábil será contactado por el equipo especialista.

Apóyate del siguiente script:

Sr(a). XXX, le informo que su solicitud de XXXX ha sido escalada al equipo especialista. Dentro de un plazo máximo de 1 día hábil será contactado(a) para resolver su requerimiento

3. **Asegura la eliminación del SVA con el cliente** para evitar cobros futuros. Para esto tienes las siguientes alternativas:

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

- b. Por la App Mi Claro
- c. Por la Sucursal Virtual

4. **Ofrece también la opción de bloquear estos servicios**, es decir, el cliente no podrá contratar o suscribirse a estos SVA. Para esto, apóyate de la publicación **SERVICIOS ADICIONALES MÓVILES**.

GESTIÓN

INFORMA

REGISTRA

Si realizas la nota de crédito (monto menor o igua a \$7.000):

Sr(a). XXX, de acuerdo al inconveniente que me comenta y revisando en sistema, descontaré de su cuenta el valor de \$XXX [indicar según monto].

Si ingresas un caso para revisión por parte del equipo Backoffice:

Sr(a). XXX, de acuerdo al inconveniente que me comenta, hemos ingresado un caso para que sea revisado por el equipo especialista. Dentro de un plazo máximo de 5 días hábiles recibirá respuesta de este requerimiento.

GESTIÓN

INFORMA

REGISTRA

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Reclamos Financieros

Motivo 2: Impugnaciones de Cobros

Motivo 3: Cargos Nacionales

Resultado: Solicitud Completada Registrar en la atención: #COBROSVATERCERO

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención/llamada
- Gestión realizada
- En caso de realizar el ajuste debes también registrar:
 - Boleta N°
 - Cuenta
 - PCS:
 - Monto NC:

CONTINUE

UNIDAD 3: TROUBLESHOOTING TÉCNICO MÓVIL



OBJETIVO:



Detallar como atender a clientes que presentan inconvenientes con su servicio móvil (datos, voz y/o SMS).

POSTPAGO:

LOCUCIÓN SIN SALDO

RECOMENDACIÓN DE CONFIGURACIÓN EQUIPOS MÓVILES

Locución sin saldo- Exclusivo clientes cuenta exacta.

Para la resolución de este inconveniente debemos considerar dos variables, las cuales debe identificar el ejecutivo de primera línea:

- ➡1. Cliente con saldo en cuenta voz 6,7 u 8 (Unidades incluidas) y que aun así mantengan mensaje que indica que deben recargar.
- ➡2. Clientes sin saldos en cuentas de voz 6, 7 u 8 (Unidades incluidas), ejecutivo debe generar **ajuste de saldo** según proceso cuenta exacta, considera que deben ajustar en la cuenta correspondiente al plan.

Cuando el ejecutivo sitúa al cliente en el paso 1, en donde tiene saldos en las cuentas de unidades incluidas, pero aun así la grabación le indica que debe recargar, es ahí donde se debe ingresar un ticket a través de **Portal Help desk**, registro ONE/ Soporte tecnológico / Locución sin saldo.

- ➡3. Clientes con cuentas en \$0 en ONE, pero al realizar llamados, les aparece una grabación en donde le menciona que tiene una situación comercial pendiente.

Para la solución de este caso, se debe ingresar un ticket a través de portal help desk, registro ONE/HLR /desactivación Incoming message.

Template:

PCS

Nº cuenta financiera

SLA 2 horas (ambos tickets)

Registra:

ONE

Motivo 1: Consultas financieras

Motivo 2: Cobranzas

Motivo 3: Incoming Message

Resultado: Solicitud completada

Tipifica:

Canales digitales:» CANALES ELECTRONICOS» MOVIL» POSTPAGO» SOLICITUD «CARGA SALDO CUENTA EXACTA.

- **Motivo 1:** Reclamos técnicos
- **Motivo 2:** Problemas de servicios
- **Motivo 3:** Voz/Datos
- **Resultado:** Se Genera Caso

Ingrese Imei	
Categoría	SOPORTE TECNOLÓGICO
Sub-Categoría	
Tipo de Solicitud	LOCUCIÓN SIN SALDO C. EXACTA
Tipo de Producto	

LOCUCIÓN SIN SALDO

RECOMENDACIÓN DE CONFIGURACIÓN EQUIPOS
MÓVILES

ACTIVAR EL ROAMING DE DATOS (ITINERANCIA) EN EL TELÉFONO:

Es recomendable indicar al cliente que active el Roaming de Datos en su teléfono, con la finalidad de aumentar su cobertura y así brindarle una mejora en su experiencia de navegación, esto debido al acuerdo Roaming Out Claro – Wom.

✓ 1. Para equipos Android:

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

✓ 2. Para equipos iOS (iPhone):

- a. Accede al menú Ajustes y luego selecciona Datos Móviles.
- b. Ingresa al apartado Opciones.
- c. Dentro de Opciones se debe activar la Itinerancia de datos.

✓ 3. El equipo se conectará de manera automática a una de las redes en las que tengamos cobertura.

✓ 4. En caso de que el equipo no se conecte automáticamente, realiza la búsqueda de red forma manual.

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

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

CAMBIO DE MODO DE RED EN EL TELÉFONO:

Otra recomendación para brindar al cliente es que seleccione el modo de red en su teléfono de forma manual, esto para casos en los cuales, por ejemplo, la red 3G funciona mejor debido a la alta congestión de la red 4G.

! 1. Para equipos Android.

- a. Ingresa a Ajustes o Configuración.
- b. Selecciona “Redes Móviles” o “Conexiones”, según figure en el equipo.

- c. Selecciona Tipo de Red Preferida.
- d. Selecciona el Tipo de Red según lo siguiente:

- **LTE/WCDMA/GSM:** Tecnología que conecta a la red 4G como prioridad.
- **WCDMA/GSM:** Tecnología que conecta a la red 3G como prioridad
- **Solo WCDMA:** Solo 3G.
- **Solo GSM:** Solo 2G.

2. Para equipos iOS (iPhone):

- a. Accede al menú Ajustes y luego selecciona Datos Móviles.
- b. Ingresa al apartado Selección de Red.
- c. Pulsa el indicador "Automática" para desactivar la selección automática de red y selecciona la red.

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. REVISAR 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@l.

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 con el siguiente

paso.

✓ 2. REVISAR 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”. 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.

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 LÍNEA 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 DATOS	CONSULTA QDN QUE EL CUSTOMER GROUP CORRESPONDA AL SERVICIO DEL	SI AL ABIR EL NAVEGADOR ES DERIVADO AL PORTAL CAUTIVO, INGRESA UN TICKET EN EL PORTAL	REvisa QUE EL EQUIPO DEL CLIENTE TENGA LOS DATOS MÓVILES ACTIVOS	RE EQUIP TENGA SELE AL
---	--	---	--	------------------------

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. Ingresar 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.

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

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	CONSULTA QDN QUE EL CUSTOMER GROUP CORRESPONDA AL SERVICIO DEL	SI EL CLIENTE ES NAVEGADOR ES DERIVADO AL PORTAL CAUTIVO, INGRESA UN TICKET EN SUPPORTAL	REvisa QUE EL EQUIPO DEL CLIENTE TENGA LOS DATOS MÓVILES ACTIVOS	REVISAR QUE EL EQUIPO TENGA SELECCIÓN AL
---	--	--	--	--

1. Ingresar a Consulta QDN <http://qdnprod.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.

2.4. Si el cliente no presenta inconsistencia en QDN o si presenta, y se ingresó un ticket en Supportal, continúa de igual forma 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	SI AL VER EL NAVEGADOR ES DERIVADO AL PORTAL CAUTIVO, INGRESA UN TICKET EN SUPPORTAL	REvisa que el EQUIPO DEL CLIENTE TENGA LOS DATOS MÓVILES ACTIVOS	REvisar EQUIPO TENGA SELECCIONADO AL
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.				

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.

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	SI AL ABRIR EL NAVEGADOR ES DERIVADO AL PORTAL CAUTIVO, INGRESA UN TICKET EN SUPPORTAL	REVISAR QUE EL EQUIPO DEL CLIENTE TENGA LOS DATOS MÓVILES ACTIVOS	REVISAR QUE EL EQUIPO TENGA SELECCIONADO AL
---	--	--	---	---

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	SI AL ABRIR EL NAVEGADOR ES DERIVADO AL PORTAL CAUTIVO, INGRESA UN TICKET EN EL PORTAL	REvisa que el EQUIPO DEL CLIENTE TENGA LOS DATOS MÓVILES ACTIVOS	EL CLIENTE A SELECCIONAR
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: a. Ir a "Ajuste" o "Configuración" del equipo y luego selecciona "Redes móviles". b. 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	SI EL CLIENTE NAVEGADOR ES DERIVADO AL PORTAL CAUTIVO, INGRESA UN TICKET EN EL SUPORTAL	REVISAR QUE EL EQUIPO DEL CLIENTE TENGA LOS DATOS MÓVILES ACTIVOS	REVISAR QUE EL EQUIPO DEL CLIENTE TENGA LOS DATOS MÓVILES ACTIVOS
Ingresar 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: 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:

- 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.

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.

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

INGRESA 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

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°01 - Móvil TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°01 -
Móvil**

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

FINALIZAR