



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°10 - CCDD MÓVIL

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- No podrás avanzar a menos que hayas revisado todo el material y para cerrar tu proceso debes realizar la evaluación final en el Campus Virtual.
- Considera que todos los contenidos incluidos en esta edición podrían sufrir actualizaciones durante el período que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises Clave.



UNIDAD 1: INCONVENIENTES TECNICO-NO PUEDE REALIZAR/RECIBIR LLAMADOS



UNIDAD 2: SUCURSAL VIRTUAL



UNIDAD 3: CREACIÓN Y MODIFICACIÓN DE DATOS MÓVIL

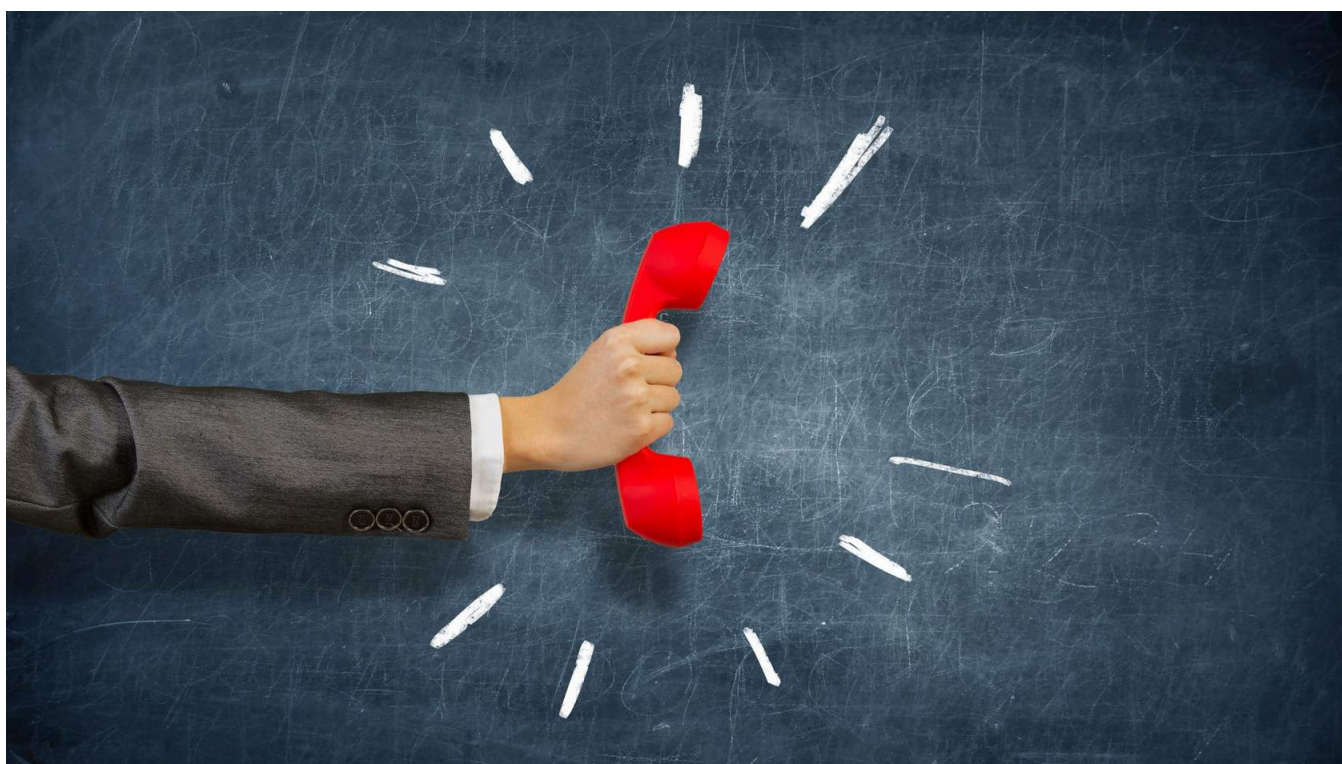


UNIDAD 4: BAJA NO CURSADA



DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: INCONVENIENTES TECNICO-NO PUEDE REALIZAR/RECIBIR LLAMADOS



VERIFICAR LA CONFIGURACIÓN MÓVIL:

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Revisa con el cliente la configuración del equipo. En caso de que las configuraciones estén incorrectas, solicita al cliente cambiar la configuración. Estas deben estar como se describe en la siguiente tabla:

Datos activos y modo avión desactivado.



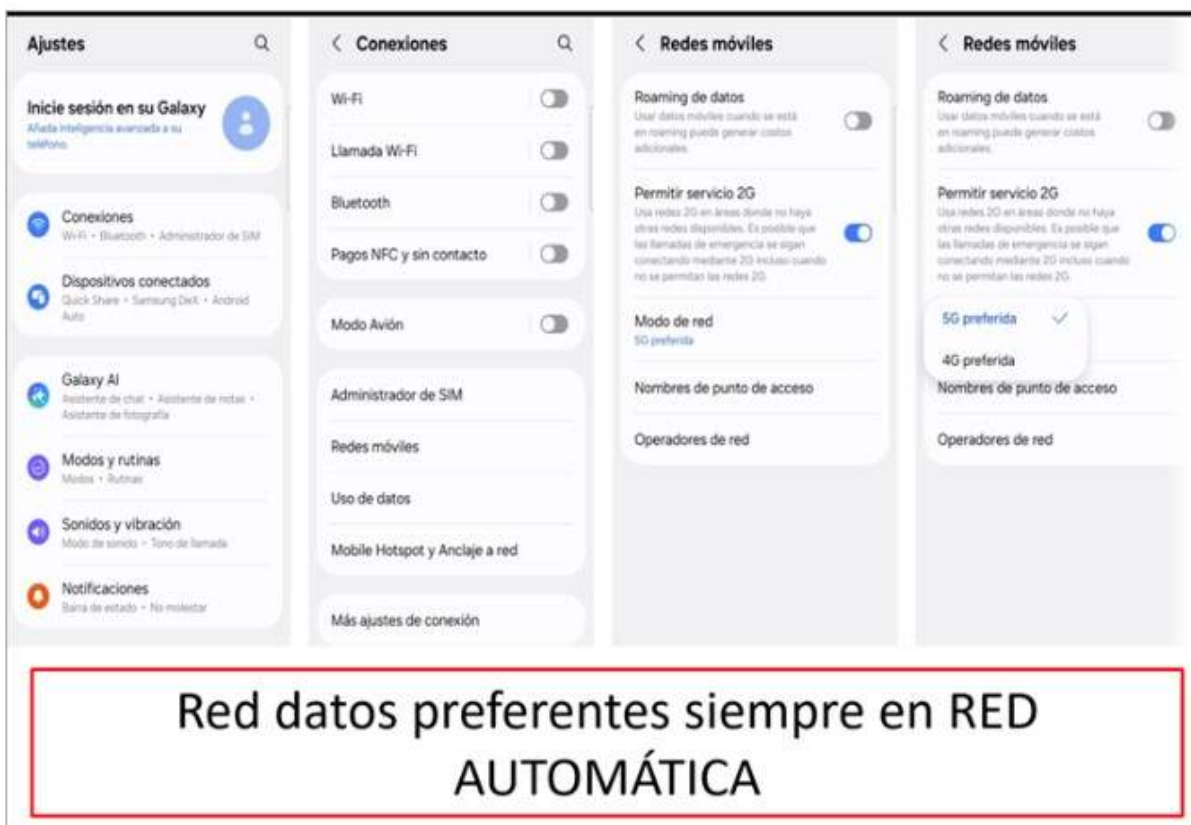
PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Red datos preferentes siempre en **Red Automática**



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Roaming de datos activo: es importante que expliques al cliente que activar el Roaming nacional no genera ningún cargo, ya que su función es permitir que la red se conecte a la antena más cercana, con el fin de que no pierda señal.



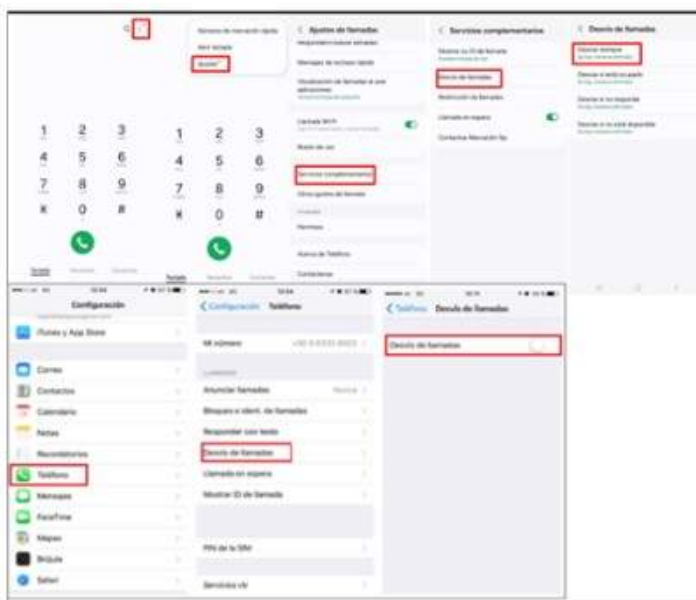
PASO 1

PASO 2

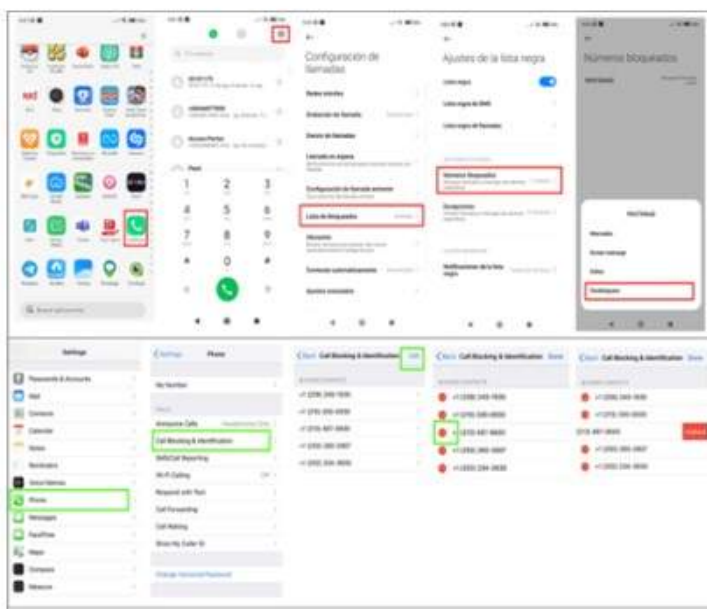
PASO 3

PASO 4

*Desvío de llamadas inactivo
Sin bloqueo de números*



Desvío de llamadas
inactivo



Sin bloqueo de
números

VERIFICAR TIPO DE LÍNEA:

Verifica en ONE si la línea es Postpago o Cuenta Exacta:

1. En One, en la Página Principal de Interacción,- selecciona la pestaña ***“Suscripciones”***:

- Selecciona el PCS del cliente
- Presiona “Ver los Productos Asignados”.
- Dentro de los Productos Asignados, visualiza el apartado ***“Inalámbrico”***
- Revisa la fila ***“Tipo de Plan”*** o ***“Plan Family Category”***.

2. Si la línea es **Cuenta Exacta (con minutos limitados)**

Revisa cuál es el ciclo de facturación de la línea presionando sobre la Cuenta Financiera y luego selecciona el botón ***“Ver Acuerdo de Facturación”***.

En la pestaña “Suscripciones” de la Página Principal de interacción 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 ***“Declaración”*** y verifica si fue efectuada la recarga del servicio según el ciclo de facturación del cliente.

3. Verifica que no haya consumido la cuota de minutos de su plan.- Para esto, en la pestaña “Suscripciones” de One, presiona sobre el número de teléfono del cliente:

- Ingresa a “Información General del Suscriptor”.
- Ingresa a la pestaña ***“Unidades Incluidas”***
- Verifica que en la **cuenta 8** tenga minutos disponibles en la columna UOM Monto.
- El **plan S** actualmente contiene minutos libres, los cuales se visualizan en la **cuenta 7**, donde debe tener **1 peso cargado**.

a. Si el cliente no tiene minutos disponibles, pero indica no haber consumido minutos y según su ciclo ya deberían estar cargados, debes generar un **ajuste de**

saldo, para ello apóyate del procedimiento **Instructivo Ajuste de Saldo**.

b. Si el cliente **no tiene minutos disponibles**, informa que ya consumió la cuota de minutos de su plan, y ofrece la contratación de bolsasc. Si el cliente no ha consumido su cuota, continúa la revisión en POST PAGO

CUENTA EXACTA

POSTPAGO

1. Dentro de los Productos Asignados, 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. Si la línea proviene de una portabilidad, en Productos Asignados, tendrá el apartado Port In. Si no lo tiene, es nativa de Claro.

Línea portada:

Ingresa un ticket en **Supportal** para solucionar el inconveniente.

Tipo de ticket:

Seleccione tipo de registro: One**Categoría:** HLR**Tipo de Solicitud:** Inconveniente de Enrutamiento**HLR:** Sí**Descripción del caso:** ¿No llama a ningún número?: (SI/NO)¿De qué compañía?:¿Intenta realizar una llamada nacional o internacional?:¿Desde cuándo?:¿Aparece alguna grabación?:¿Se corta la llamada?:¿Siempre o en ocasiones?

Línea Nativa:

Informa al cliente que es necesario que sea transferido a un equipo especialista. Este especialista revisará de forma remota y en un plazo máximo de 72 hrs. Enviará un mensaje de whatsapp para confirmar que el

inconveniente ya se solucionó. Ingresa en One un caso en One para escalar al backoffice.

Ten presente que, si el cliente manifiesta que desea ingresar un reclamo, debes modificar Tipo 3:

Caso sin reclamo:

Motivo 1: Reclamos Técnicos **Motivo 2:** Problemas de Servicio **Motivo 3:** Falla de Servicio **Resultado:** Se Genera Caso Presiona Acción. **Tipo 1:** Mantenición de Servicios **Tipo 2:** Móviles **Tipo 3:** N/A

Caso con reclamo:

Motivo 1: Reclamos Técnicos **Motivo 2:** Problemas de Servicio **Motivo 3:** Falla de Servicio **Resultado:** Se Genera Caso Presiona Acción. **Tipo 1:** Mantenición de Servicios **Tipo 2:** Móviles **Tipo 3:** No recibe llamados

Template a utilizar:

#NORECIBELLAMADAS Detalle falla:

PCS afectado:

¿Recibe llamados?: (SI/NO)

¿De qué números no recibe llamados?:

¿De qué compañía no recibe llamados? Especificar:

¿Qué tono o grabación aparece cuando lo llaman?:

¿La línea es portada?: (SI/NO)

Dirección donde ocurre la afectación: (Si sucede en distintos lugares, favor especificar una dirección de referencia)

Fecha inicio y hora afectación:

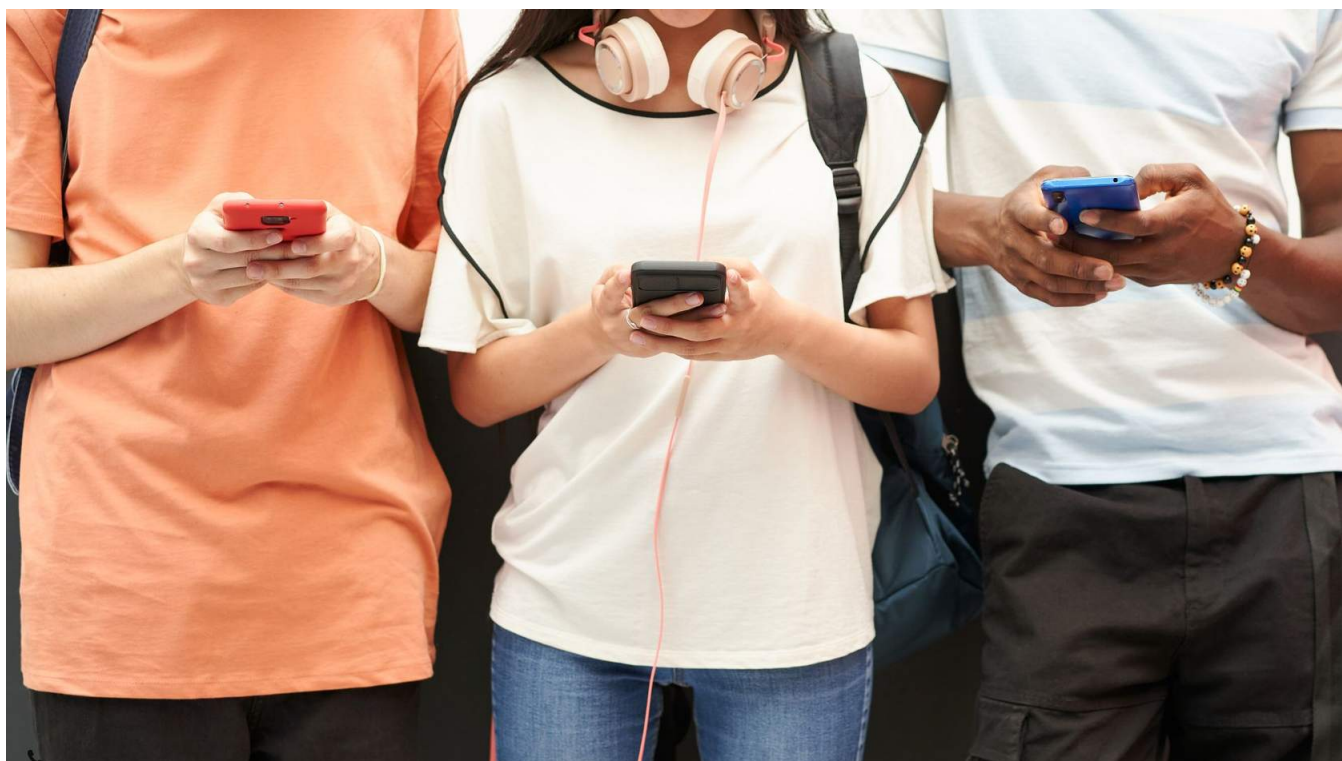
Nº Ticket Supportal: (si corresponde)

Teléfono de contacto:

Correo electrónico:

CONTINUE

UNIDAD 2: SUCURSAL VIRTUAL



SUCURSAL VIRTUAL:

Es una herramienta, que permite al cliente gestionar sus servicios de forma autónoma y desde diferentes dispositivos.

SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES:

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

VERIFICACIONES PREVIAS

GESTIÓN

INFORMA

Los inconvenientes que puede presentar el cliente en la Sucursal Virtual son los siguientes:

✓ **Problemas en la creación:** Rut inválido, serie inválida, no recibe correo/SMS y/o solicitud de número prepago Claro.

✓ **Problemas de recuperación:** Rut inválido, serie inválida, no recibe correo/SMS y cliente ya tiene un proceso en curso, correo y teléfono para recuperar contraseña esta desactualizado o es erróneo.

- **Falta de productos:** HFC, FTTH, TFI, BAFI, prepago, postpago y cuenta exacta.

- **No es posible agregar número prepago:** No reconoce número.

- **No hay tráfico:** TFI, BAFI, prepago, postpago y cuenta exacta.

- **No hay boleta para descargar:** HFC, FTTH, TFI, BAFI, postpago y cuenta exacta.

- **Hay deuda, pero no Boleta:** HFC, FTTH, TFI, BAFI, postpago y cuenta exacta.

- **No es posible pagar deuda por Sucursal Virtual.**

Con el objetivo de optimizar los escalamientos ante inconvenientes asociados a Sucursal Virtual, a partir del 06 de noviembre de 2025 se incorporan las siguientes solicitudes en la categoría **"SV y APP miCLARO"** del Portal Helpdesk:

a. **Personas Cambio de Datos:** Utilizar cuando se requiere cambiar correo o teléfono de contacto del cliente.

b. **Personas Solicitud de contraseña:** Utilizar cuando el cliente no pueda

crear o cambiar su contraseña.

c. **Personas Modificación nombre:** Utilizar cuando se deba corregir o actualizar el nombre asociado a la cuenta.

d. **Empresa Solicitud de contraseña:** Utilizar únicamente para clientes empresa que requieran crear o modificar su contraseña.

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN	VERIFICACIONES PREVIAS	GESTIÓN	INFORMA
----------------------------	------------------------	---------	---------

1. El cliente debe tener los servicios activos hace más de **48 horas** para que este creado en Sucursal Virtual.

2. Los clientes con **servicios desconectados** no tienen acceso a Sucursal Virtual.

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN	VERIFICACIONES PREVIAS	GESTIÓN	INFORMA
----------------------------	------------------------	---------	---------

Si el cliente presenta alguno de los inconvenientes detallados en el apartado **IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN**, debes ingresar un ticket a mesa de ayuda.

a) Si el inconveniente es de **creación y recuperación de cuenta**, el ticket que debes ingresar es el siguiente:

Tipo de registro: SUCURSAL VIRTUAL

Categoría: SV Y APP miCLARO

Tipo de solicitud: PERSONAS SOLICITUD DE CONTRASEÑA

Detalle Solicitud: PCS correcto del cliente, Email correcto del cliente y detallar el inconveniente que presenta el cliente.

b) Si el inconveniente es **por los productos que se visualizan**, el ticket que debes ingresar es el siguiente:

Tipo de registro: SUCURSAL VIRTUAL

Categoría: SERVICIOS

Tipo de solicitud: Seleccionar el Tipo de Solicitud según el producto del cliente: prepago, cuenta exacta, postpago, HFC, etc.

Detalle Solicitud: PCS correcto del cliente, Email correcto del cliente y detallar el inconveniente que presenta el cliente.

c) Si el inconveniente es **por boletas de servicio**, el ticket que debes ingresar es el siguiente:

Tipo de registro: SUCURSAL VIRTUAL

Categoría: BOLETAS

Tipo de solicitud: Usar según sea el caso del cliente:

HFC – DOCUMENTO NO DISPONIBLE

ONE – DOCUMENTO NO DISPONIBLE

PROBLEMAS DE FACTURACIÓN

Detalle Solicitud: PCS correcto del cliente, Email correcto del cliente y detallar el inconveniente que presenta el cliente.

d) Si el inconveniente es **por deuda del servicio**, el ticket que debes ingresar es el siguiente:

Tipo de registro: SUCURSAL VIRTUAL

Categoría: DEUDA

Tipo de solicitud: Usar según sea el caso del cliente:

ONE – DEUDA NO DISPONIBLE

HFC – DEUDA NO DISPONIBLE

Detalle Solicitud: PCS correcto del cliente, Email correcto del cliente y detallar el inconveniente que presenta el cliente.

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN	VERIFICACIONES PREVIAS	GESTIÓN	INFORMA	
Informa al cliente que el tiempo de solución a éste inconveniente es de 4 horas, por lo que el cliente tiene que volver a realizar el login o recuperar su contraseña en la Sucursal Virtual posterior a este plazo. Apóyate del siguiente script: <i>XXXX, te informamos que el tiempo de solución para este inconveniente es de 4 horas. Te recomendamos intentar nuevamente iniciando sesión o recuperando tu contraseña en la Sucursal Virtual una vez transcurrido éste plazo. Agradecemos tu paciencia y quedamos a tu disposición para cualquier otra consulta.</i>				

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN	VERIFICACIONES PREVIAS	GESTIÓN	INFORMA	
Servicio Fijo – Andes:Atención Comercial → Info cuenta servic oferta plat → Sucursal Virtual / APP <i>Registrar en la atención:</i> - Nombre de la persona que atendemos - Motivo de la atención				

- Información entregada
- Gestión realizada

Servicio Móvil – CRM One:

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Consultas Comerciales

Motivo 2: Servicios de Valor Agregado

Motivo 3: Sucursal Virtual

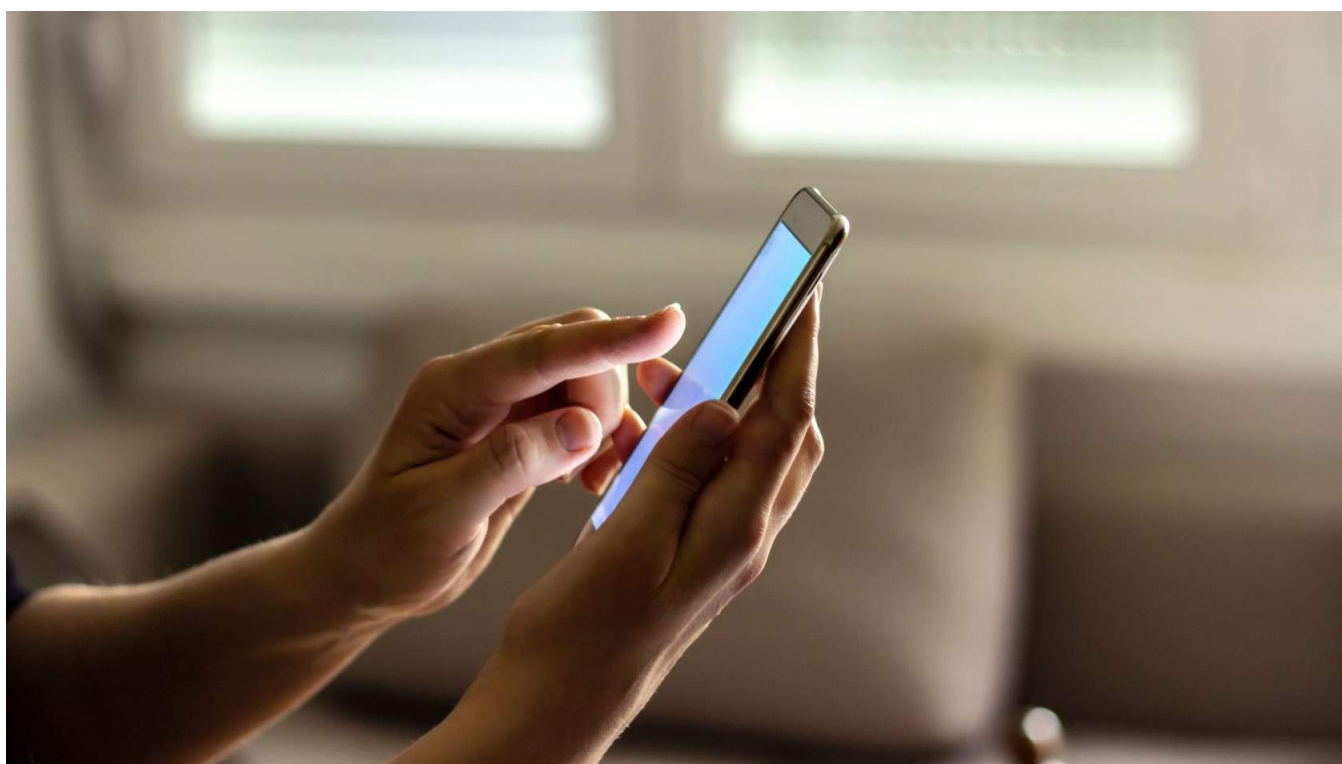
Resultado: Solicitud Completada.

Registrar en la atención:

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

CONTINUE

UNIDAD 3; CREACIÓN Y MODIFICACIÓN DE DATOS MÓVIL



Recuerda que en cada atención debes solicitar al titular actualizar sus datos de contacto, tales como: correo electrónico y teléfono de contacto, con la finalidad de poder enviar respaldo de las gestiones y modificaciones que realice en su contrato. En Móvil, debes seguir el paso a paso en ONE y en Hogar el paso a paso de Tipifica.

ALCANCE:

- Este procedimiento es para Sucursales, Call Center y Canales Digitales (incluye clientes EMPRESA).
- Esta atención se puede dar al Titular del Servicio o Tercero con Poder Notarial, para ello debes aplicar validaciones de identidad tales como Autentikar o biometría dactilar (según canal que representes).

CONSIDERACIONES IMPORTANTES:

IMPORTANTE

REGISTRA

- Revisar que los Datos de Contacto y los Datos Obligatorios estén correctamente ingresados y actualizados.
- El cambio de dirección para temas de envío de boleta y comunicaciones (Dirección Postal) debe realizarse en la **CUENTA DE FACTURACIÓN**.
- No todos los datos del cliente se pueden modificar; estos estarán bloqueados para edición.
- Recuerda que, al realizar una modificación de datos, debes considerar el período de tasación según el ciclo de facturación del cliente.
- El cambio de Rut no corresponde a un Cambio de Titular.

● Toda modificación realizada corresponderá al cambio de datos de la cuenta en particular (CLIENTE, FACTURACIÓN, SERVICIO). Estos Datos modificados NO son heredables a ninguna otra cuenta.

● Considera que para toda modificación la cuenta debe estar sin deudas.

● Desde el 23 de julio 2024, debes seleccionar un ciclo de facturación al azar. Esto, dado que el sistema asignará uno de manera automática, con el fin de evitar cobros de cargo fijo proporcional, este nuevo ciclo será el más cercano a la fecha de habilitación del servicio". **Esta instrucción aplica solo en caso de creación de nuevas cuentas financieras.**

⚠ Importante: SOLO Sí, en caso que, el cliente solicite elegir su ciclo de facturación, se debe informar que podrá hacerlo, siempre y cuando tenga 1 boleta emitida y pagada, luego de ello debe contactarse con uno de nuestros canales de atención para gestionarlo.

IMPORTANTE

REGISTRA

Registro de atención en CRM One:

✓ **Motivo 1:** Solicitudes Comerciales

✓ **Motivo 2:** Modificaciones

✓ **Motivo 3:** Cambio de Datos Cliente

✓ **Resultado:** Solicitud Completada Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos

- Motivo de la atención/llamada
- Gestión realizada

CONTINUE

UNIDAD 4: BAJA NO CURSADA



ALCANCE:



- Este procedimiento aplica para ejecutivos de Call Center, Canales Digitales, Plataforma de Retención y Sucursales.

- **Aplica para clientes con servicios fijos y/o móviles.**
- **Aplica para clientes persona. No aplica para funcionarios.**

MATRIZ DE ATENCIÓN DE UNA BAJA NO CURSADA:

1. Revisa en CRM One que la línea del cliente se encuentre en estado **Activo**. Si se encuentra en estado **Cancelado** quiere decir que la línea si fue dada de baja.

2. Verifica si hay **respaldo** de una solicitud de baja en las interacciones de CRM One o Tipifica.

3. Si existe respaldo de la solicitud de baja, realiza la baja inmediata del servicio en CRM One. Apóyate de la publicación PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS y gestiona dependiendo si el cliente quiere finalizar la línea o dejarla como prepago.

4. Ajusta el valor cobrado desde el día de la solicitud de baja hasta el día de ésta atención, solo si corresponde. Apóyate del procedimiento AJUSTE (NOTA DE CRÉDITO).

5. Si no existe respaldo de la solicitud de baja, se debe atender como si fuera la primera vez que el cliente lo solicita. Apóyate del procedimiento BAJA DE SERVICIOS y atiende según tú canal de atención.

INFORMA:

Si no existe evidencia en el sistema que el cliente solicitó la baja: —

Sr(a) XXXX, revisamos en sistema y no hemos encontrado registros de que haya solicitado una desconexión anteriormente, pero de todas maneras puedo ayudarle a realizar su solicitud.

Si existe evidencia en sistema que el cliente solicitó la baja: —

Sr(a). XXXX siento las molestias que esto le pudo ocasionar. El servicio quedó eliminado y el cobro de \$XX.XXX que se generó desde que solicitó la eliminación hasta hoy también se ha eliminado de su cuenta.

REGISTRA —

Tópicos de atención en CRM One:

✓ **Motivo 1:** Solicitudes Comerciales

✓ **Motivo 2:** Modificaciones al Contrato

✓ **Motivo 3:** Término de Contrato

✓ **Resultado:** Solicitud Completada

Incluir siempre en la observación **#BAJANOCURSADA**

- Nombre del cliente.
- Motivo de la llamada/visita.
- Gestión realizada.
- Información entregada.

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°10- CCDD MÓVIL CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°10 -
CCDD MÓVIL CLARO**

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

FINALIZAR