

11 PYME MÓVIL CLAROVTR - DESAFÍO NOVIEMBRE

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 periodo que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises CLAVE.

INGRESO DE TICKET (SDESK) MÓVIL

DESAFÍO TERMINADO

Lección 1 de 2

INGRESO DE TICKET (SDESK) MÓVIL



Portal Help Desk: Es una plataforma que permite ingresar solicitudes de corrección de inconsistencias y errores en los sistemas, con su respectivo seguimiento.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE EL INGRESO DE TICKETS A MESA DE AYUDA

¿A QUIÉN SE BRINDA ESTA ATENCIÓN?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	ANTES DE INGRESAR UN TICKET	SOBRE EL INGRESO DE UN TICKET	¿CU DE R LO

Esta atención se puede entregar al **titular** o a un **tercero usuario del servicio.**

¿A QUIÉN SE BRINDA ESTA ATENCIÓN?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	ANTES DE INGRESAR UN TICKET	SOBRE EL INGRESO DE UN TICKET	¿CU DE R LO

No aplica validación de identidad.

¿A QUIÉN SE BRINDA ESTA ATENCIÓN?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	ANTES DE INGRESAR UN TICKET	SOBRE EL INGRESO DE UN TICKET	¿CU DE R LO

No puedes ingresar un ticket sin antes validar en la ticketera que no exista ya un ticket ingresado para el mismo caso. Si el cliente ya tiene un ticket ingresado, informa que su caso se está revisando.

¿A QUIÉN SE BRINDA ESTA ATENCIÓN?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	ANTES DE INGRESAR UN TICKET	SOBRE EL INGRESO DE UN TICKET	¿CU DE R LO

Siempre debes completar todos los campos requeridos para el ingreso del ticket, de

lo contrario no se podrá solucionar.

¿A QUIÉN SE BRINDA ESTA ATENCIÓN?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	ANTES DE INGRESAR UN TICKET	SOBRE EL INGRESO DE UN TICKET	¿CU DE R LO

- El plazo de respuesta máximo de un ticket es de **2 días hábiles**.
- Según el destino del ticket, el plazo de respuesta es el siguiente:
  - **Tickets escalados a HLR:** 2 horas hábiles.
  - **Tickets escalados a Soporte Tecnológico y One:** de 2 a 48 horas hábiles.
- Sólo en caso de que se supere este SLA y el incidente siga sin respuesta, escala por medio de tu supervisor al correo **soportesscc@clarochile.cl**.

INGRESO

IMPORTANTE

1. Ir a **REGISTRO**.

2. En el campo **SELECCIONE TIPO DE REGISTRO** elige el aplicativo donde se presenta el inconveniente:

3. Luego se debe completar el formulario y dar clic en **CREAR TICKET**.

4. En caso de **Servicio Móvil**:

- **a. RUT AFECTADO:** Rut del cliente.
- **b. ORDEN AMDOCS:** Orden relacionada en CRM One
- **c. PCS:** Número de teléfono afectado (11 dígitos)
- **d. SIMCARD:** Número de simcard asociada en CRM One.
- **e. IMEI:** Número de IMEI del equipo del cliente asociado en CRM One.
- **f. CATEGORÍA**: Selecciona el tema y/o motivo del inconveniente.
- **g. SUB-CATEGORÍA:** Contexto del inconveniente.
- **h. TIPO DE SOLICITUD**: Contexto del inconveniente.
- **i. TIPO DE PRODUCTO:** Postpago, cuenta exacta, prepago, etc.
- **j. TIPO DE ENTIDAD:** Persona, empresa, pyme, etc.
- **k. CANTIDAD DE PCS AFECTADOS**
- **l. DETALLE SOLICITUD**: Realiza un breve resumen del caso levantado.
- **m. HLR:** Si / No
- **n. DOCUMENTO ADJUNTO:** Adjuntar evidencia del caso, print de pantalla, boleta, etc. (Peso máximo: 2MB; Formato: JPEG, Word, pdf, txt, png, etc)

INFORMA

Sr(a) XXXX, su caso fue escalado a un área especialista, quienes resolverán su inconveniente en un plazo máximo de 48 horas hábiles.

TICKETS MÁS FRECUENTES

SERVICIO MÓVIL CRM ONE

SOPORTE TECNOLÓGICO

TIPO DE SOLICITUD	DESCRIPCIÓN
CAMBIO ESTADO SIAP	Modifica estados ZB1, ZB2, Preactivo y desactivación en Siap líneas postpago creadas como prepago (inconsistencia).
CAMBIO TARIFA - PLAN EN SIAP	Cambio de tarifa en Siap para prepago y cuenta exacta. Ingresar ticket en caso de inconsistencias entre la tarifa que está en Siap y la reflejada en One. Considerar la comparación de código de Service Class, presente de los productos asignados (Service class de tres dígitos).
DESBLOQUEO IMEI ROBO	Desbloqueo de IMEI que no logran ejecutarse por medio de orden en One por Robo / Extravío. Ingresar ticket y adjuntar documentos
DESBLOQUEO IMEI COBRANZAS	Desbloqueo de IMEI de líneas sin deuda que no pasaron por el proceso de desbloqueo automático.
BLOQUEO IMEI ROBO	Bloqueo de IMEI cuando el equipo no fue bloqueado en la orden de One.
NÚMERO CORTO (BANCOS)	Líneas con problemas en la recepción de la mensajería corta de entidades bancarias.

NO EXISTE EN SIAP	Ingresar ticket para líneas Prepago y Cuenta Exacta que están activas en HLR (validar en QDN), pero que no se encuentran creadas en la plataforma de prepago (validar en Siap).
LOCUCIÓN SIN SALDO C. EXACTA	Ingresar ticket para líneas cuenta exacta con saldo que presentan grabación que deben recargar.
DEBITO A SALDO	Se ingresa cuando un cliente se equivoca al pagar su cuenta y realiza una recarga al PCS Cta. Exacta
CONSULTA ESTADO LDI	Se ingresa para verificar si el PCS tiene algún bloqueo por las otras áreas.

CRM ONE —

TIPO DE SOLICITUD	DESCRIPCIÓN
COMPLETAR ORDEN - VENTA NUEVA	Si al generar una venta nueva de servicios móviles, la orden queda en estado “Abierto” o “Enviado”, ingresar ticket para completar la orden
MIGRACIÓN PREPAGO-POSTPAGO/CTA-EXACTA	Corrige error de la orden de venta de una línea que migra desde Prepago a Postpago o Cuenta Exacta.
ERROR EN ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS	Corrige error en la orden de venta de líneas nuevas y portabilidades.
CANCELAR Y LIBERAR RECURSOS	Cancelar una orden de venta nueva que se encuentra abierta y se requiere liberar recursos, para generar una nueva orden, con el mismo número de suscripción.

COMPLETAR ORDEN - CAMBIO SIM CARD	Avanzar orden por cambio de SIM Card que se encuentra en estado “Enviado” o “Abierto”.
CANCELACIÓN DE ORDEN	Cancelar orden, toda vez que CRM One presente un error al ejecutar la acción.
COMPLETAR ORDEN - CAMBIO NÚMERO	Avanzar orden por cambio de número de suscripción que se encuentre en estado “Enviado” o “Abierto”.
ERROR INTERNO EN ORDEN	Corregir error que se presenta en proceso de gestión de la orden y se expresa con una ventana emergente de “Error”.
COMPLETAR ORDEN - TRASPASO TITULARIDAD	Avanzar orden de traspaso de titularidad que se encuentra en estado “Enviado”.
COMPLETAR ORDEN - CAMBIO PLAN	Avanzar orden por cambio de oferta comercial que se encuentre en estado “Enviado” o “Abierto”.
COMPLETAR ORDEN - CAMBIO EQUIPO	Avanzar orden por cambio de equipo que se encuentre en estado “Enviado” o “Abierto”.
COMPLETAR ORDEN - REACTIVACIÓN COBRANZA	Avanzar orden reactivación de línea cancelada por cobranzas (deuda) que se encuentra en estado “Enviado” o “Abierto”.
NO PERMITE INICIAR ORDEN	Ingresar ticket para habilitación de botón de “Inicio de Orden”.
ERROR INTERNO EN CONTACTO	Corrige error que se produce al crear un contacto en One.
COMPLETAR ORDEN - REACTIVACIÓN VOLUNTARIA	Avanzar orden reactivación de línea cancelada de forma voluntaria por el cliente que se encuentra en

	estado “Enviado” o “Abierto”.
COMPLETAR ORDEN - CAMBIO DE OFERTA COMERCIAL	Avanzar orden por cambio de plan que se encuentre en estado “Enviado” o “Abierto”
ERROR INTERNO EN PRODUCTO	Ingresar ticket para corregir error en visualización de productos asignados de la suscripción en One.
ERROR EN MOTOR DE EVALUACIÓN	Ingresar ticket al presentar error en el motor de evaluación, toda vez que se verifique que la advertencia que entrega One es inconsistente, por ejemplo; que el motor de evaluación informe que el cliente tiene una deuda vencida, cuando no la tiene.
COMPLETAR ORDEN - TÉRMINO CONTRATO	Avanzar orden de término de contrato que se encuentra en estado “Enviado” o “Abierto”.
COMPLETAR ORDEN - SUSPENSIÓN COBRANZA	Avanzar orden de suspensión de servicio por cobranza (deuda) que se encuentra en estado “Enviado” o “Abierto”. Esta orden se genera de forma automática.
COMPLETAR ORDEN - SUSPENSIÓN ROBO	Avanzar orden suspensión de servicio por robo o extravío que se encuentra en estado “Enviado” o “Abierto”.
COMPLETAR ORDEN - REACTIVAR ROBO	Avanzar orden reactivación de servicio por robo o extravío que se encuentra en estado “Enviado” o “Abierto”.
ERROR EN FACTURACIÓN	Se utiliza cunado se verifican errores en boletas y/o facturación, según detallen en adjunto.
NO VISUALIZA TRÁFICO	Se utiliza cunado se verifican errores al visualizar tráficos, límites de crédito, etc.

SUSCRIPCIÓN DUPLICADA	Cuando un PCS se encuentra en 2 o más cuentas financieras (FA).
BOLETA NO DISPONIBLE	Se utiliza cuando se verifican errores en boletas y/o facturación, según detallen en adjunto.
SSTM CON CAMPOS INCOMPLETOS	Corrección de Contratos. Aplica solamente para canales digitales.
NO SE GENERA SSTM	Generación de datos para generar Contratos.
SSTM SIN HUELLA DIGITAL	Generación de datos para generar huella. Aplica para canales digitales.
SIN ACCESO A GESTOR DOCUMENTAL	Verificación estado de la web.
ERROR CRM - NO VISUALIZA TRÁFICO	Se utiliza cunado se verifican errores al visualizar tráficos, límites de crédito, etc.
MODIFICACIONES AL CONTACTO (SERIE, FECHA DE NACIMIENTO, DIRECCIÓN)	Corrección en errores asociados a los datos de contacto del cliente.
CAMBIO NÚMERO PCS CLIENTE	Inconveniente para realizar cambio de número.

HRL —

TIPO DE SOLICITUD	DESCRIPCIÓN

DESACTIVACIÓN INCOMING MESSAGE	Desactiva servicio de incoming message, toda vez que la línea no presente deuda. Ingresar PCS con 11 dígitos.
MIGRACIÓN A PREPAGO	Ingresar ticket para creación de línea en HLR y en plataforma prepago, por migración desde Postpago o Cuenta Exacta. Ingresar el PCS con 11 dígitos y la SIM Card completa. Este ticket se resuelve en un proceso automático cada una hora, por lo tanto, de ingresar mal la información la solicitud no podrá ser corregida.
DESBLOQUEO POR COBRANZA	Ingresar ticket si la línea:
	- Presenta bloqueo en HLR y en One no presenta bloqueos, ni deuda vencida.
	- Presenta VoLTE bloqueado en QDN
NO EXISTE EN HLR	Corrige inconsistencia de líneas que se encuentran activas en CRM One y no se encuentran creadas en HLR (validar en QDN). Este ticket se resuelve en un proceso automático cada una hora, por lo tanto, de ingresar mal la información la solicitud no podrá ser corregida.
HABILTAR ROAMING VOZ	Ingresar para activar Roaming de Voz, toda vez que el servicio esté previamente aprovisionado en One.
DESBLOQUEO DE DATOS	Ingresar ticket solo si se verifica que en QDN la línea presenta un bloqueo de datos. Previamente, debes verificar el aprovisiomiento de los servicios de datos en One.
ERROR APROVISIONAMIENTO PCRF	Corrige error de aprovisionamiento en PCRF en Postpago. Ingresar en el caso que la línea

	postpago no muestre información en el módulo Política de Uso Justo de One y, además, no navegue.
CAMBIO DE PERFIL EN HLR	Corrige inconsistencia de producto entre One y HLR. Ejemplo, línea postpago en One, está activa en HLR, como prepago.
BLOQUEAR ROAMING VOZ	Ingresar para desactivar Roaming de Voz, toda vez que el servicio se encuentre previamente inactivo en One.
INCONVENIENTE DE ENRUTAMIENTO	Corrige error de enrutamiento de líneas portadas que no reciban llamadas de una compañía en específico, que solo emitan / reciban llamadas de Claro, como también, líneas con problemas de llamados que se registren como inactivas en NMP de Consulta QDN.
DESBLOQUEO ORIGINACIÓN	Ingresar ticket para líneas que presentan bloqueo de originación en HLR. Validar en One que las características de voz se encuentren activas (llamadas salientes). No reportar líneas de Banda Ancha Móvil, puesto que este producto debe incorporar este bloqueo de originación.
ACTIVAR 4G	Activa 4G en líneas que presentan el servicio activo en One y en HLR no se reflejan en HSS.
DESBLOQUEO DE OTRAS REDES	Ingresar para desbloqueo de llamadas a otras compañías, en líneas TFI.
CAMBIO DE SIMCARD	Ingresa para corregir la inconsistencia entre la simcard registrada en One (que es la misma que posee físicamente el cliente) y la que está registrada en QDN.

CORREGIR MAL CLASIFICADO	Ingresa para corregir la inconsistencia en el ítem Customer Group de QDN cuando indica “Mal Clasificado” o “Mal Clasificado Stype”.
VENTA NUEVA SIN SERVICIO	Su utiliza cuando el PCS esta creado en la red y no tiene servicio.
BLOQUEO POR ROBO	Se utiliza para bloquear por robo un servicio solo cuando ONE no esté disponible
DESBLOQUEO LÍMITE DE CRÉDITO	Se utiliza para desbloquear un servicio que presenta un bloqueo por límite de crédito siempre cuando corresponda.
REVISIÓN CASILLA DE VOZ	Utilizar solo cuando no tenga el componente en One o aparezca audio.
ACTIVACIÓN VOLTE	Solicitar solo si al activar componente en One este no lo realiza.
DESACTIVACIÓN VOLTE	Solicitar solo si al desactivar componente en One este no lo realiza
PAGO NO REGISTRADO	Desbloqueo procede solo y cuando se valide en ONE el pago

CONTINUE

Lección 2 de 2

DESAFÍO TERMINADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO PYME MÓVIL - NOVIEMBRE!

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

FINALIZAR