



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°10 - 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.

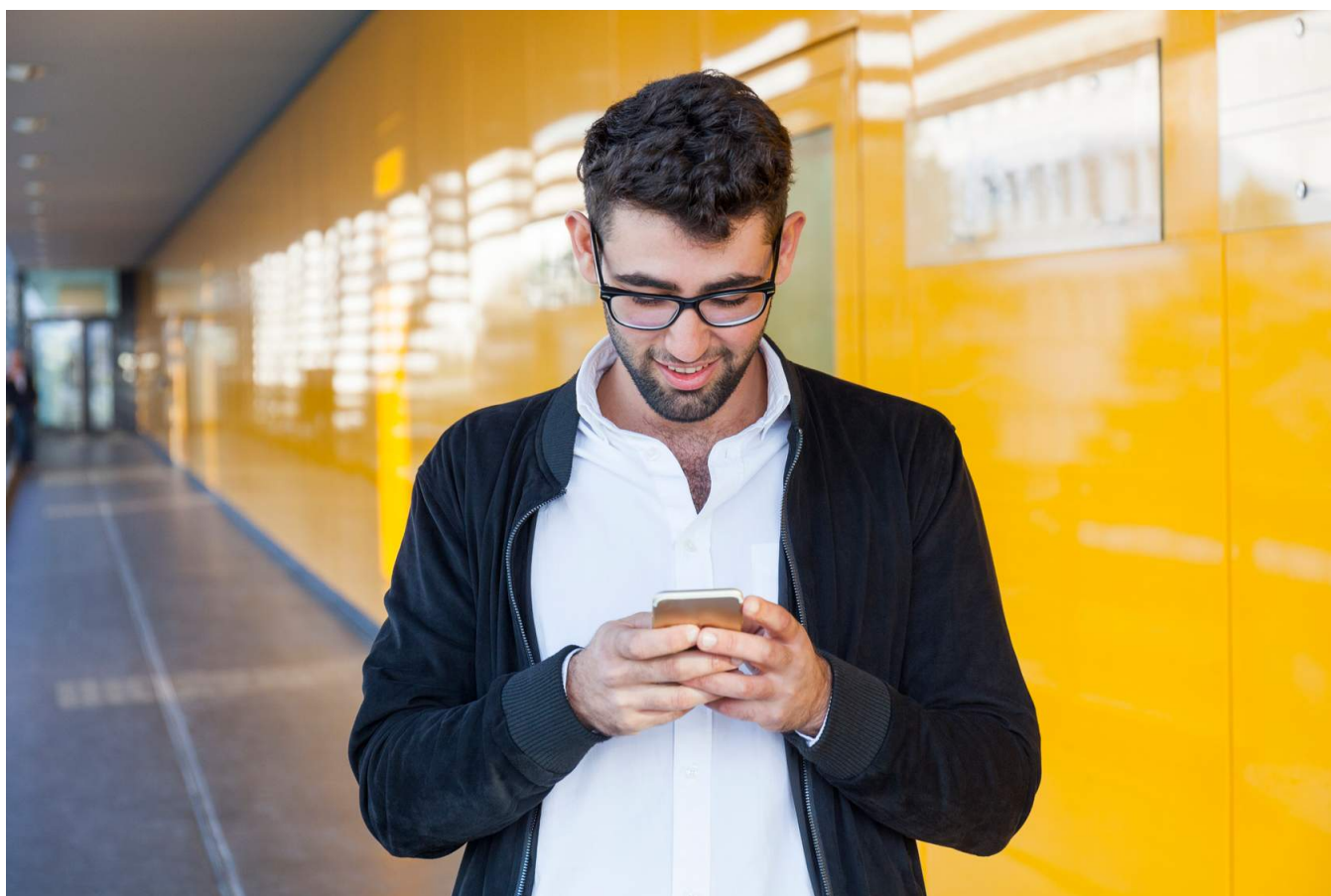
≡ UNIDAD 1: INCONVENIENTES EN EL SERVICIO MÓVIL

≡ UNIDAD 2: EXPLICACIÓN DE LA BOLETA HOGAR Y MÓVIL

≡ UNIDAD 3: UNIFICACIÓN DE CUENTAS SERVICIOS FIJOS

≡ DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: INCONVENIENTES EN EL SERVICIO MÓVIL



**CONSIDERACIONES GENERALES DEL
PROCEDIMIENTO**



TOMA EN CUENTA

No aplica para daños físicos o de accesorios: Solo se debe utilizar para inconvenientes de servicio.

No aplica para aplicaciones de dispositivos distintos al servicio móvil del cliente: Sugerir al cliente contactar al proveedor de los dispositivos con inconvenientes o apoyarse con el manual de uso de cada uno.

No ingresar casos por inconvenientes del servicio en las siguientes situaciones:

- Utilización del servicio en edificios muy altos o subterráneos.
- Utilización en Estadios deportivos, eventos masivos y Mall.
- Al realizar llamado se hace la desviación al buzón de voz de la llamada, esto quiere decir que la persona que está tratando de contactar, tiene el desvío de llamadas activado.

Cliente con equipo que permiten más de una SIM Card: Indicar al cliente que siempre debe tener el chip de la compañía en la primera bandeja de su celular.

Casos de CUENTA EXACTA: Debes apoyarte con la publicación [Funcionamiento Plan Cuenta Exacta](#)

Casos Prepagos: Para los casos de inconvenientes con el servicio móvil de clientes prepago, puedes apoyarte con el siguiente [ARCHIVO](#).

GESTIÓN:



REVISIONES GENERALES PARA INCONVENIENTES MÓVILES		
REVISIÓN	SI	NO
¿El estado del servicio está ACTIVO en ONE?	Continúa con la siguiente revisión	Indicar al cliente que debe regularizar el pago de su cuenta, puedes apoyarte con la publicación REVISAR ESTADO COMERCIAL
¿El cliente tiene algún componente bloqueado en ONE?	Para regularizarlo revisa la sección "COMPONENTES BLOQUEADOS EN ONE"	Continúa con la siguiente revisión
¿El cliente tiene restricciones activas en QDN?	Si tiene restricciones activas en QDN, apóyate con el procedimiento en la sección "CONSULTA EN QDN"	Revisa dentro de este procedimiento la casuística que afecta al servicio del cliente

CLIENTE SIN SERVICIOS MÓVILES

REVISAR QUE EL
NÚMERO DE
SIMCARD SEA EL
MISMO EN CRM
ONE Y EN
CONSULTA QDN

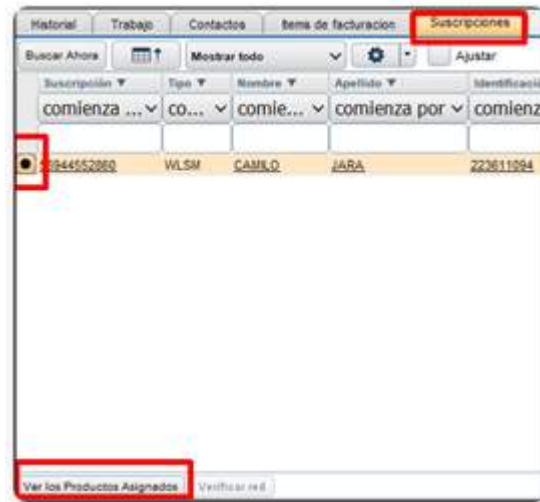
REVISAR OTRAS
INCONSISTENCIAS
EN QDN

REVISAR QUE EL
IMEI DEL EQUIPO
NO ESTE
BLOQUEADA POR
ROBO, PÉRDIDA O
RENTA

REVISAR QUE LA
IMEI DEL EQUIPO
NO ESTE
BLOQUEADA POR
PHONE PROTECT

REVISAR
EQUIPO
CLIENTE
TENDRÁ
EL MÓVIL

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".
2. Dentro de los Productos Asignados, visualiza el apartado Tarjeta SIM y revisa el número de SIM (ICCID) y el número de IMSI. --> Solicita al cliente que retire la simcard de su equipo y que mencione los números registrados en la tarjeta. Si la simcard registrada en CRM One no es la misma que el cliente tiene en su poder, debes informar que debe realizar un cambio de simcard. Apóyate del procedimiento Cambio de SIM Card Servicio Móvil según tu canal de atención.
3. Si la simcard registrada en CRM One es la misma que tiene el cliente en su poder, ingresa a Consulta QDN <http://qdnprod.clarochile.org/ConsultaQDN/> con el número de teléfono del cliente (sin +56) y en la sección HLR-FE revisa el número de IMSI (últimos 4 dígitos).
4. Si los últimos 4 dígitos del número IMSI no coinciden, debes corregir la inconsistencia de la simcard por medio de un ticket en Supportal. Apóyate del procedimiento Portal Help Desk – Support@l.
5. Verifica también que no exista inconsistencia en el ítem Customer Group indicando "Mal Clasificado" o "Mal Clasificado Stype", si es así, ingresa el siguiente ticket. --> Informa al cliente que en un plazo máximo de 2 horas el inconveniente será solucionado y que solo debe reiniciar su equipo.
6. Registra la atención:



REVISAR QUE EL
NÚMERO DE
SIMCARD SEA EL
MISMO EN CRM
ONE Y EN
CONSULTA QDN

**REVISAR OTRAS
INCONSISTENCIAS
EN QDN**

REVISAR QUE EL
IMEI DEL EQUIPO
NO ESTE
BLOQUEADA POR
ROBO, PÉRDIDA O
RECEPCIÓN

REVISAR QUE LA
IMEI DEL EQUIPO
NO ESTE
BLOQUEADA POR
PHONE PROTECT

REVISAR QUE EL
EQUIPO
CLASIFICADO
TENGA
EL MÓDULO

1.Ingresa a Consulta QDN <http://qdnprod.clarochile.org/ConsultaQDN/> con el número de teléfono del cliente (sin +56) y presiona "Consultar".

2.Revisa en cada sección de Consulta QDN si la línea presenta inconsistencias que impidan su funcionamiento, apóyate de la publicación Instructivo Consulta QDN. -->> Si la línea presenta una inconsistencia, debes ingresar un ticket en Supportal para solucionar el inconveniente. Puedes revisar como ingresar un ticket en la publicación Portal Help Desk – Support@l.

3.Si la línea no existe en HLR (línea activa en One y no creada en HLR), ingresa el siguiente ticket:

- Seleccione tipo de registro: One
- Categoría: HLR
- Tipo de Solicitud: Cambio de perfil en HLR
- HLR: Sí

4.Si la línea presenta un bloqueo de datos en la sección HLR-FE, ingresa el siguiente ticket.

- Seleccione tipo de registro: One
- Categoría: HLR
- Tipo de Solicitud: Desbloqueo Origenación
- HLR: Sí

5.Si el cliente no presenta inconsistencias en Consulta QDN, continúa con el siguiente paso.

6.Si ingresaste un Ticket en Supportal, debes generar un Caso en ONE, recuerda completar los datos del cliente, puedes apoyarte con la publicación **INGRESO DE DATOS DEL CONTACTO** para que el cliente sea contactado en un plazo de 72 hrs hábiles . Si no ingresaste ticket continua con el paso a paso.



REVISAR QUE EL NÚMERO DE SIMCARD SEA EL MISMO EN CRM ONE Y EN CONSULTA QDN	REVISAR OTRAS INCONSISTENCIAS EN QDN	REVISAR QUE EL IMEI DEL EQUIPO NO ESTE BLOQUEADA POR ROBO, PÉRDIDA O SEJDA	REVISAR QUE LA IMEI DEL EQUIPO NO ESTE BLOQUEADA POR PHONE PROTECT	REVISAR QUE EL EQUIPO CL TENG EL M
---	--	---	--	--

a) Revisa la publicación **BLOQUEO/DESBLOQUEO EQUIPO MÓVIL Y SIMCARD POR ROBO O PÉRDIDA**

b) Si la IMEI del equipo no se encuentra bloqueada, continúa con el siguiente paso.

REVISAR QUE EL NÚMERO DE SIMCARD SEA EL MISMO EN CRM ONE Y EN CONSULTA QDN	REVISAR OTRAS INCONSISTENCIAS EN QDN	REVISAR QUE LA IMEI DEL EQUIPO NO ESTE BLOQUEADA POR ROBO, PÉRDIDA O DEUDA	REVISAR QUE LA IMEI DEL EQUIPO NO ESTE BLOQUEADA POR PHONE PROTECT	REVISAR QUE EL EQUIPO CL TENGA EL M
a) Con el número de IMEI del equipo del cliente ingresa a la Plataforma de Consulta Phone Protect para revisar si presenta un bloqueo por deuda. El link es el siguiente: https://somosclave.cl/consultas/imei/consulta_imei.php b) Si el equipo está registrado dentro de la plataforma, informa al cliente que el equipo está bloqueado por deuda. Apóyate del procedimiento Phone Protect - Campaña Recuperación de Equipos c) Si el equipo no está bloqueado por deuda, continúa con el siguiente paso.				

REVISAR QUE EL NÚMERO DE SIMCARD SEA EL MISMO EN CRM ONE Y EN CONSULTA QDN	REVISAR OTRAS INCONSISTENCIAS EN QDN	REVISAR QUE LA IMEI DEL EQUIPO NO ESTE BLOQUEADA POR ROBO, PÉRDIDA O DEUDA	REVISAR QUE LA IMEI DEL EQUIPO NO ESTE BLOQUEADA POR PHONE PROTECT	REVISAR QUE EL EQUIPO CL TENGA EL M
Para equipos Android, informa al cliente el siguiente paso a paso para desactivar: A través de la barra de notificaciones -->> Despliega la barra de notificaciones deslizando un dedo desde la parte superior de la pantalla hacia abajo. -->>				

Desplaza hacia la derecha para ver más opciones moviendo un dedo hacia la izquierda sobre los iconos de función rápida. -->> Pulsa sobre "Modo Avión".

A través de "Ajustes" -->> Pulsa sobre el "Menú" en la pantalla de inicio o revisa todas las aplicaciones del teléfono. -->> Entra en "Ajustes". -->> Accede a "Modo Avión".

Mueve el interruptor hacia la derecha para activar o izquierda para desactivar la función (cambiará a color azul indicando que está habilitada y gris cuando está deshabilitada).

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

Abre el Centro de Control y toca el Avión para habilitar o deshabilitar.

También se puede activar o desactivar desde el botón Configuración, seleccionando el Modo de Vuelo.

a. Si el cliente tenía activado el Modo de Avión y al desactivar el servicio funciona, deja registro de la gestión realizada

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

b. Si el cliente no tiene activo el Modo de Avión y el problema persiste, continúa con el siguiente paso.

REVISAR QUE EL NÚMERO DE SIMCARD SEA EL MISMO EN CRM ONE Y EN CONSULTA QDN	REVISAR OTRAS INCONSISTENCIAS EN QDN	REVISAR QUE LA IMEI DEL EQUIPO NO ESTE BLOQUEADA POR ROBO, PÉRDIDA O RENTA	REVISAR QUE LA IMEI DEL EQUIPO NO ESTE BLOQUEADA POR PHONE PROTECT	REVISAR QUE LA IMEI DEL EQUIPO NO ESTE BLOQUEADA POR PHONE PROTECT
---	--	---	--	--

a. 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.

b. Si el inconveniente se soluciona, deja registro de la gestión realizada con el cliente:

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 >> RESUELTO EN LÍNEA

c. 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. Invítalo a que una vez realizada la prueba y descartado que el equipo no presente problemas, nos vuelva a contactar por cualquier medio de atención.

d. 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 según sea la situación del cliente (revisar cuadro adjunto).

e. Si el inconveniente persiste, debes ingresar el siguiente caso en ONE

Situación detectada	Acción para informar al cliente	Procedimiento de apoyo
El equipo Claro está dentro de garantía	Ofrecer ingreso del equipo a servicio técnico para revisión sin costo.	Servicio Técnico Móvil
El equipo Claro está fuera de garantía	Ofrecer ingreso del equipo a servicio técnico; el cliente será contactado con un presupuesto de reparación .	Servicio Técnico Móvil
El equipo no es Claro o el cliente no quiere el servicio técnico	Informar la opción de Renovación de equipo de acuerdo con las condiciones comerciales vigentes.	Renovación de Equipo Móvil
Después de probar la SIM en otro equipo el problema sigue	Realizar un cambio de SIM card para la línea afectada.	Cambio de SIM Card – Servicio Móvil

INCONVENIENTES EN LA NAVEGACIÓN

REVISAR SI LOS DATOS ESTÁN
ACTIVOS

SELECCIÓN DE RED
AUTOMÁTICA ACTIVADA

EQUIPO CON ROAMING
ACTIVO (ITINERANCIA) DE
DATOS

- **ANDROID:** 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.
- **IOS:** 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. Si no se soluciona, continua con el paso a paso.

**REVISAR SI LOS DATOS ESTÁN
ACTIVOS**

**SELECCIÓN DE RED
AUTOMÁTICA ACTIVADA**

**EQUIPO CON ROAMING
ACTIVO (ITINERANCIA) DE
DATOS**

Indica al cliente que tenga activada la selección automática de Red en su teléfono.

ANDROID: 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.

IOS: Ir a Configuración del equipo y selecciona "Red celular". -->> Elegir "Opciones". -->> Seleccionar "Voz y datos". -->> Elegir opción que indique "4G/3G automática".

En sección "Selección de Red" la opción "Automática" debe estar habilitada.

Si la calidad de la navegación mejora, registra la gestión bajo los siguientes tópicos de interacción. Si esto no mejora la calidad de la navegación, continua con el siguiente paso a paso.

Si el inconveniente persiste, continua con el siguiente paso.

REVISAR SI LOS DATOS ESTÁN
ACTIVOS

SELECCIÓN DE RED
AUTOMÁTICA ACTIVADA

EQUIPO CON ROAMING
ACTIVO (ITINERANCIA) DE
DATOS

Indica al cliente que active el Roaming (Itinerancia) de datos en su teléfono, con la finalidad de aumentar su cobertura y así brindar una mejor experiencia, esto debido al acuerdo Roaming Out Claro – Wom.

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

IOS: Accede al menú “Ajustes” y luego selecciona “Datos Móviles”. -->> Ingresa al apartado “Opciones”. -->> Dentro de Opciones se debe activar la Itinerancia de datos.

ANDROID: Ingresa a Ajustes / Configuración → Redes Móviles o Conexiones → Operadores de Red → Selecciona Red Disponible (WOM 4G) -->>

IOS: Ingresar a Ajustes → Datos Móviles → Selección de Operador → Desactivar automático → Seleccionar Red Disponible (WOM 4G).

Si el inconveniente persiste, debes ingresar un caso en ONE.

INCONVENIENTES CON LLAMADOS

NO REALIZA LLAMADOS

REVISAR SI EL CLIENTE ES PORTADO O NO PORTADO:

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.

Dentro de los Productos Asignados, verifica si la línea proviene de una portabilidad o es nativa de Claro.

Si la línea es portada y no realiza llamadas a números de otras compañías (uno o varios), ingresa un ticket en Supportal para solucionar el inconveniente. Puedes revisar como ingresar un ticket en la publicación Portal Help Desk – Support@l. -->> Informa al cliente que en un plazo máximo de 2 horas reinicie su equipo y pruebe si puede realizar llamadas -->> si el inconveniente continua, debes continuar con el paso a paso.

Registra la atención con el siguiente template.

REVISAR SI EL SERVICIO VOLTE ESTA CORRECTAMENTE ACTIVADO EN CRM Y EN EL EQUIPO DEL CLIENTE:

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 el apartado "Características Básicas de Voz" y revisa si la línea tiene el ítem VoLTE activo. Puedes apoyarte de la publicación VoLTE – VoWiFi.

Si el ítem VoLTE se encuentra activo en CRM One, valida que este bien provisionado en Consulta QDN <http://qdnprod.clarochile.org/ConsultaQDN/> ingresando con el PCS del cliente sin +56.

Si la línea no tiene correctamente provisionado el servicio VoLTE, como, por ejemplo, es una línea postpago y en MTAS tiene un Profile CEVoLTE que no

corresponde a este tipo de líneas, ingresa un ticket en Supportal para solucionar el inconveniente. Puedes revisar como ingresar un ticket en la publicación Portal Help Desk – Support@l. --->> Informa al cliente que en un plazo máximo de 2 horas reinicie su equipo y pruebe si puede efectuar llamadas.



CLIENTE NO RECIBE LLAMADOS

Realiza el mismo paso a paso que en la sección “No realiza llamados”. Si el cliente sigue sin recibir llamados continua con el procedimiento:

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.

ANDROID: Desde el marcador de llamadas del teléfono selecciona “Opciones” (en algunos celulares aparecen tres puntos o una tuerca). -->> Luego selecciona “Ajustes” o “Configuración de Llamadas”. -->> Presiona la opción “Servicios adicionales/complementarios”. -->> Presiona “Desvío de Llamadas”.

Verifica que la opción “Desviar siempre” este desactivada y no tenga ningún número registrado (de estar activada, desactivar).

IOS: Ingresa a "Configuración" y selecciona "Teléfono". -->> Luego selecciona "Desvío de Llamadas". -->> Verifica que la opción esta "Desactivada" (de estar activada, desactivar).

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 el inconveniente continua, genera un caso en ONE.

CLIENTE NO RECIBE LLAMADOS DE UN NUMERO EN PARTICULAR:

Verifica en el equipo del cliente si tiene bloqueado el número de teléfono que lo intenta llamar.

ANDROID: En la aplicación de llamadas del teléfono, presiona los tres puntos o la "tuerca". -->> En Configuración de Llamadas selecciona "Lista de Bloqueados". -->> Selecciona "Números Bloqueados".-->> Si el número se encuentra en esta lista, presiona encima de él y selecciona "Desbloquear".

IOS: En "Configuración" selecciona Teléfono y elije "Bloqueo de llamadas e identificación". -->> Toca el botón "Editar" en el extremo superior derecho. -->> Toca el botón rojo con el signo menos (-) junto al número que se desea desbloquear. -->> Confirma tocando "Desbloquear" y a continuación, toca Hecho cuando hayas terminado de desbloquear los números.

MALA CALIDAD EN LLAMADA:

ANDROID: 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.

IOS: Ir a Configuración del equipo y selecciona "Red celular". -->> Elegir "Opciones". -->> Seleccionar "Voz y datos". -->> Elegir opción que indique "4G/3G automática".

En sección “Selección de Red” la opción “Automática” debe estar habilitada.

Si la calidad de la navegación mejora, registra la gestión bajo los siguientes tópicos de interacción. Si esto no mejora la calidad de la navegación, continua con el siguiente paso a paso.

Si el inconveniente persiste, ingresa un caso en ONE



Para revisar los Inconvenientes con SMS revisa [aquí](#)

CONTINUAR

UNIDAD 2: EXPLICACIÓN DE LA BOLETA HOGAR Y MÓVIL



CONSIDERACIONES IMPORTANTES:

¿A quién entregar atención? Esta atención se puede dar al titular o un tercero usuario del servicio. Si la consulta es de un tercero, se

puede entregar información sobre deuda general, montos, formas de pago, fecha de vencimiento de boleta y ciclo de facturación, pero **NO se deben entregar detalles específicos de los cobros.**

¿En qué canal de atención? Solicitud se puede realizar en cualquier canal de atención sea presencial o remoto.

Validación Identidad: Esta atención no requiere de validación de identidad, solo confirma los datos del cliente.

Verifica: Verifica RUT/PCS y boleta por el cual está consultando

¿CÓMO RECONOCER UN COBRO?

Para distinguir un cobro reclamado por un cliente:

1.Ingresa a [Billing Compare](#) para que puedas tener de forma rápida y simple el detalle de las 3 últimas boletas y así puedas comparar y validar la variación de estas.

2.En caso de inconvenientes con Billing Compare o si necesitas tener más detalle ingresa a la Cuenta de Financiera y luego a la pestaña Declaración para revisar los documentos de cobro emitidos en la cuenta del cliente.

**EQUIPO EN
ARRIENDO**

**CARGO FIJO
MENSUAL Y
DESCUENTOS**

**CARGO POR
EQUIPO CLARO UP**

**SERVICIOS
ADICIONALES
(SVA)**

**ROAM
DIS**

Se debe considerar que existen 2 conceptos asociados a equipo en arriendo que encontrarás en la boleta:

1. Contrato de arrendamiento: Este cobro aparecerá reflejado en la boleta desde el mes 1 al mes 18 y se mantendrá sin cobro mientras el contrato de la línea móvil esté activo en Claro. Después del mes 18 este valor dejará de aparecer en la boleta y en los casos que el cliente finalice su servicio antes del mes 18, se cobrarán las cuotas restantes. Este cargo está diferenciado según tipo de equipo:

- **Tipo 1** \$4.000
- **Tipo 2** \$11.500 (todos los equipos Iphone)
- **Tipo 3** \$16.500, puedes revisar el tipo desde productos asignado en contexto de la suscripción.

2. Cuota de equipo: son las cuotas pactadas y cobradas en la boleta del cliente por el equipo.

QUÉ REVISAR:

1. En el ítem "**Cargo y descuentos de equipo**" de la sección "**Detalle cobros por móvil**", puedes identificar la cuota de arrendamiento y la cuota de equipo.

2. Identifica a qué N° de cuota corresponde3. En ONE puedes confirmar el tipo de equipo desde productos asignado en contexto de la suscripción.

INFORMA: Sr(a) XXX, le informo que la diferencia de cobros corresponde al cobro de un equipo que ha pactado en cuotas a su boleta. Actualmente se encuentra en la cuota XX de XX por un valor de \$XX.XXX.

DETALLE COBROS POR MOVIL	
Móvil: 56973336032	
Nombre del Plan: MAX XL LIBRE ARR	
CARGO FIJO MENSUAL TOTAL DE PLAN(ES) CONTRATADO(S)	18.991
Internet	18.400
Descuento Internet	-1.358
Telefonía	12.900
Descuento Telefonía	-10.951
CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE TELEFONIA	0
CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE INTERNET MÓVIL	0
OTROS SERVICIOS ADICIONALES	0
OTROS SERVICIOS ADICIONALES NO FACTURABLES	0
CARGOS Y DESCUENTOS DE EQUIPOS	8.994
Contrato arrendamiento cuota 3 de 18	4.000
Descuento Multiservicio	-3.641
Descuento Fidelización	-359
Cuota equipo 3 de 18	8.994
OTROS COBROS	0
SALDO ANTERIOR Y/O MONTO PREPAGADO	0

Devolución de equipo y tarjeta SIM		
de Equipo	967170050550800	A
Marca	XIACOM	
SKU	700009952	
Tipo de adquisición	Arrendamiento	
Precio de Marketing del Equipo		
Porcentaje de subsidio para ...	0	
Nombre de equipo	XIA REDMI 9T 128G CG POST	
Cantidad de pagos a plazo	24	
Clasificación de la Oferta	13	
Precio de completo del equip...		
Reservation ID	0003170464	
Clasificación de equipo	QUALCOMM	
Equipo Rango	1	
Tecnología	4G	
Dispositivo devuelto Ind	No	
Modelo	REDMI 9T	

EQUIPO EN ARRIENDO	CARGO FIJO MENSUAL Y DESCUENTOS	CARGO POR EQUIPO CLARO UP	SERVICIOS ADICIONALES (SVA)	ROAM DIST
-----------------------	---------------------------------------	------------------------------	-----------------------------------	--------------

El cargo fijo del plan viene detallado por concepto y su respectivo valor, es decir, internet y telefonía, con el descuento asociado por cada servicio. Adicional, es posible también visualizar si el cliente posee un descuento en su cargo fijo (porcentaje y plazo). Los descuentos que puedes encontrar en la boleta son:

- **PYD:** Uno o más descuentos ofrecidos al cliente producto de una venta. Los puedes encontrar en la boleta como ***"Descuento al cargo fijo XX% por X meses"***
- **Fidelización o Contención:** Son descuentos otorgados como medida de fidelización o contención. Los puedes encontrar en la boleta como

"Descuento de Fidelización XX% por X meses"

QUÉ REVISAR:

1. Revisa si la diferencia de cobro corresponde a un descuento por concepto de venta nueva o por fidelización que ya se encuentre vencido.
2. Verifica en interacciones, ordenes, gestor documental y contrastar fecha de carga vs facturación, el motivo de la pérdida del descuento.

INFORMA:

"Sr(a) XXX, le informo que la diferencia de cobros corresponde a un Descuento al cargo fijo por X porciento por X meses y/o Descuento de Fidelización X Porciento por X meses (según corresponda) ya finalizado"

DETALLE COBROS POR MOVIL	
Móvil: Nombre del Plan: MAX M EP	
CARGO FIJO MENSUAL TOTAL DE PLAN(ES) CONTRATADO(S)	9.331
Internet	11.941
Descuento Internet	-1.265
Telefonia	12.465
Descuento Telefonía	-10.581
Plan base promocion 2x1	0
Descuento Cargo Fijo 34% por 6 meses	-3.088
Descuento Cargo Fijo 25% permanente	-3.140
CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE TELEFONIA	0
CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE INTERNET MÓVIL	0
OTROS SERVICIOS ADICIONALES	0
CARGOS Y DESCUENTOS DE EQUIPOS	0
OTROS COBROS	0

DETALLE COBROS POR MOVIL	
Móvil: Nombre del Plan: MAX M EP	
CARGO FIJO MENSUAL TOTAL DE PLAN(ES) CONTRATADO(S)	9.419
Internet	11.941
Descuento Internet	-1.265
Telefonia	12.465
Descuento Telefonía	-10.581
Plan base promocion 2x1	0
Descuento Cargo Fijo 25% permanente	-3.140
CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE TELEFONIA	0
CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE INTERNET MÓVIL	0
OTROS SERVICIOS ADICIONALES	0
CARGOS Y DESCUENTOS DE EQUIPOS	0
OTROS COBROS	0

EQUIPO EN ARRIENDO	CARGO FIJO MENSUAL Y DESCUENTOS	CARGO POR EQUIPO CLARO UP	SERVICIOS ADICIONALES (SVA)	ROAM DIST
-----------------------	---------------------------------------	------------------------------	-----------------------------------	--------------

Claro Up es un programa para la renovación y/o la venta con equipos, adquiridos mediante la firma de un Contrato asociado al programa. En el inicio debe pagar el pie + un pago up front, este último pago puede ser con su tarjeta de crédito o débito. Además, tiene la posibilidad de renovar el equipo anticipadamente desde el mes 13 cumplido u optar por la opción de seguir pagando (ahora en su boleta) las cuotas restantes del mes 13 al 24.

QUÉ REVISAR:

1. En el ítem "**Cargo y descuentos por equipo**" de la sección "**Detalle cobros por móvil**" de la boleta puedes identificar el cobro de Claro UP. Identifica a qué N° de cuota corresponde.

INFORMA:

Sr(a) XXX, le informo que la diferencia de cobros corresponde a que ha pactado un equipo bajo la modalidad del Programa Claro UP en XX cuotas de \$XX.XXX. Actualmente va en la cuota XX de XX. Recuerde que el contrato por XX meses.

DETALLE COBROS POR MOVIL

Móvil: 56965855281

Nombre del Plan: MAX L LIBRE

CARGO FIJO MENSUAL TOTAL DE PLAN(ES) CONTRATADO(S)	7.587
Internet	15.075
Descuento Internet	-2.178
Telefonia	14.642
Descuento Telefonía	-12.366
Descuento Cargo Fijo 50% por 12 meses	-7.587
CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE TELEFONIA	0
CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE INTERNET MÓVIL	0
OTROS SERVICIOS ADICIONALES	0
CARGOS Y DESCUENTOS DE EQUIPOS	0
Cargo Cuota Programa Claro UP 12 de 24	31.000
Descuento Cargo Cuota Programa Claro UP 12 de 24	-31.000
OTROS COBROS	0

EQUIPO EN
ARRIENDO

CARGO FIJO
MENSUAL Y
DESCUENTOS

CARGO POR
EQUIPO CLARO UP

SERVICIOS
ADICIONALES
(SVA)

ROAM
DIST

QUÉ REVISAR:

1. En la sección Detalles cobros por móvil puedes identificar el cobro del SVA.
2. Para ver detalles de su contratación puedes revisar el ítem "Detalles de Servicios adicionales" donde encontrarás fecha, hora, servicio y valor.
3. En caso de que no reconozca la contratación apóyate en el procedimiento

NO RECONOCE COBROS - SVAs MÓVIL

INFORMA: "Sr(a) XXX, le informo que el cobro corresponde al servicio XXX contratado el día XX por un monto de \$ xxx"

DETALLE COBROS POR MOVIL

Móvil:

Nombre del Plan: MAX XL LIBRE

CARGO FIJO MENSUAL TOTAL DE PLAN(ES) CONTRATADO(S)	9.703
Internet	18.733
Descuento Internet	-10.000
Telefonia	19.304
Descuento Telefonía	-18.334
CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE TELEFONIA	0
CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE INTERNET MÓVIL	0
OTROS SERVICIOS ADICIONALES	5.808
Prime Video	5.808
CARGOS Y DESCUENTOS DE EQUIPOS	9.996
Activación Cuota 21 de 24	9.996
OTROS COBROS	0

**EQUIPO EN
ARRIENDO**

**CARGO FIJO
MENSUAL Y
DESCUENTOS**

**CARGO POR
EQUIPO CLARO UP**

**SERVICIOS
ADICIONALES
(SVA)**

**ROAMING
DISTINTO**

QUÉ REVISAR:

1. El consumo de LDI lo puedes revisar en la sección "Detalle de llamadas internacionales".
2. El consumo de Roaming lo puedes revisar en la sección "Detalle de Roaming".
3. En caso que no reconozca el cobro apóyate en el procedimiento **No reconoce Cobros – Roaming y LDI Móvil**

INFORMA: "Sr(a) XXX, le informo que el cobro corresponde al Servicio LDI/Roaming (DATOS/VOZ/SMS) por un monto de \$ xxx, le informamos que este servicio se cobra cada vez que se utiliza"

DETALLE DE LLAMADAS INTERNACIONALES										
Nombre Portador : Claro LDI										
N°	Fecha	Hora	Fono Origen	Fono Destino	Origen y/o Destino	Mod	Cod Llam	Duración (Min/seg)	Total	Costo a Pagar
1	27-Oct	11:38	56967599337	171044796990109	INGLATERRA	1	4K	00:00:01		\$6
2	30-Oct	12:07	56967599337	171052984980064	MEXICO	1	4B	00:07:42		\$0
3	31-Oct	08:47	56967599337	171044152521740	INGLATERRA	1	4K	00:07:49		\$2.814
4	31-Oct	10:18	56967599337	171044759756210	INGLATERRA	1	4K	00:18:49		\$6.773
5	02-Nov	10:11	56967599337	171044797178687	INGLATERRA	1	4K	00:00:03		\$18
6	04-Nov	10:45	56967599337	171044794001771	INGLATERRA	1	4K	00:13:38		\$4.908
7	04-Nov	12:09	56967599337	171044797178687	INGLATERRA	1	4K	00:00:01		\$6
8	04-Nov	13:12	56967599337	171044797178687	INGLATERRA	1	4K	00:00:02		\$12
Duracion									Total	
Cargos de Facturación									\$ 489	
Total minutos/monto neto									00:48:06	\$ 15.515
Total neto Portador									\$ 15.026	

DETALLE ROAMING DATOS										
N°	Fecha	Hora	Descripción	Volumen	Unidad	Total				
1	03-Nov	00:00	Claro - Colombia	131.380	KiloBytes	\$0,00				
2	04-Nov	00:00	Claro - Colombia	37.966	KiloBytes	\$0,00				
3	05-Nov	00:00	Claro - Colombia	173.139	KiloBytes	\$0,00				
4	06-Nov	00:00	Claro - Colombia	13.731	KiloBytes	\$0,00				
5	09-Nov	00:00	Claro - Colombia	170.587	KiloBytes	\$0,00				
6	10-Nov	00:00	Claro - Colombia	662.350	KiloBytes	\$0,00				
7	11-Nov	00:00	Claro - Colombia	574.752	KiloBytes	\$0,00				
8	12-Nov	00:00	Claro - Colombia	572.016	KiloBytes	\$0,00				
9	13-Nov	00:00	Claro - Colombia	666.054	KiloBytes	\$0,00				
10	14-Nov	00:00	Claro - Colombia	151.809	KiloBytes	\$0,08				
11	15-Nov	00:00	Claro - Colombia	81	KiloBytes	\$1,53				
12	16-Nov	00:00	Claro - Colombia	881.974	KiloBytes	\$16.857,41				
Cantidad									Total	
Total Roaming Por Teléfono									4.035.839	\$ 16.859,00
Total de Roaming Datos									12	\$ 16.859,00

EQUIPO EN ARRIENDO	CARGO FIJO MENSUAL Y DESCUENTOS	CARGO POR EQUIPO CLARO UP	SERVICIOS ADICIONALES (SVA)	ROAMING DIST
--------------------	---------------------------------	---------------------------	-----------------------------	--------------

QUÉ REVISAR:

- 1. Revisa en Ordenes de One la fecha de modificación del plan.
- 2. Ingresa al N° de orden para revisar en los comentarios el cambio realizado.
- 3. Con la fecha del cambio puedes también revisar en “Cambiar Historial” la gestión realizada.

4. Con la fecha del cambio de plan y el ciclo de facturación del cliente, calcula los cobros proporcionales. Apóyate para este cálculo en No Reconoce Cobros - Proporcionales Móvil.

5. En caso que no acepte el cobro apóyate en el procedimiento No Reconoce Cobros - Proporcionales Móvil.

INFORMA: "Sr(a) XXX, le informo que el cobro corresponde a un proporcional por motivo cambio de plan realizado con fecha XX/XX/XX plan antiguo con un valor de \$XX más el cobro del nuevo cargo fijo del plan XX con un cargo fijo de \$XX, a contar de la siguiente facturación se realizara cobro normal de su nuevo plan"

Configuración	Conexiones [Ninguna]	Órdenes Pendientes [Ninguna]	Cambiar Historial	Grupos
Buscar Ahora  ☐ Ajustar				
Fecha de Vigencia	Descripción de la Actividad	Nombre	Identifica...	
Igual 				
				
 21/11/2023 14:59...	HC		569780383..	
 22/12/2023 10:0...	CH		569780383..	
 22/12/2023 11:0...	CH		569780383..	
	Cambiado Producto	 Inalámbrico		
	Eliminado Sub-producto	 Descuentos Automaticos		
	Eliminado Sub-producto	 PYD CF		
	Eliminado Sub-producto	 Descuentos y promociones		
	Eliminado Plan de precios	 PYD Claro Musica Sin Costo Permanente		
	Eliminado Plan de precios	 PYD Claro Video Sin Costo Permanente		
	Cambiado Sub-producto	 Plan base		
	Eliminado Plan de precios	 PYD Alianza 50 Por ciento Permanente		
	Nuevo/a Plan de precios	 PYD Alianza 50 Por ciento Permanente		
	Eliminado Plan de precios	 RP 05 2021-ARR-MAX PREMIUM BLACK LIBRE		
	Nuevo/a Plan de precios	 RP 07 2023-ARR-MAX L LIBRE		
	Cambiado Sub-producto	 Bolsas Adicionales LDI Voz		

EQUIPO EN ARRIENDO	CARGO FIJO MENSUAL Y DESCUENTOS	CARGO POR EQUIPO CLARO UP	SERVICIOS ADICIONALES (SVA)	ROAMING DIST
-----------------------	---------------------------------------	------------------------------	-----------------------------------	-----------------

1. Si cliente consulta por consumo de minutos mensual, indica que puede revisarlo en su boleta en la sección **"Detalles de Llamadas"**.

2. En los casos que exceda los minutos o los contactos disponibles según su plan, es en esta sección donde aparecerá detallado el cobro adicional.

3. Para revisar en One ingresa a la página principal de Interacción y en la parte inferior selecciona la pestaña **"Suscripciones"**, luego da clic en el PCS del cliente.

4. Selecciona la pestaña **"Eventos"**, luego el ciclo que desees consultar y en Tipo = Voice, Sub tipo = ALL y Categoría = NA, da clic en **"Buscar Ahora"**

5. Puedes exportar a formato Excel el listado de llamadas desde el botón "Exportar" y calcular el total de minutos consumidos. La duración de las llamadas mostrado en este apartado es en segundos, por ende, el total debes dividirlo por 60 para obtener la cantidad de minutos.

INFORMA: *"Sr(a) XXX, le informo que el cobro corresponde al Servicio LDI/Roaming (DATOS/VOZ/SMS) por un monto de \$ xxx, le informamos que este servicio se cobra cada vez que se utiliza"*

UNIDAD 3: UNIFICACIÓN DE CUENTAS SERVICIOS FIJOS



PROCEDIMIENTO

ALCANCE

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

- Aplica para clientes del segmento residencial con **servicios fijos**.

ALCANCE

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE LA UNIFICACIÓN DE CUENTAS

¿Quién lo solicita?

- Titular o Tercero con Poder Notarial (el poder notarial aplica solo para Sucursales).

¿Dónde se puede solicitar?

- Se puede solicitar en cualquier canal de atención.

¿Qué documentos se deben presentar?

- Solo carnet de identidad vigente para realizar validación.

¿Aplica Validación de Identidad?

- Si aplica. Apóyate de la publicación [POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD](#)

¿En qué consiste?

- Consiste en empaquetar los servicios contratados en una misma cuenta de servicio, lo que permite al cliente recibir una única boleta, facilitando la lectura de los cobros.

Deuda

- La unificación de cuentas se podrá realizar sólo si el cliente mantiene saldo \$0 en ambas cuentas a unir.

Restricciones

- Los servicios móviles y fijos no podrán estar bajo una misma cuenta de facturación

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- Se debe explicar al cliente, que el valor del plan contratado **tendrá un valor de pack**, con descuento multiservicio permanente, mientras mantenga la promoción.
- La unificación de cuentas implica **una baja y un alta de servicios**, por tanto, puede generar una actividad a terreno. El ejecutivo deberá especificar en la atención que no es una actividad real, sino producto de la unificación de cuentas.
- Un cliente puede tener varias cuentas de servicio asociadas a una sola cuenta de facturación.
- **En caso que las cuentas unificadas tengan ciclos de facturación distintos, se deben alinear**, informando al cliente que llegará el cobro de los días proporcionales y el cobro por anticipado, para la siguiente facturación.

MATRIZ DE ATENCIÓN

MATRIZ DE ATENCIÓN UNIFICACIÓN DE CUENTAS

VERIFICACIONES PREVIAS

1. Valida en la **vista 360** de Andes que los datos del cliente como **domicilio, e-mail y teléfono principal** estén actualizados.

2. Confirma que los servicios a modificar no tengan pedidos en **estado pendiente**. Para esto, revisa la pestaña **Resumen de Cliente** y confirma el estado de los pedidos en la **sección Pedidos**.

3. Verifica el **ciclo de facturación (DOM)** vigente de las cuentas de facturación desde la vista 360 de la cuenta Cliente, en la sección **Perfil de Facturación**, revisando la columna **Día de Tarificación del Mes (DOM)**. Si existen cuentas con distintos ciclos se debe informar al cliente sobre el costo de los días proporcionales que tendrá en la siguiente boleta.

4. Revisa la pestaña **Alertas de Crédito** y verifica que el servicio **no esté en cobranza**. Además verifica que la casilla de **En Cobranza** no se encuentre marcada.

5. Revisa que los servicios estén **activos**. Para esto, en la vista 360 de la cuenta Cliente, revisa la sección **Productos Instalados**. Además, en esta misma sección, verifica cuál es el servicio contratado por el cliente y así informar el valor total al unificar las cuentas.

GESTIÓN

1. Desde la vista 360 de la cuenta Cliente haz clic en la pestaña **Jerarquía de Cuentas** y verifica el N° de la cuenta que se mantendrá, así como también la cuenta que se dejará de utilizar.
IMPORTANTE: Recuerda que, si el cliente tiene fono contratado, la promoción debe actualizarse en esa cuenta para no perder

el número.

2. Haz clic en la pestaña **Resumen de Cliente**.

3.. Elimina los servicios de la cuenta de facturación que será desechada. Apóyate de la publicación [PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS](#).

4. Una vez ingresada la baja de los servicios de la cuenta que se desechará, haz clic en la barra de ruta y en la vista 360, sección **Productos Instalados**, realiza una **actualización de promoción** para así cargar el plan que contenga los servicios contratados por el cliente, pero en una sola cuenta de facturación. Apóyate del procedimiento [ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN](#).

INFORMA

Una vez realizada la unificación de cuentas, **informa al cliente** que la gestión fue realizada e indica los valores y la fecha de pago de su servicio. Apóyate del siguiente script:

CALLCENTER VOZ Y SUCURSALES

Sr(a) XXXX, según lo solicitado las cuentas fueron unificadas. A contar de la próxima facturación su pack XXXX costará \$XX.XXX y mantendrá el XX como ciclo de facturación, recuerde que el vencimiento de esta cuenta es los días XX de cada mes.

NO VOZ

XXXX, hemos realizado la unificación de tu cuenta, recuerda que en tu próxima facturación el pack XXXX costará \$XX.XXX y mantendrá el ciclo

de facturación XX con vencimiento los XX de cada mes.

REGISTRA

**Atención Comercial -> Cambio de serv
contrat/Susp -> Cambio de Plan/Actuali.
Promo**

Registrar en la atención:

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

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°10 - MÓVIL CLARO TERMINADO



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

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

FINALIZAR