



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°06 - CCDD 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 Claro Más.

≡ UNIDAD 1: CLARO UP

≡ UNIDAD 2: PORTAL HELP DESK

≡ DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: CLARO UP



Claro^o-up

Es un programa disponible para la renovación y para la venta con equipos, adquiridos mediante la firma de un contrato asociado al programa. En el inicio debe pagar el pie + un pago upfront, este último pago puede ser con su tarjeta de crédito o débito. Además, tiene la posibilidad de renovar el equipo anticipadamente desde el mes 12 cumplido u optar por la

opción de seguir pagando (ahora en su boleta) las cuotas restantes del mes 13 al 24. (SUJETO A CAMBIO PARA UN MEJOR ENTENDIMIENTO)

ALCANCE:

- La renovación de equipo Claro Up aplica solo para Sucursales a través de CRM One. La venta, para todos los canales, incluyendo Sucursales, debe ser realizada por medio del Front de Ventas.
- Esta solicitud puede ser realizada solo por el titular de la cuenta.
- **No aplica uso de poderes.**
- **No aplica uso de descuentos.**
- **Contratación de seguro es opcional, ofrecer como valor agregado.**
- Si el cliente desea renovar el programa y conservar el equipo antiguo, debe esperar a finalizar los 24 meses.

POLÍTICA DE ATENCIÓN

DEBES SABER

INDAGA

- Rut sin deudas.
- En caso de PCS bloqueado por robo o pérdida, puedes pinchar **aquí** para revisar el procedimiento.

- Cliente debe tener 12 boletas emitidas y pagadas para renovación del programa, si aplica, se deben informar los costos de equipo.
- A partir del mes 13 del contrato y hasta el 24, se cobra la cuota mensual de arriendo hasta que renueve.
- El cliente debe hacer devolución del equipo asegurado, en buenas condiciones, de acuerdo al check list definido.
- Siempre, en **Cantidad de Pagos a Plazo**, debe elegir **1 (uno)** al momento de ingresar un equipo Claro Up en CRM One.



POLÍTICA DE ATENCIÓN

DEBES SABER

INDAGA

- Si la IMEI del equipo que entrega, no coincide con el registrado en ONE, debes revisar el archivo "Reporte Cambios IMEI por Siniestro", en caso que el cliente haya hecho reposición de equipo por siniestro, a través de Asurion.
- Al renovar el programa se elimina el cobro de las cuotas restantes, para ello, debes validar en la pestaña de cargos pendientes en ONE.



POLÍTICA DE ATENCIÓN

DEBES SABER

INDAGA

- ¿Tiene preferencia de alguna marca?
- ¿Qué uso le da al equipo?
- ¿Qué características tiene su equipo actual?
- ¿Cuánto monto puede financiar?



GESTIÓN DE CANALES:

VENTA/PORTABILIDAD

CAMBIO DE PLAN-CLARUP

CONDICIONES CLARO UP PARA FUNCIONARIOS

CAMPAÑAS MÓVIL

PIE FR

La venta / portabilidad debe ser realizada por medio de Front de Ventas siguiendo los siguientes pasos:

Paso 1: Evaluación Motor de Crédito:

Se debe ingresar la venta en FVC, realizando en la etapa 1 (Cliente) la evaluación en el motor de crédito. La respuesta del motor es una de las condiciones para que se habilite Claro UP (las mismas para venta de equipo en cuotas).

Solo aplica Claro UP en estas 3 respuestas:

- Cuota inicial contado o Pie+cuotas c/cargo boleto
- Puede optar a Pie+Cuotas excepto modelos iPhone
- Cliente opta a Pie+Cuotas con cargo en boleto

Si el cliente cumple con las condiciones para acceder a la modalidad Claro UP, posterior a la evaluación del motor, al elegir uno de los planes válidos (Max L Libre, Max XL Libre y Max Libre Pro), verá un nuevo tipo de adquisición.

Paso 2: Seleccionar en tipo de Adquisición Claro UP.

Paso 3: Seleccionar el equipo.

Paso 4: Validar la información del precio del equipo.

Los valores son los informados por el equipo de terminales y se muestran de esta manera por pantalla. El Cargo de Activación es el Pie del Equipo + 12 cuotas.

Paso 5: Selección de cuenta o creación de una nueva.

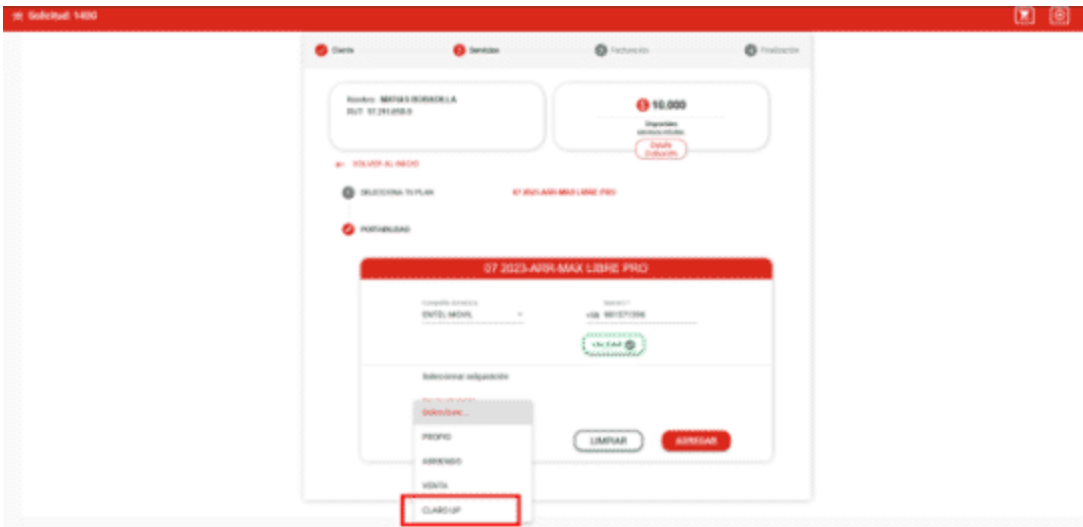
Paso 6: La firma.

Paso 7: Publicación de la deuda en PDP.

Paso 8: Se retoma después del pago.

Paso 9: Ingreso de series.

Paso 10: Validar resultado con la orden Amdocs OK.



VENTA/PORTABILIDAD	CAMBIO DE PLAN-CLARUP	CONDICIONES CLARO UP PARA FUNCIONARIOS	CAMPAÑAS MÓVIL	PF FR
Aplica para todos los canales de atención. Paso a paso en ONE: Paso 1: Buscar y seleccionar cliente. a) Presionar botón encontrar a quien llama. b) En tipo de identificación, selecciona RUT.				

c) En valor de identificación, ingresar RUT, sin puntos ni guión.

d) Presiona enter o buscar ahora.

e) Selecciona al cliente, en la grilla de resultado, recuerda que debe estar en Sub- estado ABIERTO.

f) Presiona el botón Seleccionar.

Paso 2: Selección de tópicos de interacción.

a) Solicitudes comerciales.

b) Modificación al contrato.

c) Cambio de oferta comercial.

d) Resultado se genera Orden.

Paso 3: Pantalla Buscar Producto Asignado.

a) Seleccionar la suscripción de la lista de productos asignados, pinchando el botón "buscar ahora".

b) Selecciona el PCS el cual deseas aplicar el cambio de plan y luego da "Iniciar Orden".

c) Realiza la validación de identidad del cliente, acá debemos asegurar que el cliente ponga su dedo en el lector de autenticación.

d) Cuando la validación es exitosa, el sistema entregará el siguiente mensaje: "La Validación biométrica ha sido ejecutada exitosamente".

e) Pasarás por la pantalla de dirección de instalación, la cual solo debes dar siguiente.

Paso 4: Seleccionar el medio de acreditación "Cliente Claro", para todo cliente que ya tenga activa una línea.

a) Completa todos los campos, de acuerdo al medio de acreditación.

- Canal de venta: CAC -> Sucursales

- Canal de venta: Call Center -> Call center/Canales digitales/ Sucursal Virtual y/o APP.

b) En tipo de acreditacion siempre debes seleccionar "Cliente Claro".

c) En datos de acreditación, para el punto de autoriza consulta previred, declararemos que NO considerando que no necesitamos evaluar al cliente a nivel comercial.

d) En datos de documentos selecciona los items de acuerdo a la fotografia adjunta.

e) En Evaluación de crédito, debes pinchar evaluar y siempre revisar que el reemplazar tipo de oferta sea Post a Post. Además debes considerar que el estado de la evaluacion siempre debe ser "Éxitosa".

f) Para el caso, en donde desee verificar la capacidad de credito, debe pinchar en "Ver evaluación de Crédito"

g) Luego de hacer las revisiones, pincha Siguiente.

Paso 5: Seleccionar nueva Oferta (Nuevo Plan).

a= En esta pantalla, debes seleccionar el nuevo plan ofertado al cliente, recuerda debes buscar la oferta con prefijo 05 2021.

Paso 6: Pantalla de resumen de oferta. Veras la nueva oferta y la antigua, solo sus nombres, una vez que revises que todo este correcto, pinchas "Siguiente".

Paso 7: Pantalla Actualizar atributos de acción de orden.

a) Recomienda al cliente que el cambio de plan debe ser inmediato y para ello debes explicar proporcionales, ahora bien, si el desea agendar tambien puede

hacerlo, y para ello puedes guiarte con la planilla de agendamiento cambio de plan.

b) En fecha de solicitud del servicio, debes agendar la fecha de inicio del cambio de plan. Si es inmediato debes seleccionar la fecha destacada con circulo azul (día actual), si es agendado debes buscar la fecha de agendamiento.

c) En la razón debes poner "Activación Claro UP".

d) En Texto de la razón, el siguiente templatePlan Antiguo:

-Plan Nuevo:

-Nuevo Cargo Fijo:

-Explicación de estructura:

-Inicio:

-Proporcionales: SI/NO

-Informar que perderá descuentos.e) Luego dar "Siguiente".

Paso 8: Negociar configuración de producto inalámbrico.En esta pantalla se puede agregar y/o configurar servicios adicionales, en caso contrario presionar botón siguiente. Agregar Servicios Adicionales (Opcional).

a) Seleccionar de la lista de Subproductos Disponibles, el atributo del Servicio Adicional a incorporar, Presionar el + para desplegar, seleccionas y "Agregas".

b) Luego pinchas "Siguiente"

Paso 9: Negociar distribución de cargo para negocio móvil.

a) En cargos por Factura sencilla, tenemos dos desviaciones.

- Acuerdo de facturación existente: mantiene misma cuenta financiera

- Nuevo acuerdo de facturación: se crea nueva cuenta financiera (no recomendable).

b) Facturas separadas: revisa que los cargo cobrados sean los correctos.En caso de cobro de downgrade, el ejecutivo debe cargar el ítem a la próxima

boleta del cliente, y luego el jefe de sucursal lo debe eliminar (no debes seleccionar cargos, solo debes avanzar y verificar que el concepto este en cargos pendientes).

c) Pincha siguiente.

Paso 10: Resumen de la orden.

a) Pincha Generar, es ahí donde el sistema carga el anexo de cambio de plan en gestor documental. También puedes pinchar Ver, para revisar dicho anexo.

b) Debes ir a la pestaña de "Documentos" y seleccionarlos todos. Para luego pinchar "Enviar".

c) Una vez que presionas enviar, veras que la orden se envía con éxito, y mostrara la siguiente pantalla.

Paso 11: Vuelves a la pantalla principal y dejas el registro de la acción esto para asegurar la correcta finalizacion del paso a paso.

a) Solicitudes comerciales

b) Modificación al contrato

c) Cambio de oferta comercial

d) Resultado Solicitud completada En notas de la interacción, dejar el siguiente template.

Template:

Plan Antiguo:

Plan Nuevo:

Nuevo Cargo Fijo:

Explicación de estructura:

Inicio:

Proporcionales: SI/NO

Informar que perderá descuentos.

Y para cerrar gestion, pincha **“Guardar”** y luego **“Cerrar”**.

VENTA/PORTABILIDAD	CAMBIO DE PLAN-CLAROU	CONDICIONES CLARO UP PARA FUNCIONARIOS	CAMPAÑAS MÓVIL	PIFR
--------------------	-----------------------	--	----------------	------

- Aplica para líneas sin descuento funcionario.

- Sujeto a Stock disponible en cada sucursal.

- La línea a contratar Claro Up, debe tener uno de los planes contenidos en la oferta vigente del Programa. Si no cuenta con uno de los planes definidos, debe realizar cambio de plan.

- No aplica en caso de cambio de equipo por servicio técnico (garantía, DOA, etc.).

- Para los funcionarios pertenecientes a CAC, la contratación de Claro up, debe estar autorizada por jefe de sucursal, siguiendo la normativa de la sucursal.
- Debe mantener el mismo plan, durante el plazo del Programa, por lo que no puede realizar cambio de plan.
- La evaluación de crédito debe indicar explícitamente que el cliente puede optar a equipos en modalidad arriendo, en cuotas o al contado. La modalidad de pago del cargo de activación debe mantenerse al contado, con tarjeta de crédito o débito.

Esto, además de las condiciones Claro Up generales.



VENTA/PORTABILIDAD	CAMBIO DE PLAN-CLARROUP	CONDICIONES CLARO UP PARA FUNCIONARIOS	CAMPAÑAS MÓVIL	PI FR
Revisa las campañas actuales en las siguientes páginas: - RENOVACIÓN - PORTABILIDAD - También puedes apoyarte dentro de ONE, revisando el botón RECOMENDADOR.				

Para revisar los Equipos en oferta puedes revisar en Tienda Claro Chile - Equipos. Para revisar planes + equipos ingresa a Tienda Claro Chile.

Para revisar apoyarte con la oferta comercial actual puedes revisar la publicación Plan Comercial Móvil y Hogar.



VENTA/PORTABILIDAD	CAMBIO DE PLAN-CLARUP	CONDICIONES CLARO UP PARA FUNCIONARIOS	CAMPAÑAS MÓVIL	PERF
1. ¿Qué es y cómo funciona la opción de renovación anticipada de equipo y cuándo se puede utilizar? La opción de renovación anticipada de equipo del programa Claro up únicamente es aplicable y podrá ser utilizada por aquellos clientes pospago de Claro que ya tienen activo un Contrato Claro up. Para utilizar la opción de renovación de equipo, aplican las condiciones que se describen a continuación: - Se puede ejercer la opción de renovación anticipada sólo cuando hayan transcurrido al menos 12 meses del Contrato Claro up y hasta antes de su expiración. - Esta opción se puede utilizar siempre y cuando el cliente esté en cumplimiento con el Contrato Claro up y cuente con un servicio de telecomunicaciones vigente proporcionado por Claro.				

- El cliente debe entregar el equipo original en buenas condiciones operativas y debe transferir el título del equipo a Claro.
- El cliente debe elegir un nuevo equipo y plan tarifario (que hagan parte del programa Claro up) y debe firmar un nuevo Contrato Claro up con Claro.

2. ¿A partir de qué momento inicia la cobertura, en caso de contratar el adicional de seguro?

La cobertura para cada equipo asegurado comienza en la fecha que el cliente ha firmado el contrato de “protege tu equipo”.

3. ¿Qué es un equipo en buenas condiciones operativas?

Cuando el cliente elige llevar a cabo la renovación anticipada, éste debe entregar el equipo actual en buenas condiciones operativas. Se entenderá que el equipo a entregar se encuentra en buenas condiciones operativas cuando todas las funciones y características de dicho equipo operen correctamente. La funcionalidad total del equipo deberá incluir, entre otros, lo siguiente:

- Poder encenderse y apagarse y poder realizar y recibir llamadas.
- Poder enviar y recibir mensajes SMS y, si es aplicable, poder conectarse a y navegar en Internet.
- Todas las teclas (táctiles o no) y botones externos deben funcionar correctamente.
- Deber tener una pantalla que funciona correctamente y sin daños (más allá del desgaste derivado del uso cuidadoso y normal) tales como grietas, rayaduras, cuarteaduras y/o astilladuras en alguno de sus componentes. La pantalla no debe presentar manchas en los píxeles, estar borrosa y/o presentar escurrimientos.
- No puede estar personalizado, intervenido con software alternativos o no autorizados por la marca, y/o contener partes no originales.

4. ¿Qué pasa si no renuevo en el mes 12 y lo hago en el mes 15, por ejemplo?

Se puede renovar el programa en cualquier momento, una vez pagada la boleta con la cuota número 12. Si lo hace en el mes 15, tendrá que pagar las cuotas del mes 13 y 14, si la boleta del mes 15, está emitida, también tendrá que pagarla. Las cuotas restantes, de la 16 a la 24, se eliminan.

5. Cliente Claro up ¿Puede hacer cambio de número?

El cliente puede realizar cambio de número, ya que el programa está vinculado a su RUT y no al servicio.

6. ¿Se puede cambiar el plan mientras dura el programa?

Debe mantener el mismo plan, durante el plazo del programa, (esto es por el valor de la cuota pactada), en caso de reclamos, no se puede negar la opción si lo solicita, siempre que sea por un plan compatible con el programa, de igual valor o mayor. Si baja el valor del plan, no se aplicará penalidad, pero perderá el programa.

7. ¿Qué Canales de atención pueden realizar el cambio de plan?

Todos, es decir, sucursales, call center, canales electrónicos, bajo las condiciones mencionadas en la pregunta anterior.

8. ¿Cómo finalizar programa Claro UP?

Para finalizar el programa, basta con que el cliente solicite dar de baja el contrato y pague las cuotas restantes o espere el termino de duración de su contrato.



CONTINUE

UNIDAD 2: PORTAL HELP DESK



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

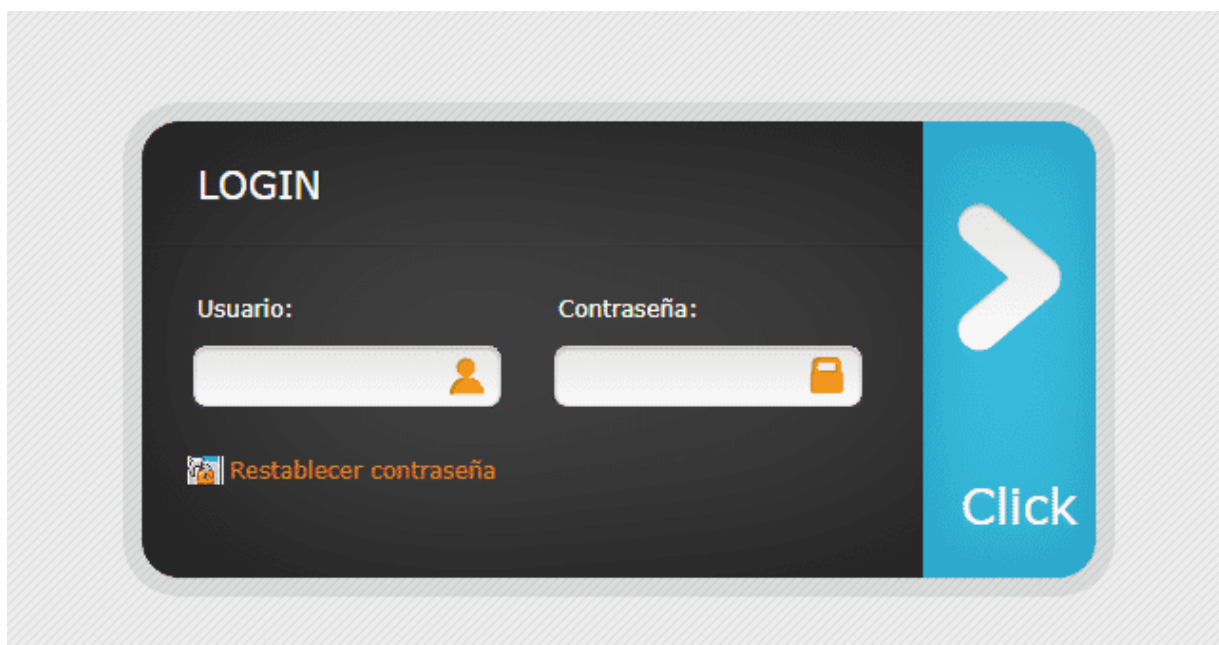
INICIO DE SESIÓN:

IMPORTANTE

1. Iniciar sesión con credenciales, aquí.

Usuario: Ingresar RUT (sin puntos ni guion).

Recuerda para poder acceder se debe pinchar en **"Click"**. Si presionas "Enter", no te reconocerá la contraseña y no podrás ingresar.

A login form interface with a dark gray background. At the top left, the word "LOGIN" is written in white. Below it, there are two input fields: "Usuario:" with a person icon and "Contraseña:" with a lock icon. Below the "Usuario:" field is a link that says "Restablecer contraseña" with a small icon. To the right of the input fields is a large blue button with a white right-pointing arrow and the word "Click" at the bottom.

INGRESO DE TICKET:



INGRESO DE TICKET

Para realizar un correcto ingreso de un ticket se debe realizar los siguientes pasos:

PASO 1

PASO 2

PASO 3

1. Ir a **"Registro"**

BANDEJA

REGISTRO

MICROINFORMATICA

REGISTRO DE TICKET

Rut
16383211-3

Correo
soporte@clarochile.cl

Seleccione tipo de registro
ONE

FORMULARIO ONE

Rut Afectado
Ingrese rut

Orden Amdocs
Ingrese Orden

Pce
Ingrese Pce

SimCard
Ingrese SimCard

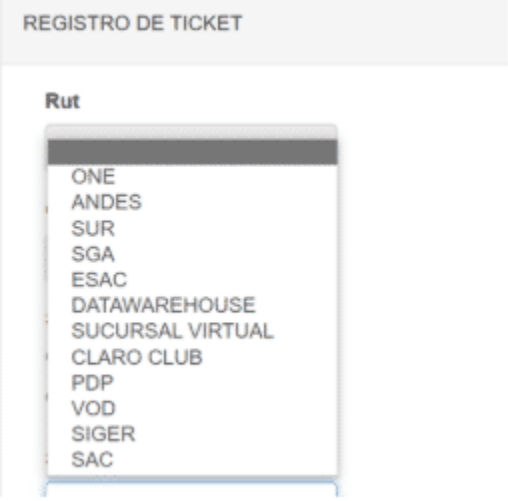
Imei

PASO 1

PASO 2

PASO 3

2. En el campo **"Seleccione tipo de registro"**, elige el aplicativo donde se presenta el inconveniente:



The image shows a web form titled "REGISTRO DE TICKET". Below the title, there is a label "Rut" followed by a dropdown menu. The dropdown menu is open, displaying a list of application names: ONE, ANDES, SUR, SGA, ESAC, DATAWAREHOUSE, SUCURSAL VIRTUAL, CLARO CLUB, PDP, VOD, SIGER, and SAC.

PASO 1

PASO 2

PASO 3

3. Luego, debes completar el formulario con los datos que se solicita y hacer clic en **"Crear Ticket"**.

ONE

FORMULARIO ONE

Rut Afectado

Orden Amdocs

Pcs

SimCard

Imei

Categoría

Sub-Categoría

Tipo de Solicitud

Tipo de Producto

Tipo de Entidad

Cantidad PCS Afectados

Detalle Solicitud

HLR

Documento Adjunto
 Sin archivos seleccionados

[Crear Ticket](#)

REVISAR ESTADO DE TICKET:



SEGUIMIENTO

Una vez ingresado el ticket se debe realizar seguimiento, para ello debes seguir los siguientes pasos:

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

En la página de inicio, hacer clic en **"Búsqueda"**.



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Se abrirá un cuadro con lista desplegable. Puedes buscar por el número de ticket, número de PCS o RUT del cliente.

Búsqueda ▾

TICKET ▾

Ingrese número a buscar depende de la selección

Busqueda

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
Tipos de Estados:				
Estados Primarios		Descripción		
Abierto		Estado inicial del ticket. Ticket Ingresado, a la espera de atención de las áreas de soporte.		
En Atención		Ticket en proceso de gestión por parte de las áreas de soporte.		
Cerrado		Ticket cerrado por área resolutora		
Cancelado		Ticket cancelado por error de ingreso, ya sea porque la solicitud no corresponde o		

porque la tipificación utilizada no es la correcta.

Estados Intermedios	Descripción
Reapertura	Ticket reabierto e ingresa con estado inicial al área resolutora.
Derivación	Ticket derivado a otra área resolutora e ingresa con estado inicial (Abierto).
Defecto	Ticket relacionado a una atención de Clinic/PBI en curso (Gestión de problemas).

FORMULARIO ONE

Ref Afectedo

Orden Ambulancia

Pcs

SesCard

Intel

Categoría

Sub-Categoría

Tipo de Solicitud

Tipo de Producto

Tipo de Entidad

Cantidad PCS Afectados

Detalle Solicitud

HLR

Documento Adjunto

Seleccionar archivo

Sin archivos seleccionados

Cancel Ticket

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Si el ticket registra estado **"Cerrado"** y no se ha solucionado el inconveniente, debes hacer clic en **"Reabrir Ticket"**.

DETALLE TICKET N°258561

DATOS DEL SOLICITANTE

USUARIO

162219103-Andres Otarola Sand

CORREO

andres.otarola@clarochile.cl

CANAL DE ATENCION

SAC

DETALLE DEL TICKET

Fecha registro

2023-01-25 11:15:38.0

Aplicación

ANDES

Categoría

BOLETA

Tipo de Solicitud

AJUSTES / NC

Rut cliente

1-9

Nro. de pedido

1234

Nro. de cuenta

Descripción

xxxx

Adjunto

Sin documento adjunto

INDICADOR DE ESTADOS

Estado	Fecha cambio	Descripción	Gestionador
EN_ATENCION	2023-01-27 15:07:17.0	Inicio atención	Andres Otarola Sandoval
DEFECTO	2023-01-27 15:08:02.0	Se asigna numero de defecto - Nro 12334	Andres Otarola Sandoval
CERRADO	2023-02-01 12:52:31.0	x	Andres Otarola Sandoval

Reabrir Ticket

Salir

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Debes seleccionar un motivo y complementar inconveniente en el cuadro **"Detalle re-apertura"**. Luego, debes hacer clic en **"Aceptar"**.

Ingreso de Insistencia Ticket N° 258544

Motivo de re-apertura

MOTIVO 1

Detalle re-apertura

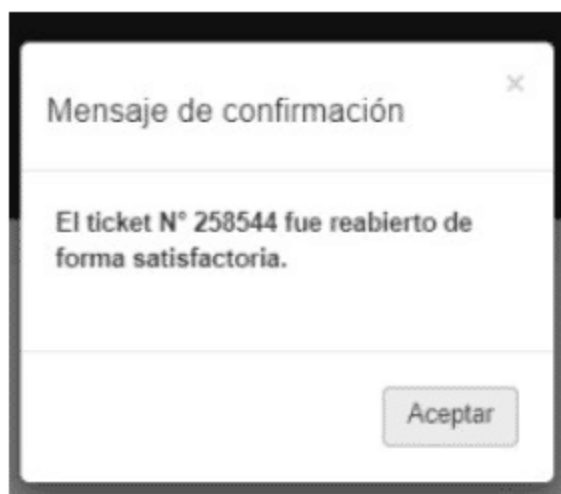
El problema no ha sido resuelto aun, favor validar nuevamente

Aceptar

Salir

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
--------	--------	--------	--------	--

A continuación, se desplegará el siguiente mensaje:



CUMPLIMIENTO DE SLA Y ESCALAMIENTO:

El plazo de respuesta máximo para el cierre y resolución de ticket es de **48 horas 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.
- **Tickets escalados a SUR:** de 2 a 48 horas hábiles.

Sólo en caso de que se supere este SLA y el incidente siga sin respuesta, escala según las siguientes tablas:

NIVEL	ESCALAMIENTO	ROL	EMAIL	TELÉFONO
NIVEL 1	Buzón Soporte Tecnológico	Soporte Tecnológico		

FUNCIONALIDAD:

En la página de inicio, encontrarás **5 íconos** que te indicarán los tickets que has ingresado en el portal.





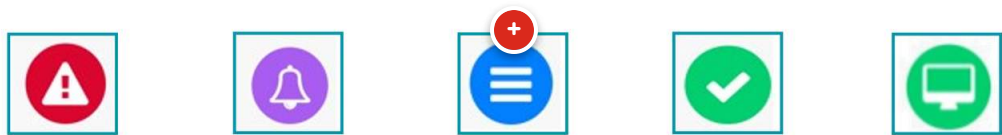
Ticket abierto y/o en atención, fuera del tiempo de respuesta.



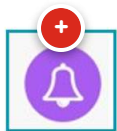
Ticket cancelado por área especialista (Ej.: no aplica ingreso de ticket).



Ticket cerrado dentro del plazo de respuesta.



Listado de tickets ingresados por ejecutivo, en estado **Abierto**.



Ticket derivado a área especialista, pendiente de solucionar y/o cerrar inconveniente.

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°06 - CCDD MÓVIL CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°06 -
CCDD MÓVIL CLARO**

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

FINALIZAR