



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°05 - 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.

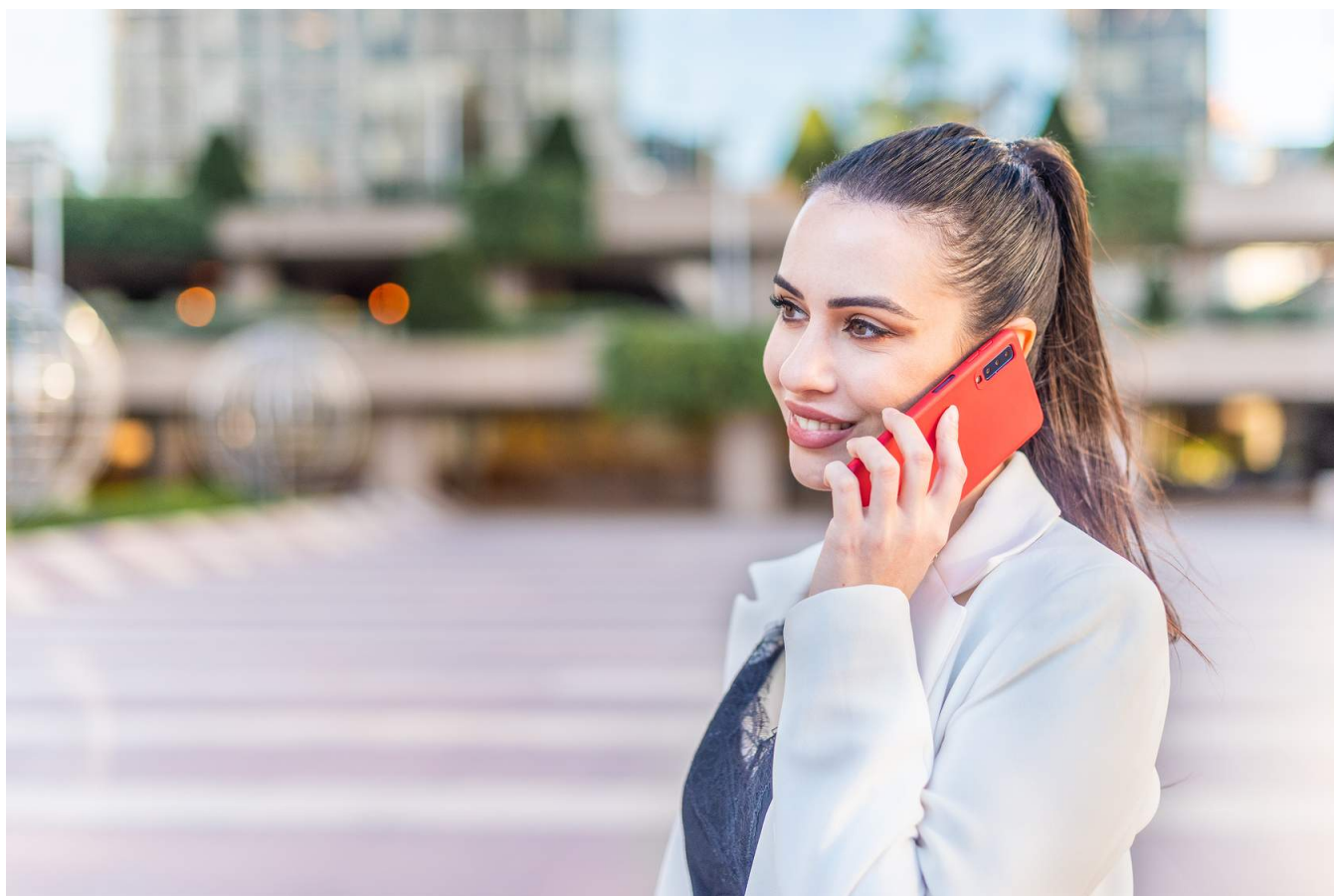
≡ UNIDAD 1: FRONT DE RENOVACIÓN DE EQUIPOS (FRE)

≡ UNIDAD 2: SUCURSAL VIRTUAL

≡ UNIDAD 3: PORTABILIDAD SERVICIO MÓVIL

≡ DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: FRONT DE RENOVACIÓN DE EQUIPOS (FRE)



POLÍTICA DE ATENCIÓN:



- Esta atención se puede brindar solo al **titular del servicio**.
- Si quien nos contacta indica que es un **tercero usuario del servicio**, se debe informar que, por resguardo y seguridad con la información del cliente, esta atención se brinda solo al titular.
- Siempre debes validar, antes de iniciar la atención en el Front de Renovación de Equipos (FRE), que en CRM One el cliente **tenga y esté actualizado su correo electrónico** debido que a este correo le llegará la validación de identidad y los comprobantes de esta gestión. Apóyate del procedimiento [CREACIÓN DE DATOS Y MODIFICACIÓN](#) para corregir el correo del cliente en CRM One.

VERIFICAR PRECONDICIONES:



1. CONSULTA AL CLIENTE SI ES EL TITULAR DEL SERVICIO —

Consulta al cliente si **es el titular** de la línea en la que se desea renovar el equipo.

1.1. Si el cliente indica que es el titular, continúa con el **PASO N°2**.

1.2. Si el cliente indica que es un **tercero usuario del servicio**, informa que, por resguardo y seguridad con la información del cliente, esta atención se brinda solo al titular. Además, esta acción puede generar cobros en la boleta de servicios, por lo que se necesita de su autorización. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que la renovación de equipo requiere datos sensibles del cliente titular, por lo que, por resguardo y seguridad con la información, esta atención se brinda solo al titular. Además, esta acción puede generar cobros en la boleta de servicios.

2. REvisa si el cliente tiene una renovación en curso en la misma LÍNEA —

2.1. Revisa en CRM One si el cliente tiene una renovación en curso realizada por E-commerce asociado al mismo número de teléfono. Para esto, ingresa al perfil del cliente y revisa en la página principal de interacción, en la pestaña **Historial** ítem **Contacto**, si es que tiene una interacción por renovación de equipo en curso realizada por ese canal.

a. Si el cliente **si tiene una interacción por renovación de equipo realizada por E-commerce y se encuentra en curso**, informa al cliente que ya se encuentra dentro de un proceso de renovación asociado a la misma línea y que debido a ello no es posible realizar la renovación en esta atención. Ofrece al cliente, si es que tiene otras líneas sin renovaciones en curso, renovar en alguna de ellas. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que actualmente mantiene una renovación en curso asociada a la misma línea que nos consulta, la cual realizó vía XXXXXX [informar el canal] con

fecha XX-XX-XXXX. Debido a esto, no es posible realizar nuevamente la renovación en esta línea.

- Si el cliente, tiene y acepta renovar en alguna de sus otras líneas (las cuales no deben tener renovaciones en curso), continúa con el **PASO N°2.2.**
- Si el cliente, no tiene otras líneas o no acepta renovar en otra línea, finaliza la atención y deja el siguiente registro de atención.

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Solicitudes Comerciales

Motivo 2: Modificaciones al Contrato

Motivo 3: Cambio de Equipo

Resultado: Solo Cotización

b. Si el cliente **no tiene una interacción por renovación de equipo realizada por E-commerce**, continúa con el **PASO N°2.2.**

2.2. Revisa en el **Dashboard** del Front de Renovación de Equipos (FRE) si el cliente tiene una renovación en curso realizada en esta herramienta. Para esto, ingresa a FRE, en el siguiente link <https://fpv-uat.clarovtrcloud.com/authentication>, con las credenciales de CRM One, y selecciona el icono **Estado de Solicitudes**. Luego busca por el Rut del cliente y verifica si tiene una orden en estado **Pendiente de Entrega**.

a. Si el cliente **si tiene una solicitud de renovación en curso en FRE**, informa al cliente que ya se encuentra dentro de un proceso de renovación en la misma línea y que debido a ello no es posible realizar la renovación. Ofrece al cliente, si es que tiene otras líneas sin renovaciones en curso, renovar en alguna de ellas. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que actualmente mantiene una renovación en curso asociada a la misma línea que nos consulta, la cual realizó el XX-XX-XXXX [indicar fecha]. Debido a esto, no es posible realizar la renovación en esta línea.

- Si el cliente tiene y acepta renovar en alguna de sus otras líneas (las cuales no deben tener renovaciones en curso), continúa con el PASO N°3.

- Si el cliente, no tiene otras líneas o no acepta renovar en otra línea, finaliza la atención y deja el siguiente registro de atención.

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Solicitudes Comerciales

Motivo 2: Modificaciones al Contrato

Motivo 3: Cambio de Equipo

Resultado: Solo Cotización

b. Si el cliente **no tiene una solicitud de renovación en curso en FRE**, continúa con el **PASO N°3**.

Fecha	Hora de ingreso	Rut Cliente	Nombre Cliente	PCS	Tipo de pago	ID Solicitud	Estado Solicitud
18/03/2023	10:12	12.544.754-9	Mateo Botadillo	+5691264123	Tarjeta	1.6273487623	Abierta
18/03/2023	10:28	12.544.754-9	Mateo Botadillo	+5691264123	Bolsa	1.6273487623	Cancelada
18/03/2023	10:30	14.523.754-6	Mateo Araya	+56934264123	Bolsa	1.6273487623	Abierta
18/03/2023	10:44	12.544.754-9	Mateo Botadillo	+5691264123	Tarjeta	1.6273487623	Cancelada
18/03/2023	12:08	12.544.754-9	Mateo Botadillo	+5691264123	Bolsa	1.6273487623	Pendiente de pago
18/03/2023	14:28	12.544.754-9	Mateo Botadillo	+5691264123	Tarjeta	1.6273487623	Cancelada
18/03/2023	15:11	12.544.754-9	Mateo Botadillo	+5691264123	Bolsa	1.6273487623	Cancelada
18/03/2023	17:40	12.544.754-9	Mateo Botadillo	+5691264123	Tarjeta	1.6273487623	Cancelada
18/03/2023	17:55	12.544.754-9	Mateo Botadillo	+5691264123	Bolsa	1.6273487623	Cancelada
18/03/2023	18:12	12.544.754-9	Mateo Botadillo	+5691264123	Tarjeta	1.6273487623	Cancelada

3. SOLICITA EL RUT Y NÚMERO DE SERIE DEL CARNET DE IDENTIDAD DEL CLIENTE

Solicita al cliente su Rut y el número de serie de su carnet de identidad (o número de documento si el carnet es antiguo con formato AXXXXXXXXX) para iniciar la atención en el Front de Renovación de Equipos (FRE).

3.1. Si el cliente **no tiene su carnet a mano o actualmente se encuentra sin su carnet de identidad**, informa que estos datos son necesarios para validar su identidad e iniciar la atención, y que si no dispone de ellos en este momento

puede contactarnos nuevamente cuando los tenga para realizar la solicitud. Apóyate del siguiente script y finaliza la atención:

Sr(a) XXXX, le informo para validar su identidad e iniciar la atención son necesarios estos datos, y si no dispone de ellos en estos momentos, la invito a que una vez que los tenga disponibles nos vuelva a contactar.

Finaliza la atención y deja el siguiente registro de atención:

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Solicitudes Comerciales

Motivo 2: Modificaciones al Contrato

Motivo 3: Cambio de Equipo

Resultado: Solo Cotización

3.2. Si el cliente **muestra desconfianza para entregar el número de serie de su carnet de identidad**, informa que este dato es necesario para validar su identidad y para iniciar la atención y que no será mal utilizado, igualmente entrega la tranquilidad de que esta llamada está siendo grabada. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo para validar su identidad e iniciar la atención es necesario este dato. Le entrego la tranquilidad que sus datos no serán mal utilizado y que además esta llamada está siendo grabada.

- Si el cliente acepta entregar los datos, continúa con el PASO N°3.3.
- Si el cliente no acepta entregar los datos, finaliza la atención y deja el siguiente registro de atención:

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Solicitudes Comerciales

Motivo 2: Modificaciones al Contrato

Motivo 3: Cambio de Equipo

Resultado: Solo Cotización

3.3. Si el cliente **si entrega su Rut y número de serie**, ingresa estos datos en FRE y presiona **Buscar**.

a. Si el **número de serie es invalido**, informa al cliente que la información entregada no es correcta o que su carnet de identidad presenta algún inconveniente, como, por ejemplo, que este vencido o bloqueado. Con esto, no es posible efectuar la atención y debes recomendar al cliente que verifique el estado de su carnet de identidad.

Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que los datos que me entrega no están correctos o su carnet de identidad presenta algún inconveniente, como, por ejemplo, que este caducado o bloqueado. Frente a esto, no es posible continuar la atención y le recomiendo que verifique el estado de su carnet de identidad.

Finaliza la atención y deja el siguiente registro:

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Solicitudes Comerciales

Motivo 2: Modificaciones al Contrato

Motivo 3: Cambio de Equipo

Resultado: Solo Cotización

b. Si el **número de serie es válido** y continúa con el **PASO N°4**.

Claro

Inicio Ejecutivo Juan Perez Cerrar sesión

Estado de Solicitudes

Claro

Ingresa los datos para comenzar:

Rut Cliente
12.345.678-9

Rut de serie de carnet de identidad
123.456.789

Buscar

4. REvisa si el cliente tiene una renovación pendiente en FRE

4.1. Si al momento de ingresar los datos del cliente éste **presenta una solicitud pendiente en FRE**, debes proceder a cancelar dicha solicitud seleccionando el motivo **Retracto en la Atención** y luego debes crear una nueva orden.

4.2. Si el cliente **no presenta una solicitud pendiente en FRE**, continúa con el **PASO N°5**.



5. VERIFICA QUE EL CORREO DEL CLIENTE ESTE CORRECTO EN FRE

En la pestaña **Perfil Cliente**, en el recuadro Información Cliente, confirma que el correo este ingresado correctamente.

5.1. **Si el correo esta correctamente ingresado**, continúa con el apartado **GESTIÓN**.

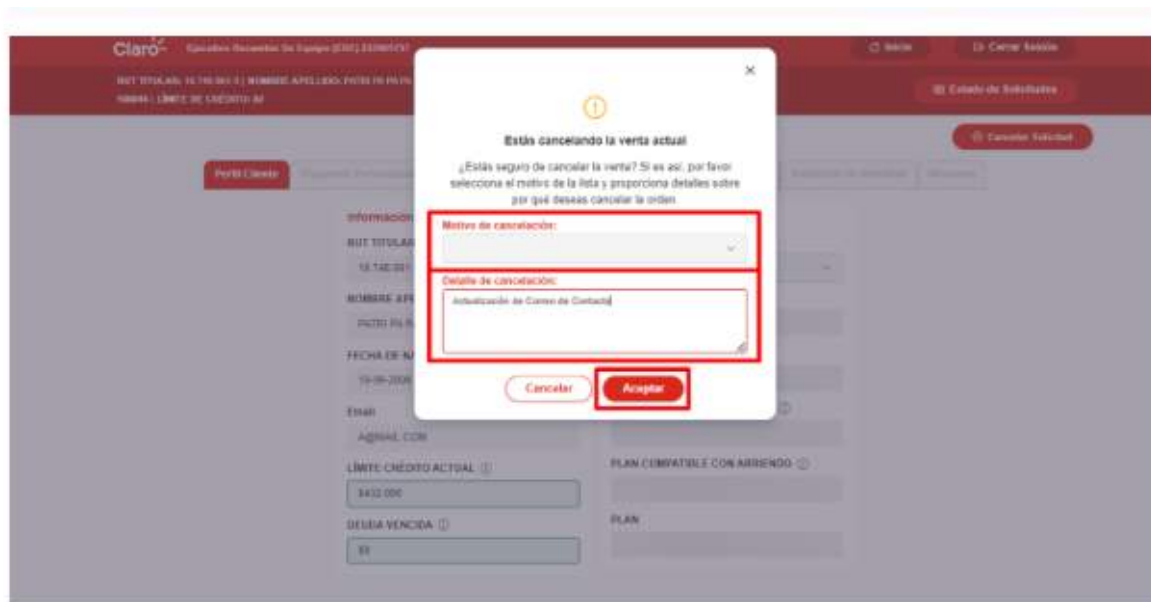
5.2. **Si el correo esta correctamente ingresado**, lo debes actualizar según lo siguiente:

a. Si el cliente indica que desea actualizar el correo **solo para esta solicitud**, procede a presionar el lápiz del costado derecho de recuadro **EMAIL** y modifícalo (recuerda que esta modificación la puede realizar solo el titular). El recuadro estará en amarillo para que pueda ser editado y luego debes dar clic en el ticket para que el recuadro cambie a color verde y la actualización se haga efectiva. Debes considerar que esa modificación solo queda asociada a esta solicitud y no modifica el correo que está registrado en CRM One, por lo tanto, es a este correo donde será enviado el link para la validación de identidad y los contratos.

b. Si el cliente indica que desea actualizar el correo **que también está registrado en CRM One**, debes proceder a corregirlo directo en CRM One. Para realizar la modificación, debes cancelar la solicitud en FRE seleccionado el motivo **Corrección de correo electrónico** y en detalle debes indicar que es por la actualización del correo. Luego debes ingresar a CRM One, modificar el correo del cliente, y volver a ingresar una solicitud con los datos del cliente en FRE.

Apóyate del procedimiento **CREACIÓN DE DATOS Y MODIFICACIÓN** para corregir el correo del cliente en CRM One.

Una vez corregido el correo e ingresado nuevamente a FRE, continúa con el apartado **GESTIÓN**.



The screenshot displays the Claro CRM One interface. A modal dialog box is centered on the screen, titled "Estás cancelando la venta actual" (You are canceling the current sale). The dialog asks, "¿Estás seguro de cancelar la venta? Si es así, por favor selecciona el motivo de la lista y proporciona detalles sobre por qué deseas cancelar la orden" (Are you sure you want to cancel the sale? If so, please select the reason from the list and provide details about why you want to cancel the order). The dialog has two input fields: "Motivo de cancelación:" (Reason for cancellation) and "Detalle de cancelación:" (Cancellation details). The "Detalle de cancelación:" field contains the text "Actualización de Correo de Contacto" (Update Contact Email). At the bottom of the dialog are two buttons: "Cancelar" (Cancel) and "Aceptar" (Accept). The background shows a sidebar with "Perfil Cliente" (Client Profile) and a main area with client information fields like "RUT TITULAR", "ESTADO", "NOMBRE APELLIDO", "FECHA EXPIRACIÓN", "EMAIL", "AGENCIA", "LÍMITE CRÉDITO ACTUAL", and "DEUDA VENCIDA".

GESTIÓN:



Una vez indagado el equipo y la modalidad de renovación que desea el cliente e ingresado los datos en FRE, selecciona el número de teléfono al cual se desea renovar para revisar la modalidad a la que pueda optar el cliente.

CLIENTE CLASIFICA PARA RECAMBIO CON PAGO EN TARJETA O BOLETA (RECUADRO VERDE)

1. Si FRE muestra un recuadro verde con el mensaje **"El cliente puede renovar equipo pagando con tarjeta o cargándolo en su boleta"**, significa que el cliente puede elegir cualquier forma de pago para su nuevo equipo. Una vez visualizado el mensaje presiona el botón **Mostrar Ofertas Disponibles**.

2. A continuación, se mostrará la pestaña **Propuesta Personalizada**, donde FRE recomendará equipos según límite de crédito al que puede optar el cliente.

En esta pestaña puedes visualizar los siguientes datos de los equipos propuestos:

Marca y Modelo

Color

Precio con Boleta: Muestra el valor total del equipo, el pago inicial y el valor de cada cuota para las 18 cuotas.

Precio con Tarjeta: Muestra el valor total del equipo, y un valor referencial para el pago en cuotas con tarjeta de crédito en 12, 18 y 24 cuotas.

Argumentos de Venta: Ventajas del equipo.

Ficha Técnica: Describe las principales características técnicas del equipo.

Si el equipo que desea el cliente no se encuentra dentro de los recomendados, puedes presionar en la pestaña **Propuesta Ampliada** para buscar el equipo por alguna característica en especial.

En esta pestaña puedes realizar la búsqueda del equipo bajo dos modalidades: **Búsqueda Simple** o **Búsqueda Avanzada**.

a. En Búsqueda Simple se puede buscar bajo los siguientes ítems:

- **Tipo de Pago:** Tarjeta o Boleta. Importante: Usa el filtro si el cliente declara que está buscando equipos financiados, previo a ofrecer cualquier equipo puntual.
- **Rango Precio (valor total del equipo):** Menor a \$200.000, \$200.000 - \$400.000, \$400.000 - \$600.000 y mayor a \$600.000.
- **Marca**
- **Modelo**

b. En Búsqueda Avanzada se puede buscar bajo los siguientes ítems:

- **Tipo de Pago:** Tarjeta o Boleta
- **Rango Precio (valor total del equipo):** Menor a \$200.000, \$200.000 - \$400.000, \$400.000 - \$600.000 y mayor a \$600.000.
- **Marca**
- **Modelo**
- **Almacenamiento (GB)**
- **Color**
- **Cámara Trasera (MPX)**
- **Cámara Frontal (MPX)**
- **Tamaño Pantalla**

2.1. Si el equipo buscado por el cliente no se encuentra disponible por stock o no está en la modalidad de renovación que el cliente desea, ofrece equipos alternativos de similar precio y características, para esto apóyate de la fila **Precio con Boleta** o **Precio con Tarjeta** dependiendo de la modalidad deseada, y de la fila **Ficha Técnica**.

Si el equipo buscado está solo en la modalidad con tarjeta y no en la modalidad con pago en boleta que es lo que el cliente desea, ofrece esta alternativa informando los beneficios que se tiene al pagar el equipo al contado, donde puede optar a un valor más económico que al llevarlo en boleta (puedes comparar el precio total del equipo en boleta versus el precio total del equipo en tarjeta), además, que puede pagar hasta en 24 cuotas sin interés con tarjetas de crédito del Banco Santander, Banco BCI y Scotiabank, y en 18 cuotas sin interés con tarjetas de crédito del Banco de Chile. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que el equipo que busca se encuentra disponible en la modalidad de pago con tarjeta. En esta modalidad puede optar a llevar el equipo a un precio mucho más económico que al llevarlo en boleta, además, puede pagar

hasta en 24 cuotas sin interés con tarjetas de crédito del Banco Santander, Banco BCI y Scotiabank, y en 18 cuotas sin interés con tarjetas de crédito del Banco de Chile, ¿desea optar por este equipo en esta modalidad?

a. Si el cliente **si acepta el equipo en esta modalidad**, continúa con el **PASO N°2.2.**

b. Si el cliente no acepta llevar el equipo al contado y tampoco acepta algún equipo de similares características, informa que lamentablemente no disponemos de otros modelos para renovar en esta atención. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, lamentablemente no disponemos de otros modelos con mejores características y condiciones para que pueda realizar la renovación en esta atención. Frente a esto, le pido las disculpas correspondientes.

En FRE debes cancelar la solicitud y seleccionar el motivo **No encuentra equipo buscado.**

Por último, deja el siguiente registro de atención: Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Solicitudes Comerciales

Motivo 2: Modificaciones al Contrato

Motivo 3: Cambio de Equipo

Resultado: Solo Cotización

2.2. Si el equipo buscado por el cliente si se encuentra disponible en la modalidad deseada o el cliente acepta algún equipo alternativo ofrecido durante la atención, presiona sobre el botón **Solicitar** en la ficha del equipo para proceder con la renovación.

3. A continuación, en la pestaña **Tipo de Pago** debes seleccionar la modalidad en la cual se va a renovar el equipo, en Tarjeta o en Boleta. **Si es en boleta, es en esta parte donde debes seleccionar el número de cuotas del equipo (12 o 18).** Luego debes presionar el botón **Comprar**.

En caso de no ingresar la cantidad de cuotas cuando la modalidad de renovación es en boleta, el sistema arrojará la siguiente alerta:

4. Con la modalidad de renovación seleccionada e ingresada la cantidad de cuotas si es que aplica, el sistema levantará la siguiente alerta para confirmar la solicitud. Si esta correcto presiona **Continuar**. Si, por el contrario, se debe modificar la solicitud, presiona **Volver**.

5. En la pestaña **Dirección de Despacho**, en la sección Datos de Despacho, ingresa la dirección donde el cliente desea que sea entregado el equipo (debes escribir en el campo "Calle" tanto el nombre de la calle como la numeración, para que así Google Maps encuentre la ubicación). Si la dirección no se encuentra, debes indicar al cliente que no es posible encontrar la dirección y solicita, si es posible, que indique una nueva dirección de despacho. **Importante: si la dirección no se encuentra y el cliente no indica una nueva dirección que si este disponible, no es posible realizar la renovación.**

En la sección donde se ingresa quien recibirá el pedido, debes seleccionar entre el **titular (Yo recibiré el pedido), Otra Persona o Dejar en la conserjería**. Si se selecciona Otra Persona se deben completar los datos de la otra persona, nombre, apellido y Rut. Luego se debe presionar **Comprar**.

6. En la pestaña de **Validación de Identidad** debes seleccionar la opción **Validación Facial** y enviar el enlace de confirmación al correo del cliente. Presiona **Enviar Link**.

Informa al cliente que recibirá un correo con el paso a paso para validar su identidad de forma facial por lo que debe tener su carnet de identidad a mano. Informa, además, que es recomendable que lo haga desde su teléfono y que tiene 3 intentos para realizar la validación. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que recibirá un correo para que pueda realizar la validación de identidad por medio de reconocimiento facial, por lo que es recomendable que lo realice desde su teléfono con su carnet de identidad a mano. Tiene un máximo de 3 intentos para realizar esta validación.

Importante: En caso que el cliente presente inconvenientes al intentar validar identidad desde su teléfono móvil, recomienda que pruebe cambiando de navegador web en su celular.

Si el cliente no logra validar de forma exitosa su identidad, presiona en **Validar** en FRE lo que indicará el siguiente mensaje:

Informa al cliente que no es posible realizar la renovación de su equipo en esta atención debido que la validación no fue exitosa y que la solicitud será dejada sin efecto. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que como no fue posible validar su identidad, esta solicitud será dejada sin efecto. Si lo desea, puede realizar la solicitud de forma presencial en una Sucursal donde validaran su identidad por medio de otras formas.

Si el cliente indica que asistirá a una de nuestras Sucursales, apóyate del siguiente link <https://www.claro Chile.cl/personas/sucursales/> para informar la Sucursal más cercana a su domicilio.

En FRE debes cancelar la solicitud y seleccionar el motivo **Imposible validar identidad**. Además, debes dejar el siguiente registro de atención: Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Solicitudes Comerciales

Motivo 2: Modificaciones al Contrato

Motivo 3: Cambio de Equipo

Resultado: Solo Cotización

b. **Si el cliente si logra validar de forma exitosa su identidad**, presiona **Validar** en FRE para confirmar la validación facial.

7. En la pestaña **Resumen** se indica el detalle de la gestión de renovación realizada, así como un paso a paso para que el cliente puede efectuar el pago del pie o del valor total del equipo según el método de renovación seleccionado.

Confirma con el cliente la gestión realizada e informa que tiene un plazo de hasta 24 horas para realizar el pago del pie o del total del equipo en el portal de Pago Express de la página de Claro Chile.

En caso de no realizar el pago dentro del plazo, la solicitud quedará sin efecto. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que hemos realizado su solicitud de renovación de equipo al número de teléfono 569XXXXXXX por el equipo marca XXXXX modelo XXXXX, bajo la modalidad de pago en boleta [o tarjeta], por un monto de \$XX.XXX correspondiente al pie y XX cuotas de \$XX.XXX [o detallar el valor total del equipo], el cual será

despachado a la dirección XXXX. Le informo además que tiene un plazo de hasta 24 horas para realizar el pago del pie [o del total del equipo] en el portal de Pago Express de la página de Claro Chile. En caso de no realizar el pago dentro de este plazo, la solicitud quedará sin efecto.

Informa además que una vez realizado el pago existe un plazo de entrega por parte del Delivery de hasta 4 días hábiles si la entrega es en la Región Metropolitana y hasta 6 días hábiles si es en regiones. Además, coméntale que recibirá un correo por esta gestión recordándole realizar el pago y otro de confirmación cuando el pago haya sido realizado. Apóyate de siguiente script:

Sr(a) XXXX, además le informo que una vez realizado el pago nuestro Delivery tiene un plazo de entrega de hasta 4 días hábiles si la entrega es en la región metropolitana y hasta 6 días hábiles si es en regiones. Además, le comento que recibirá un correo por esta gestión recordándole realizar el pago y otro de confirmación cuando el pago sea realizado.

En caso que el cliente lleve un equipo en condición de arriendo y pactado en cuotas a su boleta, se debe, además, entregar la siguiente información:

Sr(a) XXXX, recuerde que usted lleva un equipo modelo XXXX, por un valor de \$XX.XXX, dicho valor ha sido pactado en XX cuotas, estas cuotas serán cobradas a través de su boleta de servicios. Tenga en cuenta, que este equipo es propiedad de Claro Chile hasta concluido el plazo de su contrato de arriendo con opción de compra.

Para finalizar, presiona en FRE Finalizar Orden y deja el siguiente registro de atención: **Registro de atención en CRM One:**

Motivo 1: Solicitudes Comerciales

Motivo 2: Modificaciones al Contrato

Motivo 3: Cambio de Equipo

Resultado: Otro

Claro
Ejecutivo Reservas De Equipo (FRE) 33384732

RUT TITULAR: 18.718.965-3 | NOMBRE APELLIDO: PATRI RILPA PA | Nº PCS: +569 9012 3198
1000H | LÍMITE DE CRÉDITO: \$0

Estado de Solicitudes

Cancelar Solicitudes

Perfil Cliente

Información asociada al Cliente

RUT TITULAR
18.718.965-3

NOMBRE APELLIDO
PATRI RILPA PA

FECHA DE NACIMIENTO
10-09-2006

Email
A@MAIL.COM

LÍMITE CRÉDITO ACTUAL
\$432.000

DEUDA VENCIDA
\$0

Información asociada al PCS

Nº PCS
+569 9012 3198

TIPO DE SUBSCRITOR
POSTPAGO

LÍNEA BLOQUEADA
No

EQUIPO EN ARRIENDO VIGENTE
No

PLAN COMPATIBLE CON ARRIENDO
No

PLAN
RP 15 2021-EP MAX XL LIBRE

El cliente puede renovar equipo pagando con tarjeta o cargando en su boleta

Nótese: Opciones Disponibles

CLIENTE CLASIFICA PARA RECAMBIO, PERO SOLO CON PAGO CON TARJETA (RECUADRO EN AMARILLO)

1. Si el mensaje que entrega FRE es **“El cliente puede renovar equipo pagando solo con su tarjeta, pero no puede cargar cuotas a su boleta”** aparecerá dentro de un recuadro de color amarillo. Con este mensaje el cliente solo puede optar a la modalidad de renovación con tarjeta en la línea consultada.

2. Si el mensaje no se acomoda a la modalidad de renovación que desea el cliente, verifica si el motivo por el cuál FRE arroja este mensaje puede ser modificado con alguna gestión en esta atención.

2.1 Si es posible de modificar el mensaje: En el caso del ejemplo de la imagen anterior, el ítem **Plan Compatible con Arriendo** es el que está destacado en color amarillo, ya que el cliente no tiene un plan compatible para optar a equipos en arriendo. Mientras que los otros ítems están destacados en color verde indicando que si tiene un límite de crédito disponible (\$432.000), no tiene deuda vencida, no presenta un bloqueo en la línea y no posee un equipo en arriendo vigente. Por lo tanto, para este caso, es posible determinar, que si se actualiza el plan del cliente a uno compatible con equipos en arriendo (ARR), el mensaje

indicado por FRE será distinto permitiendo al cliente optar a la modalidad de pago en boleta. Frente a este caso, informa al cliente que para optar a la modalidad de pago en boleta se tiene que actualizar su plan a uno compatible con equipos en arriendo. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que actualmente puede optar solo a la modalidad de renovación con pago con tarjeta, esto debido que tiene un plan que no es compatible con la modalidad de equipos en arriendo. Si lo desea, le puedo ofrecer actualizar su plan a uno que si sea compatible para que pueda optar a la modalidad de renovación con pago en boleta. ¿Desea realizar la actualización de su plan?

a. Si el cliente no desea actualizar su plan y no desea renovar en la modalidad de pago con tarjeta, informa que en esta ocasión es esta la modalidad a la que puede optar y que lamentamos que no sea la modalidad que él espera. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que esta ocasión solo puede optar a la modalidad de renovación con tarjeta y lamentamos que no sea la modalidad que usted esperaba.

En FRE debes cancelar la solicitud y seleccionar el motivo No acepta cambio de plan. Por último, debes dejar el siguiente registro de atención. Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Solicitudes Comerciales

Motivo 2: Modificaciones al Contrato

Motivo 3: Cambio de Equipo

Resultado: Solo Cotización

b. Si el cliente no desea actualizar su plan y si desea renovar en la modalidad de pago con tarjeta, presiona el botón **Mostrar Ofertas Disponibles** en FRE y continúa con el **PASO N°3**.

c. Si el cliente si acepta actualizar su plan a uno compatible con equipo en arriendo, debes proceder a cancelar la solicitud en FRE usando el motivo **Retracto en la Atención** y en el detalle indicar que es por cambio de plan, y luego ingresar a CRM One y verificar el plan que tiene contratado el cliente (EP – DIF – GGTT):

- Si el plan del cliente es **DIF (diferido) o EP (equipo propio)** se debe actualizar el plan a uno compatible con equipos en arriendo (ARR), privilegiando el plan más cercano en precio y características, además, en caso que el plan actual mantenga descuentos vigentes, se debe informar que al aceptar una nueva oferta comercial, los descuentos se eliminan. Utiliza el procedimiento [CAMBIO DE PLAN MÓVIL](#) para gestionar el cambio.

- Si el plan del cliente es **GGTT (grandes tiendas)**, debes revisar en CRM One que el contrato por el equipo esté finalizado (18 meses cumplidos). Si no es el caso del cliente, debes informar que no es posible realizar el cambio de plan debido que tiene un contrato vigente por un equipo de una casa comercial, y este cambio ocasionaría que el equipo le sea cobrado en su totalidad en su tarjeta de crédito. Apóyate de siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que actualmente mantiene un contrato vigente por un equipo de una casa comercial, debido a esto, no es posible realizar la actualización de su plan ya que ocasionaría que el equipo le sea cobrado en su totalidad en su tarjeta de crédito.

Si por el contrario, el cliente si tiene el contrato por el equipo finalizado, pero mantiene el plan GGTT, se debe actualizar el plan al ARR más cercano en precio, privilegiando mantener las características y a continuación, realiza la renovación en FRE. Utiliza el procedimiento [CAMBIO DE PLAN MÓVIL](#) para gestionar el cambio.

2.2. Si no es posible modificar el mensaje

Si no es posible modificar el mensaje del cliente debido que el ítem Limite de Crédito Actual es igual 0, se debe explicar al cliente los beneficios que tiene esta modalidad de renovación. Informa que puede optar a un valor con un descuento importante que, al llevarlo en boleta, además, que puede pagar hasta en 24 cuotas sin interés con tarjetas de crédito del Banco Santander, Banco BCI y Scotiabank, y en 18 cuotas sin interés con tarjetas de crédito del Banco de Chile. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que en esta ocasión solo puede optar a renovar su equipo en la modalidad de pago con tarjeta. En esta modalidad puede optar a llevar un equipo con un descuento importante y mucho más económico que al llevarlo en boleta, además, puede pagar hasta en 24 cuotas sin interés con tarjetas de crédito del

Banco Santander, Banco BCI y Scotiabank, y en 18 cuotas sin interés con tarjetas de crédito del Banco de Chile, ¿desea optar a renovar en esta modalidad?

a. Si el cliente no acepta esta modalidad de renovación, informa que en esta ocasión es esta la modalidad a la que puede optar y que lamentamos que no sea la modalidad que él esperaba. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que esta ocasión solo puede optar a la modalidad de renovación con tarjeta y lamentamos que no sea la modalidad que usted esperaba.

En FRE debes cancelar la solicitud y seleccionar el motivo **Crédito en boleta insuficiente**. Por último, debes dejar el siguiente registro de atención.**Registro de atención en CRM One:**

Motivo 1: Solicitudes Comerciales

Motivo 2: Modificaciones al Contrato

Motivo 3: Cambio de Equipo

Resultado: Solo Cotización

b. Si el cliente **si acepta** renovar en la modalidad de pago con tarjeta, presiona el botón **Mostrar Ofertas Disponibles** en FRE y continúa con el **PASO N°3**.

3. A continuación, se mostrará la pestaña **Propuesta Personalizada**, donde FRE recomendará equipos según la modalidad a la que puede optar el cliente.

En esta pestaña puedes visualizar los siguientes datos de los equipos propuestos:-

Marca y Modelo

-Color

-Precio con Boleta: Muestra el valor total del equipo, el pago inicial y el valor de cada cuota para las 18 cuotas.

-Precio con Tarjeta: Muestra el valor total del equipo, y un valor referencial para el pago en cuotas con tarjeta de crédito en 12, 18 y 24 cuotas.

-Argumentos de Venta: Ventajas del equipo.

-Ficha Técnica: Describe las principales características técnicas del equipo. Si el equipo que desea el cliente no se encuentra dentro de los recomendados, puedes presionar en la pestaña **Propuesta Ampliada** para buscar el equipo por alguna característica en especial. En esta pestaña puedes realizar la búsqueda del equipo bajo dos modalidades:

Búsqueda Simple o Búsqueda Avanzada.

Búsqueda Simple: se puede buscar bajo los siguientes ítems:

Tipo de Pago: Tarjeta o Boleta

Rango Precio (valor total del equipo): Menor a \$200.000, \$200.000 - \$400.000, \$400.000 - \$600.000 y mayor a \$600.000.

Marca

Modelo

Búsqueda Avanzada: se puede buscar bajo los siguientes ítems:

-Tipo de Pago: Tarjeta o Boleta

-Rango Precio (valor total del equipo): Menor a \$200.000, \$200.000 - \$400.000, \$400.000 - \$600.000 y mayor a \$600.000.

-Marca

-Modelo

-Almacenamiento (GB)

-Color

-Cámara Trasera (MPX)

-Cámara Frontal (MPX)

-Tamaño Pantalla

3.1. Si el equipo buscado por el cliente no se encuentra disponible por stock o no esta en la modalidad de renovación que el cliente desea, ofrece equipos alternativos de similar precio y características, para esto apóyate de la fila **Precio con Tarjeta y Ficha Técnica.**

Si el cliente no acepta algún equipo de similares características, informa que lamentablemente no disponemos de otros modelos para renovar en esta atención. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, lamentablemente no disponemos de otros modelos con mejores características y condiciones para que pueda realizar la renovación en esta atención. Frente a esto, le pido las disculpas correspondientes.

En FRE debes cancelar la solicitud y seleccionar el motivo **No encuentra equipo buscado.** Por último, deja el siguiente registro de atención: **Registro de atención en CRM One:**

Motivo 1: Solicitudes Comerciales

Motivo 2: Modificaciones al Contrato

Motivo 3: Cambio de Equipo

Resultado: Solo Cotización

3.2. Si el equipo buscado por el cliente si se encuentra disponible en esta modalidad o el cliente si acepta algún equipo alternativo ofrecido durante la atención, presiona sobre el botón **Solicitar** en la ficha del equipo para proceder con la renovación.

4. A continuación, en la pestaña **Tipo de Pago** debes seleccionar la modalidad en la cual se va a renovar el equipo (en Tarjeta). Luego debes presionar el botón **Comprar**.

5. Con la modalidad de renovación seleccionada, el sistema levantará la una alerta para confirmar la solicitud. Si esta correcto presiona **Continuar**. Si, por el contrario, se debe modificar la solicitud, presiona **Volver**.

6. En la pestaña **Dirección de Despacho**, en la sección Datos de Despacho, ingresa la dirección donde el cliente desea que sea entregado el equipo (debes escribir en el campo "Calle" tanto el nombre de la calle como la numeración, para que así Google Maps encuentre la ubicación). Si la dirección no se encuentra, debes indicar al cliente que no es posible encontrar la dirección y solicita, si es posible, que indique una nueva dirección de despacho.**Importante: si la dirección no se encuentra y el cliente no indica una nueva dirección que si este disponible, no es posible realizar la renovación.** En la sección donde se ingresa quien recibirá el pedido, debes seleccionar entre el **titular (Yo recibiré el pedido), Otra Persona o Dejar en la conserjería**. Si se selecciona Otra Persona se deben completar los datos de la otra persona, nombre, apellido y Rut. Luego se debe presionar **Comprar**.

7. En la pestaña de **Validación de Identidad** debes seleccionar la opción **Validación Facial** y enviar el enlace de confirmación al correo del cliente. Luego presiona **Enviar Link**.

Informa al cliente que recibirá un correo con el paso a paso para validar su identidad de forma facial por lo que debe tener su carnet de identidad a mano.

Informa al cliente además que tiene 3 intentos para realizar la validación. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que recibirá un correo para que pueda realizar la validación de identidad por medio de un reconocimiento facial, por lo que debe tener su carnet de identidad a mano. Tiene un máximo de 3 intentos para realizar esta validación.

Importante: En caso que el cliente presente inconvenientes al intentar validar identidad desde su teléfono móvil, recomienda que pruebe cambiando de navegador web en su celular.

a. **Si el cliente no logra validar de forma exitosa su identidad**, presiona en **Validar** en FRE lo que indicará el siguiente mensaje: Informa al cliente que no es posible realizar la renovación de su equipo en esta atención debido que la validación no fue exitosa y que la solicitud será dejada sin efecto. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que como no fue posible validar su identidad, esta solicitud será dejada sin efecto. Si lo desea, puede realizar la solicitud de forma presencial en una Sucursal donde validaran su identidad por medio de otras formas.

Si el cliente indica que asistirá a una de nuestras Sucursales, apóyate del siguiente link:

<https://www.claro Chile.cl/personas/sucursales/> para informar la Sucursal más cercana a su domicilio. En FRE debes cancelar la solicitud y seleccionar el motivo **Imposible validar identidad**. Además, debes dejar el siguiente registro de atención:

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Solicitudes Comerciales

Motivo 2: Modificaciones al Contrato

Motivo 3: Cambio de Equipo

Resultado: Solo Cotización

b. **Si el cliente si logra validar de forma exitosa su identidad**, presiona **Validar** en FRE para confirmar la validación facial.

8. En la pestaña **Resumen** se indica el detalle de la gestión de renovación realizada, así como un paso a paso para que el cliente puede efectuar el pago del valor total del equipo.

Confirma con el cliente la gestión realizada e informa que tiene un plazo de hasta 24 horas para realizar el pago del total del equipo en el portal de Pago Express de la página de Claro Chile. En caso de no realizar el pago dentro del plazo, la solicitud quedará sin efecto. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que hemos realizado su solicitud de renovación de equipo al número de teléfono 569XXXXXXX por el equipo marca XXXXX modelo XXXXX, bajo la modalidad de pago en tarjeta, por un monto de \$XXX.XXX correspondiente al valor total del equipo, el cual será despachado a la dirección XXXXX. Le informo además que tiene un plazo de hasta 24 horas para realizar el pago del total del equipo en el portal de Pago Express de la página de Claro Chile. En caso de no realizar el pago dentro de este plazo, la solicitud quedará sin efecto.

Informa además que una vez realizado el pago existe un plazo de entrega por parte del Delivery de hasta 4 días hábiles si la entrega es en la región metropolitana y hasta 6 días hábiles si es en regiones. Además, coméntale que recibirá un correo por esta gestión recordándole realizar el pago y otro de confirmación cuando el pago fue realizado. Apóyate de siguiente script:

Sr(a) XXXX, además le informo que una vez realizado el pago nuestro Delivery tiene un plazo de entrega de hasta 4 días hábiles si la entrega es en la región metropolitana y hasta 6 días hábiles si es en regiones. Además, le comento que recibirá un correo por esta gestión recordándole realizar el pago y otro de confirmación cuando el pago sea realizado.

Para finalizar, presiona en FRE Finalizar Orden y deja el siguiente registro de atención: **Registro de atención en CRM One:**

Motivo 1: Solicitudes Comerciales

Motivo 2: Modificaciones al Contrato

Motivo 3: Cambio de Equipo

Resultado: Otro

Claro Especialista Recambio De Equipo (FRE) 333884737

Inicio Cerrar Sesión

RUT TITULAR: 16.740.901-3 | NOMBRE APELLIDO: PATRICK PAIRA | N° PCS: +56 9 5612 2196
MÓDULO: LÍMITE DE CRÉDITO: \$433.000

Estado de Solicitudes Cancelar Solicitud

Perfil Cliente | Resumen Personalizado | Resumen Ampliado | Tipo de Pago | Detalle de Equipos | Historial de Líneas | Servicios

Información asociada al Cliente

RUT TITULAR: 16.740.901-3

NOMBRE APELLIDO: PATRICK PAIRA

FECHA DE NACIMIENTO: 19-09-2000

Email: a@gmail.com

LÍMITE CRÉDITO ACTUAL: \$433.000

DEUDA VENCIDA: \$0

Información asociada al PCS

N° PCS: +56 9 7752 1001

TIPO DE SUSCRITOR: POSTPAID

LÍNEA BLOQUEADA: No

EQUIPO EN ARRENDAMIENTO VIGENTE: No

PLAN COMPATIBLE CON ARRENDAMIENTO: No

PLAN: RP 01 2017 PLAN 9-CE EP

El cliente puede renovar equipo antiguo solo con su saldo, pero no puede cargar cuotas a su línea.

Mostrar Opciones Disponibles

CLIENTE NO CLASIFICA PARA RECAMBIO (RECUADRO EN ROJO) —

1. Si el mensaje que entrega FRE es **“El cliente no puede renovar equipo con Claro. Apóyate en los campos en rojo para justificar tu respuesta”** aparecerá dentro de un recuadro de color rojo.

Si se visualiza este mensaje, el cliente no podrá renovar su equipo en este momento.

2. El motivo por el cual el cliente no puede optar a la renovación en su línea se puede deber a varios factores, como, por ejemplo, saldo pendiente (el cliente debe tener saldo 0, no puede tener deuda emitida ni vencida) o línea bloqueada, entre otros.

Si bien al cliente se le puede mencionar el o los motivos por los cuales no puede optar a la renovación en su línea, y que principalmente son los recuadros que están destacados de color rojo en FRE, el regularizar estos ítems por parte del cliente no asegura que tras una nueva solicitud pueda optar a renovar en esta

línea. Si el cliente insiste, ofrece la alternativa que pueda renovar comprando un equipo liberado vía E-commerce. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que en esta ocasión no puede optar a renovar equipo en la línea consultada. Esto se debe a que presenta XXXX [indicar motivos según los recuadros destacados en rojo]. Debido a esto, le puedo recomendar que realice la renovación de su equipo por la web de Claro Chile revisando los equipos liberados.

En FRE debes cancelar la solicitud y seleccionar el motivo **Deuda Vencida** o **Retracto en la atención** según sea el caso. Además, debes dejar el siguiente registro de atención:

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Solicitudes Comerciales

Motivo 2: Modificaciones al Contrato

Motivo 3: Cambio de Equipo

Resultado: Solo Cotización

3. En caso que el cliente presente **Deuda Vencida**, informa que debe regularizar su situación para sea posible revisar si puede optar a la renovación de su equipo. Informa el monto que adeuda y recomienda que el pago lo pueda realizar por el portal de Pago Express de la página de Claro Chile debido que demora menos en que se refleje en nuestros sistemas. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que actualmente presenta deuda vencida por un monto de \$XX.XXX, por lo que si quiere renovar su equipo en esta línea debe regularizar su situación. Le recomiendo que el pago lo pueda realizar por el portal de Pago Express de la página de Claro Chile debido demora menos en reflejarse en nuestros sistemas.

Si el cliente indica que pagará de inmediato durante esta atención, espera que realice el pago y una vez pagado, cancela la solicitud en FRE seleccionado el motivo **Deuda Vencida**, y vuelve a realizar una nueva solicitud en FRE y continua la atención dependiendo del nuevo mensaje indicado. **Recuerda que no es posible asegurar que tras el pago pueda optar a renovar el equipo en su línea.**

4. En caso que el cliente presente su servicio **bloqueado por robo o pérdida**, debes informar que debe solicitar el desbloqueo de forma presencial en una de

nuestras Sucursales de atención. Apóyate del procedimiento BLOQUEO/DESBLOQUEO EQUIPO MÓVIL Y SIMCARD POR ROBO O PÉRDIDA e informa al cliente lo siguiente:

Sr(a) XXXX, le informo que actualmente su servicio se encuentra bloqueado en nuestros sistemas por robo o hurto, y debido a ello no es posible realizar la renovación de su equipo por esta vía. Le recomiendo que se acerque a una de nuestras Sucursales de atención para que pueda solicitar el desbloqueo de su servicio.

Apóyate del siguiente link <https://www.clarochile.cl/personas/sucursales/> para informar la Sucursal más cercana al domicilio del cliente.

Claro Chile

Inicio Ejecutivo Juan Perez

Cerrar sesión

Estado de Solicitudes Cancelar Solicitud

Perfil Cliente Propuesta Personalizada Propuesta Ampliada Tipo de Pago Dirección de Despacho Validación de Identidad Resumen

Información Cliente

RUT TITULAR
12.345.678-9

NOMBRE APELLIDO
Matias Arena

FECHA DE NACIMIENTO
19/03/1988

EMAIL
Matiasarena@gmail.com

LIMITE DE CREDITO ACTUAL
\$ 0

DEUDA VENCIDA
\$ 10.990

Información PCS

N° PCS
912345678

TIPO DE SUScriptor
POSTPAGO

LINEA BLOQUEADA
SI

PLAN COMPATIBLE CON ARRIENDO
NO

EQUIPO EN ARRIENDO VIGENTE
NO

Si cliente no puede renovar equipo con Claro. Apóyate en los campos en rojo para justificar tu respuesta

PREGUNTAS FRECUENTES:





1. En caso de que el cliente no tenga registrado un correo en CRM One, ¿cuál sería el procedimiento para que le llegue el link y realizar la validación facial? Antes de iniciar cualquier orden o proceso de atención en el Front de Renovación de Equipos (FRE), siempre debes validar en CRM One que el cliente tenga y esté actualizado su correo electrónico.

2. En caso que el cliente falle las 03 alternativas en el proceso de validación facial, ¿cuánto tiempo tiene que esperar para poder volver a realizar el proceso? El cliente debe esperar 24 horas para realizar nuevamente la validación facial.

3. Si el cliente no tiene un teléfono smartphone o no es factible realizar la validación facial por algún motivo, ¿se puede realizar validación alternativa? Para FRE, sólo se tiene considerado el método de reconocimiento Facial. Por la envergadura del proceso.

4. ¿Es posible realizar la venta de equipo en el mismo momento que el cliente solicita una línea adicional? En FRE solo es posible vender equipos no líneas. Se pueden realizar en la misma atención, pero son gestiones separadas.

5. ¿Es posible realizar un downselling en planes DIF, GGTT o EP para ejecutar la renovación de equipo? Es factible, sin embargo, siempre debes ofrecer lo más cercano al valor que ya tenía el cliente (esto

aplica para clientes con planes EP, DIF y GGTT). Se debe transferir de forma asistida a la Plataforma de Botón Rojo Móvil, para la actualización al plan ARR al más cercano en precio.

6. Si el cliente presenta una solicitud de renovación pendiente en FRE, ¿que debes hacer? Debes cancelar dicha solicitud seleccionando el motivo Retracto en la Atención y luego debes crear una nueva orden.

7. ¿Los clientes que tengan contratos Claro UP en la línea que desean renovar, pueden realizar la solicitud por FRE? Los clientes deben realizar la solicitud directamente en el canal presencial, es decir, en sucursal.

8. ¿En el caso que el cliente mantenga un plan GGTT y contrato por equipo finalizado (18 meses), es factible renovar equipo en FRE? Si cliente tiene el contrato por el equipo finalizado y mantiene el plan GGTT, se debe actualizar el plan al ARR más cercano en precio.

9. ¿Si el cliente presenta su servicio bloqueado por robo o pérdida, es factible realizar la renovación? Se informa al cliente que debe solicitar el desbloqueo de forma presencial en una de nuestras sucursales.

CONTINUAR

UNIDAD 2: SUCURSAL VIRTUAL



¿QUÉ ES LA SUCURSAL VIRTUAL?



Es un canal de auto atención remoto que permite a los clientes consultar y gestionar sus productos contratados.

DEBES SABER:

- Los clientes con **servicio móvil** quedan creados automáticamente (**nacimiento digital**) en la Sucursal Virtual al momento de activar una línea nueva (con o sin portabilidad) o hagan un cambio de plan. Esta creación automática, puede hacerse efectiva en un plazo máximo de **48 horas**. Esto significa que al momento de contratar el cliente recibirá un correo y un SMS con su contraseña provisoria y una breve descripción de la línea contratada o el nuevo plan.
- Los clientes con **servicio fijo** se deben registrar para tener acceso a la Sucursal Virtual en el siguiente link <https://sucursalvirtual.clarochile.cl/sucursal/new-login/registrar> seleccionando el botón **Regístrate Aquí**. Esto lo pueden realizar luego de 48 horas desde la activación del servicio. Puedes revisar como registrar a un cliente en el apartado **CREAR UNA CUENTA EN SUCURSAL VIRTUAL**.
- La cuenta de Sucursal Virtual de un cliente puede ser **bloqueada temporalmente**, según el número de ingresos erróneos

realizados. Para determinar si el cliente presenta esta situación, debes consultarle el mensaje que se le informa al momento de intentar el ingreso. Los mensajes que se indican al momento de loguearse son los siguientes:

- **Usuario autenticado exitosamente:** Ingreso correcto.
- **No pudimos iniciar sesión. Revisa tu RUT o contraseña e inténtalo de nuevo:** Rut o contraseña ingresada es errónea.
- **Su cuenta ha sido bloqueada por 15 minutos.** Favor intentar nuevamente al terminar el tiempo de bloqueo: Cuenta bloqueada por 5 intentos de ingreso fallido.
- **El tiempo de bloqueo** según la cantidad de intentos fallidos de ingreso se detalla en la siguiente tabla:

El tiempo de bloqueo según la cantidad de intentos fallidos de ingreso se detalla en la siguiente tabla:

Cantidad de ingresos fallidos	Tiempo de bloqueo de cuenta	Comportamiento	Mensaje
5	15 minutos	- Al quinto intento con contraseña incorrecta, no se permite login App Mi Claro y Sucursal Virtual. - Se bloquea cuenta por 15 minutos. - Cumplido el tiempo de bloqueo o recuperada la contraseña, se permite ingresar a la App Mi Claro y Sucursal Virtual, sin inconvenientes. Los contadores y tiempo de bloqueo regresan a 0.	Su cuenta ha sido bloqueada por 15 minutos, Favor intentar nuevamente al terminar el tiempo de bloqueo.
8	1 hora	- No se permite login en App Mi Claro y Sucursal Virtual. - Se bloquea cuenta por 1 hora. - Cumplido el tiempo de bloqueo o recuperada la contraseña, se permite ingresar a la App Mi Claro y Sucursal Virtual, sin inconvenientes. Los contadores y tiempo de bloqueo regresan a 0.	Su cuenta ha sido bloqueada por 1 hora. Favor intentar nuevamente al terminar el tiempo de bloqueo.
11	12 horas	- No se permite login en App Mi Claro y Sucursal Virtual. - Se bloquea cuenta por 12 horas. - Cumplido el tiempo de bloqueo o recuperada la contraseña, se permite ingresar a la App Mi Claro y Sucursal Virtual, sin inconvenientes. Los contadores y tiempo de bloqueo regresan a 0.	Su cuenta ha sido bloqueada por 12 horas. Favor intentar nuevamente al terminar el tiempo de bloqueo.
Cada 3 intentos posteriores	12 horas	- No se permite login en App Mi Claro y Sucursal Virtual. - Se bloquea cuenta por 12 horas. - Cumplido el tiempo de bloqueo o recuperada la contraseña, se permite ingresar a la App Mi Claro y Sucursal Virtual, sin inconvenientes. Los contadores y tiempo de bloqueo regresan a 0.	Su cuenta ha sido bloqueada por 12 horas. Favor intentar nuevamente al terminar el tiempo de bloqueo.

INGRESO A SUCURSAL VIRTUAL:

CLIENTE TIENE CONTRASEÑA

CREAR UNA CUENTA EN
SUCURSAL VIRTUAL

RESTABLECER CONTRASEÑA
DE SUCURSAL VIRTUAL

- Ingresa a <https://www.clarochile.cl/personas/> y en el costado superior derecho presiona en **Mi Claro**.
- Ingresa el Rut y la Clave, y luego presiona Ingresar a Sucursal Virtual.

3. Al acceder a Sucursal Virtual se mostrará la pantalla Inicio.



CLIENTE TIENE CONTRASEÑA

CREAR UNA CUENTA EN
SUCURSAL VIRTUAL

RESTABLECER CONTRASEÑA
DE SUCURSAL VIRTUAL

1. Ingresa a <https://www.clarochile.cl/personas/> y en el costado superior derecho presiona en **Mi Claro**.

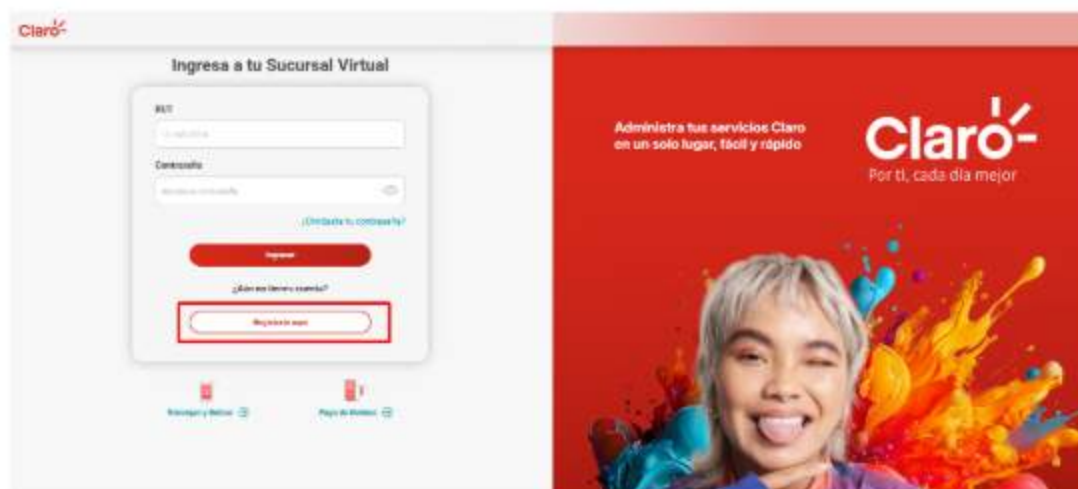
2. Selecciona **Regístrate aquí**.

3. Completa los siguientes datos para realizar el registro: Rut, número de serie o documento, correo electrónico y selecciona el captcha. Luego acepta los **Términos y Condiciones, y presiona Siguiente**.

Luego acepta los Términos y Condiciones.

4. Al presiona Siguiente la **clave de ingreso provisoria** será enviada al correo electrónico registrado.

5. Accede con la nueva clave y luego crea una clave definitiva. Debe contener entre 6 y 12 caracteres y al menos una letra y un número.



CLIENTE TIENE CONTRASEÑA

CREAR UNA CUENTA EN
SUCURSAL VIRTUAL

RESTABLECER CONTRASEÑA
DE SUCURSAL VIRTUAL

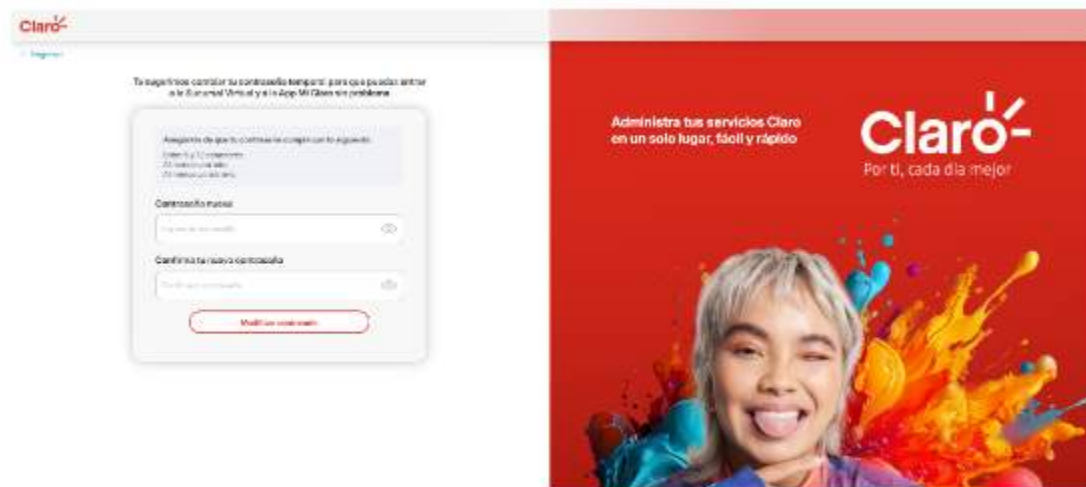
1. Ingresa a <https://www.clarochile.cl/personas/> y en el costado superior derecho presiona en **Mi Claro**.
2. Selecciona **¿Olvidaste tu contraseña?**
3. Ingresa el número de Rut y presiona Continuar.
4. Se informará el **correo y teléfono de contacto** donde será enviada la clave provisoria. Luego presiona **Continuar**.

IMPORTANTE:

Si los datos del cliente son erróneos o están desactualizado, y los solicita cambiar, debes seguir lo indicado en el apartado SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES. Recuerda que esta gestión se realiza solo al titular del servicio.

5. Será enviado un correo al cliente y/o SMS con la clave provisoria al cliente, la cual tiene una vigencia de 24 horas.

6. Una vez ingresado con la clave provisoria, el cliente debe crear una nueva contraseña.



CARACTERÍSTICAS DE LA SUCURSAL VIRTUAL:

INICIO: —

Al acceder a Sucursal Virtual se mostrará la pantalla Inicio donde puedes visualizar lo siguiente:

1. Nombre del Cliente: Se visualiza la palabra Bienvenido/a junto con el nombre del cliente.

2. Perfil del Cliente: Dentro del botón Perfil del Cliente se puede verificar:

- **Mis Datos:** Permite visualizar los datos personales como nombre completo, dirección, e-mail y la opción de modificar contraseña de ingreso a Sucursal Virtual y App Mi Claro.
- **Notificaciones:** Mensajes que permiten entregar promociones o avisos importantes.
- **Acceso a Mi Claro:** El cliente puede autorizar a otra persona a ver información de un servicio.
- **Agregar prepago:** Permite agregar a la Sucursal Virtual un nuevo número prepago del cliente.

3. Notificaciones: Botón que permite alertar al cliente si tiene algún nuevo mensaje con alguna promoción en relación a algún servicio contratado.

4. Cerrar Sesión: Botón que permite finalizar la sesión en sucursal virtual.

5. Opciones de Consulta: En este listado se puede revisar:

- **Inicio:** Resumen de todas las líneas hogar y móvil que tenga el cliente contratado.
- **Consumos:** Detalle de cada línea móvil y hogar con el consumo respectivo.
- **Boletas:** Se puede visualizar y descargar boletas del servicio a consultar. También es posible realizar pagos y cambiar a boleta electrónica.
- **Contratar Servicios:** Permite al cliente contratar bolsas, paquetes o canales dependiendo de cada servicio contratado.
- **Consultas y Solicitudes:** El cliente puede realizar consultas o solicitudes de sus servicios.
- **Claro Club:** Entrega los beneficios disponibles de Claro Club.

6. Banner Informativo: Publicidad que permite direccionar a la web de Claro Chile, para que el cliente pueda conocer más de algún producto, servicio o aplicación.

7. Consultor de Servicio: Listado que permite consultar cada una de los servicios contratados por el cliente, ya sea móvil u hogar. Se encuentra bajo el nombre de “Estas consultando”.

8. Indicador de Deuda: Sección que indica si el servicio consultado presenta deuda, además, permite ir a la sección de Boletas.



CONSUMO: —

Sección donde se puede visualizar el detalle de los servicios contratados del cliente con su consumo respectivo.

1. Estas consultando: Desplegable donde el cliente puede seleccionar el servicio a consultar.

2. Período: Período de tiempo que se desea consultar. Incluso se puede revisar el consumo no facturado.

3. Ítem a consultar: Es posible revisar el consumo de llamadas, SMS, MMS y datos.

4. Detalle de consumo: Consumo del servicio consultado.

Consumos

1. Enlace consultando el número

2. Mi Plan
MAX L 1.8292

3. Consumo no facturado

4. Llamadas

Fecha	Origen	Tipo de Servicio	Servicio	Tráfico, unidades o cantidad
15/03/2023 13:30:42	06622717712	Voz	Voz NO	1 min, 13 seg.

BOLETAS: —

Sección donde se puede visualizar y descargar las boletas del servicio consultado. También es posible realizar pagos.

1. Estas consultando: Desplegable donde el cliente puede seleccionar el servicio a consultar.

2. Tutoriales: Sección que ayuda al cliente con video tutoriales sobre la revisión de boleta y las formas de pago.

3. Plan: Sección donde se visualiza el plan del servicio consultado. Es posible descargar la última boleta emitida.

4. Total a Pagar: Sección que informa montos pendientes de pago y permite realizar pagos. Además, muestra el histórico de facturación de los últimos 6 meses.

5. Histórico de Boletas: Sección que permite visualizar y descargar las ultimas 6 boletas emitidas del servicio consultado.

Boletas

Estás consultando: 80878033384 / MAX L LIBRE

Ayuda con mis boletas

Cambiar fecha límite de pago | Conoce tu boleto | Detalle de cargos | Formas de pago

3 **Mi Plan**

MAX L LIBRE

¿Cómo se compone mi boleto? >

Número: 54676033384
Último Boleto: 270903407 [Descargar boleto >](#)
Fecha límite de pago: 30/03/2025 [Cambiar fecha >](#)
Estado: Tu boleto se encuentra disponible para pago.

4 **Total a pagar**

Fecha límite de pago: 30/03/2025
Fecha de emisión: 10/03/2025

\$ 13.065

[Pagar mi boleto](#)
[Pagar todas mis boletas](#)
[Cambiar mi forma de boleto electrónica >](#)

Últimos 6 meses

Mes	Total
OCT	13.064
NOV	2.177
DIC	2.177
ENE	2.177
FEB	2.177
MAR	2.177

5 **Boletas anteriores**

Fecha de vencimiento	Total	Boleto
30/03/2025	\$ 13.064	
02/04/2025	\$ 2.177	

CONTRATAR SERVICIOS: —

1. Estas consultando: Desplegable donde el cliente puede seleccionar el servicio a consultar.

2. Pestañas: Pestaña para Contratar servicios.

3. Canales disponibles: Listado de canales disponibles para la contratación, entre los cuales están canales de Deportivos, Películas y de Adultos.

Bienvenido/a Francisco Valdes   [Cerrar Sesión](#)

Mi Claro [INICIO](#) [CONTRATOS](#) [BOLETAS](#) [CONTRATAR SERVICIOS](#) [CONSULTAS Y SOLICITUDES](#) [CLARO CLUB](#)

1 ESTÁS CONSULTANDO:
CABLE ALTA 2007 / Internet Speed Claro

2 Contratar

3 - 1. CANALES DEPORTIVOS



\$ 9.990

MÁS DETALLES 



\$ 13.490

MÁS DETALLES 

+ 2. CANALES DE PELICULAS

+ 3. CANALES ADULTOS



Para conocer más detalles de la Sucursal Virtual revisa [aquí](#)

CONTINUE

UNIDAD 3: PORTABILIDAD SERVICIO MÓVIL



En relación a la nueva ley de portabilidad que empezó a regir desde el 3 de febrero de 2025, recuerda que el cliente ahora, **debe tener una permanencia de 120 días en la compañía donante** para realizar la portabilidad de su número y no debe tener deuda ni vencida ni emitida.

POLÍTICA DE ATENCIÓN:



- EXCLUSIVO SUCURSALES: En las ventas móviles, debes realizar la validación de identidad por biométrica (acepta).
- Toda operación de venta queda sujeta a una evaluación comercial interna, la cual se refleja a través del Límite de Crédito.
- Para los teléfonos móviles el proceso de portación será efectivo durante el día hábil siguiente al ingreso la solicitud. Los cambios se realizan entre las 3 y las 5 a.m., deshabilitándose su simcard por lo que deberá cambiarla por la entregada por Claro Chile.
- La portabilidad solo será factible para números activos y vigentes, es decir el número no debe estar suspendido o con deuda.
- El cliente no debe poseer deuda en su actual compañía ni tampoco en Claro Chile. En caso de que tenga deuda en Claro, aplica regularizar antes de contratar
- Sólo aplica portabilidad numérica a servicio de voz (no aplica a Banda Ancha Móvil).
- Sólo se pueden vender promociones contenidas en el [PLAN COMERCIAL VIGENTE](#)

DEBES SABER:



TOMA EN CUENTA

- 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.

- Los formatos de documento permitidos para la OAP son: JPG, GIF, PNG, MP3 y PDF.
- Cada archivo debe pesar menos de 100 KB, y deben ir archivados de manera separada.
- Información debe ser Legible.
- Cuando realices una portabilidad de origen prepago, recuerda que el código CAP tendrá 4 dígitos y tiene vigencia de 5 días a partir de la consulta de la portabilidad.
- La solicitud de portabilidad puede ser cancelada hasta las 22:00 horas. del mismo día de solicitud, **puedes revisar el TAB Anulación y Reversa de Portabilidad Móvil (Atención Presencial y Remota)**

- Si el número ya se ha portado 1 vez, este debe tener mínimo 120 días en la compañía donante antes de portarse.
- Si la portabilidad es hacia Prepago, el número de origen debe ser también prepago, el que debe estar activo, no estar bloqueado y no presentar deuda.
- Si la portabilidad es hacia un Plan, no debe tener deuda en la compañía donante ni en la nueva compañía.



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.

INDAGA

VERIFICA PRECONDICIONES

- Confirmar con el cliente que el titular del número sea el mismo que el titular que está contratando.
- Cuenta al día en Claro en servicios móvil.
- No debe tener una portabilidad en curso en los últimos **120 días**.
- Antes de continuar con el proceso de ingreso de venta, revisar que el estado del Ci sea vigente, de no serlo, no podría continuar la acción.

INDAGA

VERIFICA PRECONDICIONES

1. Verifica que el cliente no tenga deuda.
2. Verificar si esta creado, en el caso de no estar creado, proceder a crearlo, para revisar el Procedimiento **CREACIÓN DE CLIENTES**
3. Si cliente ya está creado verificar vigencia de datos.



Para conocer más detalles del proceso de portabilidad revisa [aquí](#)

CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°05 - MÓVIL CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°05 -
MÓVIL CLARO**

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

FINALIZAR