



# DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°02 - SUCURSAL 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: VALIDACIÓN FACTIBILIDAD DE DIRECCIÓN

≡ UNIDAD 2: FRONT DE RENOVACIÓN DE EQUIPOS

≡ UNIDAD 3: ANDES - INGRESO A BEC

≡ UNIDAD 4: MODELO VENTA CAC PYME

≡ DESAFÍO TERMINADO

# UNIDAD 1: VALIDACIÓN FACTIBILIDAD DE DIRECCIÓN

---



## ALCANCE

---

1

Esta solicitud puede ser realizada por el Titular o Tercero dado que no implica activación de contrato.

2

El alcance de este procedimiento es para **Sucursales, Canales Digitales, BackOffice de ventas y Call center.**

3

Aplica para contratación de servicios y traslados.

---

## VERIFICA

1. INDAGA ¿Cuál es la dirección factible?
2. Verificar que los datos como RUT, DOMICILIO, FONO, EMAIL estén correctos. En caso de no coincidir, deben ser actualizados. Puedes revisar el procedimiento de "MODIFICACIÓN DE DATOS".
3. Verificar que la dirección a validar sea la correcta y sin errores, puedes apoyarte en la publicación VALIDACIONES Y REVISIÓN DE LA DEUDA EN LA VENTA

---

## SIGUIENTES PASOS

## GESTIÓN

Confirmar que el cliente tiene factibilidad en el domicilio que consulta, debes realizar los siguientes pasos :

1. Ingresa a Andes, en la pestaña Clientes debes hacer clic en la lupa.
2. Ingresa en el Rut en la columna RUT y aprieta ENTER.
3. En la siguiente pantalla, dirígete al apartado CREAR NUEVO CLIENTE y haz clic en el botón CREAR.
4. En la sección Dirección, debes buscar la dirección indicada por el cliente y haz clic en el botón de la lupa.
5. Ingresa la dirección exacta que buscas.
6. Desliza la barra inferior para poder revisar la columna TIPO RED VIVIENDA.
  - a. Si en la columna TIPO RED VIVIENDA no se indica información, es decir, está el campo en blanco, debes informar al cliente que no tiene factibilidad técnica.
  - b. Si en la columna TIPO RED VIVIENDA si se indica información, significa que el cliente si tiene factibilidad para servicios CLARO, por lo que si se pueden realizar gestiones. Para revisar en que red tiene factibilidad, si HFC o FTTH, debes utilizar la siguiente información:

Si el cliente tienen factibilidad solo en una red, pueden aparecer los siguientes resultados:

| Mono Red |                             |
|----------|-----------------------------|
| Red      | Resultado mostrado en Andes |

|                     |      |
|---------------------|------|
| <b>HFC</b>          | HFC  |
|                     | CHFC |
| <b>FTTH (Fibra)</b> | FTTH |
|                     | CFTT |
|                     | NFTT |

- En caso que la dirección tenga factibilidad en más de una red, aparecerán 4 caracteres que pueden tener los siguientes valores:

Donde cada letra indica lo siguiente:

| <b>Multired</b>    |                    |                         |                    |
|--------------------|--------------------|-------------------------|--------------------|
| <b>Otras Redes</b> |                    | <b>HFC y FTTH Claro</b> | <b>Otra Red</b>    |
| <b>1º Carácter</b> | <b>2º Carácter</b> | <b>3º Carácter</b>      | <b>4º Carácter</b> |
| H                  | F                  | F                       | F                  |
| 0                  | 0                  | H                       | x0                 |
|                    |                    | 0                       |                    |

**H:** Factibilidad en red HFC

**F:** Factibilidad en red FTTH (fibra)

**0:** Sin factibilidad Dependiendo de las combinaciones, la dirección puede tener factibilidad en HFC y/o FTTH (fibra), tanto de la red propia de Claro como de otras redes.

Ejemplos:

- 1)** Dirección con factibilidad HFC y FTTH en otras redes (es decir, en esta dirección si se pueden vender servicios HFC y FTTH de Claro).
- 2)** Dirección con factibilidad HFC de Claro y factibilidad HFC y de Fibra de otras redes (es decir, en esta dirección si se pueden vender servicios HFC y FTTH de Claro).
- 3)** Dirección con factibilidad HFC de Claro y factibilidad HFC de otra red (es decir, en esta dirección si se pueden vender servicios HFC y FTTH de Claro).
- 4)** Dirección con factibilidad HFC de Claro y factibilidad HFC de otra red (es decir, en esta dirección se pueden vender solo servicios HFC de Claro).
- 5)** Dirección con factibilidad HFC de Claro y factibilidad FTTH de otra red (es decir, en esta dirección si se pueden vender servicios HFC y FTTH de Claro).
- 6)** Dirección con factibilidad FTTH de Claro y factibilidad HFC de otra red (es decir, en esta dirección si se pueden vender servicios HFC y FTTH de Claro).
- 7)** Dirección con factibilidad HFC de Claro y factibilidad HFC y FTTH de otras redes (es decir, en esta dirección si se pueden vender servicios HFC y FTTH de Claro).
- 8)** Dirección con factibilidad FTTH de Claro y factibilidad FTTH de otra red (es decir, en esta dirección se pueden vender solo servicios FTTH de Claro).



✓ La respuesta de la solicitud sea factible o no, el cliente será contactado por CLARO. Para Traslados lo contacta el BBOO Comercial y para la Contratación el ejecutivo que genere la venta.

✓ En el caso de esta solicitud la realice un NO CLIENTE CLARO , se debe crear a cliente en ANDES e ingresar la solicitud en la cuenta CLIENTE. Revisa el procedimiento de CREACIÓN DE CLIENTES.

✓ Si el cliente lo estipula, la solicitud puede ser convertida a Reclamo siguiendo el procedimiento establecido para ello.

**1.** Ingresar una Solicitud de Servicio desde la cuenta de CLIENTE dependiendo el caso:

### **1.1 . Solicitud de validación: FACTIBILIDAD PARA VENTA**

- TIPO                      DATOS
- ÁREA                      VALIDAR DIRECCIÓN VENTA
- SUBÁREA                      VALIDAR DIRECCIÓN VENTA
- DESCRIPCIÓN              Ingresar descripción correspondiente
- GUARDAR

### **1.2. Solicitud de validación: FACTIBILIDAD PARA TRASLADO**

- TIPO                      DATOS
- ÁREA                      VALIDAR DIRECCIÓN TRASLADO
- SUBÁREA                      VALIDAR DIRECCIÓN TRASLADO
- DESCRIPCIÓN              Ingresar descripción correspondiente
- GUARDAR

**2.** Después de GUARDAR, llevará inmediatamente a la vista para realizar el



llenado de campos adicionales\* La actividad tendrá sus campos completados, pero no estará derivada.

**3.** Dirígete a la pestaña de archivos adjuntos, y sube la copia de la boleta de luz, con el fin de corroborar la dirección del cliente, luego pincha Adjuntar.

**4.** La actividad quedará derivada al área respectiva.

**5.** La actividad quedará derivada al área respectiva.

\* Para revisar el correcto ingreso de la solicitud de servicios puedes apoyarte en la publicación [INGRESO DE SOLICITUD DE SERVICIO](#)

**6.** En la vista 360°, en el área SOLICITUDES DE SERVICIO" podemos revisar el estado de la solicitud. Hacer Clic en N° DE SS y podemos revisar el detalle.

**!** Recuerda que en los casos de no existir factibilidad para el Traslado, debemos ofrecer alguna alternativa de retención, Se debe realizar transferencia a la plataforma de retención. Apóyate en la publicación [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA.](#)

### **ESACALAMIENTO:**

En casos de **NO** tener respuesta dentro de las 72 horas hábiles puedes escalar al correo [area.gis@grupos.vtr.cl](mailto:area.gis@grupos.vtr.cl) con copia a [marcos.morales@clarovtr.cl](mailto:marcos.morales@clarovtr.cl), si está dentro del plazo favor **NO** utilizar este escalamiento.

## REGISTRA

Atención Comercial→ Cambio datos (titular dom etc) →Actualización Datos

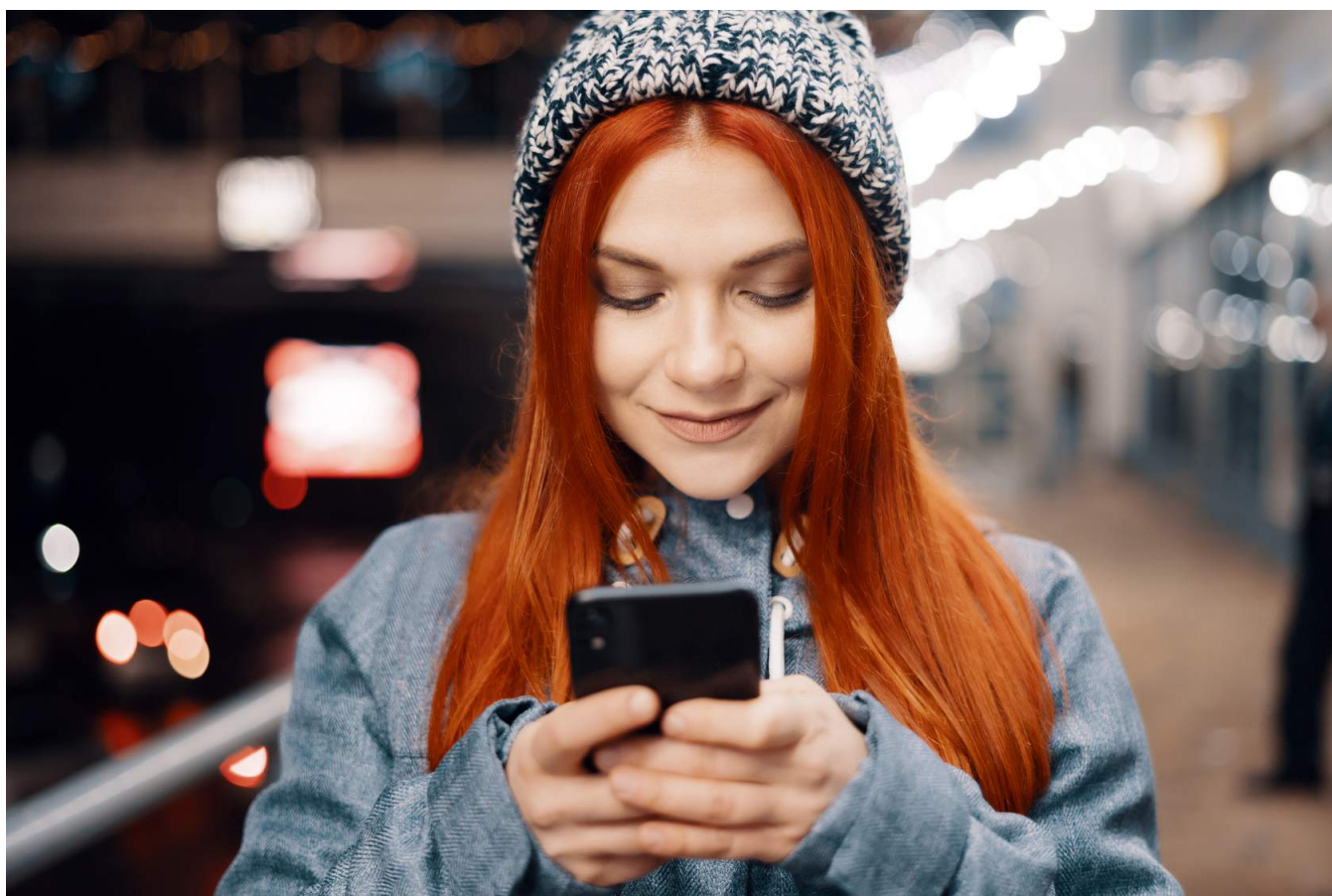
ClienteRegistrar en la atención:- Nombre de la persona que atendemos

- Motivo de la atención/llamada
- Información entregada
- Gestión Realizada.

CONTINUE

## UNIDAD 2: FRONT DE RENOVACIÓN DE EQUIPOS

---



---

**DEBES SABER:**



#### IMPORTANTE

El cliente puede pagar su equipo nuevo de las siguientes formas:

- **Pago del valor total del equipo al contado (con tarjeta de débito o tarjeta de crédito).** El cliente puede optar a la compra de un equipo 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.
- **Pago de pie + cuotas con cargo a la boleta del servicio (12 o 18 cuotas).**

- Los mensajes que entrega el **Front de Renovación de Equipos (FRE)** son los siguientes:

- **El cliente puede renovar equipo pagando con tarjeta o cargándolo en su boleta.**
- **El cliente puede renovar equipo pagando solo con su tarjeta, pero no puede cargar cuotas a su boleta.**
- **El cliente no puede renovar equipo con Claro. Apóyate en los campos en rojo para justificar tu respuesta.**

- Si el cliente tienen un plan DIF (diferidos), EP (equipo propio) y GGTT (grandes tiendas) no puede pagar su equipo nuevo en cuotas a través de su boleta. Si el cliente desea optar a esta opción y la evaluación lo permite, se debe informar que se deberá actualizar el plan a uno compatible con equipos en arriendo (ARR), privilegiando ofrecer el plan más cercano en precio y

características. Se debe informar, además, que en caso que el plan actual mantenga descuentos vigentes, al aceptar una nueva oferta comercial, los descuentos se eliminan.

## SUCURSALES:

### DEBES SABER: —

Luego de realizada la gestión en el Front de Renovación de Equipos (FRE), **el cliente debe pagar en el momento el pie o el valor total del equipo**, dependiendo de la modalidad, no es posible cargar dicho valor en su siguiente facturación.- Los **estados** de una solicitud de recambio realizada por medio del Front de Renovación de Equipo (FRE) son los siguientes:

- **Creada:** Orden es creada si la validación Rut Serie es correcta.
- **Perfilamiento:** Orden es actualizada cuando se selecciona un PCS valido para recambio de equipo.
- **Equipo seleccionado:** Orden es actualizada cuando se selecciona un equipo para recambio.
- **Pendiente Validación de identidad:** Orden pendiente de validar identidad.
- **Validación de identidad:** Orden es actualizada cuando se genera una validación de identidad exitosa por parte del cliente.
- **Pendiente de pago:** Orden es actualizada cuando se ha generado la deuda en PDP.

- **Pagada:** Orden es actualizada cuando se ha pagado la deuda en PDP.
- **Creada en SAP:** Orden es actualizada cuando se ha creado la orden en PDP.
- **Equipo reservado:** Orden reserva la serie del equipo.
- **Equipo rebajado:** Orden rebaja serie del equipo del inventario.
- **Equipo cambiado:** Orden registra serie asociado a PCS.
- **Contrato generado:** Orden envía contrato a cliente.
- **Finalizada:** Orden es actualizada cuando se han generados los contratos e ingresada transacción a AMDOCS.
- **Cancelada:** Orden es actualizada cuando se ha cancelado la orden por el ejecutivo, proceso nocturno o cliente no realiza pago en plazo establecido.

Cualquier **incidente o error sistémico** del Front de Renovación de Equipos (FRE) debe ser reportado por medio del grupo de Teams que está dispuesto para ello, informando el Rut y número de serie del carnet de identidad del cliente. En caso de no tener acceso al grupo, el incidente debe ser reportado al supervisor quien reportará por medio del grupo de Teams



## VERIFICAR PRECONDICIONES:

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

**2. REvisa si el  
cliente tiene  
una renovación  
en curso en la  
misma línea**

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

**4. REvisa si el  
cliente tiene  
una renovación  
pendiente en fre**

**5. V  
EL C  
CL  
CORR**

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.*

|                                                      |                                                                         |                                                                          |                                                               |      |
|------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|------|
| 1. CONSULTA AL CLIENTE SI ES EL TITULAR DEL SERVICIO | 2. REvisa si el cliente tiene una renovación en curso en la misma línea | 3. SOLICITA EL RUT Y NÚMERO DE SERIE DEL CARNET DE IDENTIDAD DEL CLIENTE | 4. REvisa si el cliente tiene una renovación pendiente en FRE | 5. V |
|------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|------|

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-prod.clarovtrcloud.com> con las credenciales de IDM, y selecciona el icono **Estado de Solicitud**. 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**.

| Claro Ejecutivo Recambio De Equipo CAC 180836500  |          |                     |        |              |                                  |                 |                             |           |              |                  |
|---------------------------------------------------|----------|---------------------|--------|--------------|----------------------------------|-----------------|-----------------------------|-----------|--------------|------------------|
| Inicio Estados de Solicitud Cerrar Sesión         |          |                     |        |              |                                  |                 |                             |           |              |                  |
| Solicitudes Generales Mis Solicitudes             |          |                     |        |              |                                  |                 |                             |           |              |                  |
| Buscar por RUT Buscar por ID Solicitud Actualizar |          |                     |        |              |                                  |                 |                             |           |              |                  |
| Fecha                                             | Hora     | Última Edición      | OE SAP | RUT          | Nombre Cliente                   | PCS             | Tipo De Pago Tarjeta/Boleta | Ejecutivo | ID Solicitud | Estado Solicitud |
| 16/12/2024                                        | 22:32:25 | 16/12/2024 23:23:06 |        | 16.748.961-3 | CAMILA VARAS                     | +56 9 7275 6993 | Tarjeta                     | 180836500 | 505549       | Cancelada        |
| 16/12/2024                                        | 22:13:05 | 17/12/2024 07:30:24 |        | 16.748.961-3 | PATRICIO ALFREDO PULGAR LEBRETON |                 |                             | 754259531 | 505545       | Cancelada        |
| 16/12/2024                                        | 09:55:53 | 17/12/2024 07:30:24 |        | 16.748.961-3 | PATRICIO ALFREDO PULGAR LEBRETON |                 |                             | 167489613 | 505353       | Cancelada        |
| 11/12/2024                                        | 12:33:10 | 12/12/2024 07:30:15 |        | 16.748.961-3 | PATRICIO ALFREDO PULGAR LEBRETON |                 |                             | 167489613 | 504560       | Cancelada        |
| 10/12/2024                                        | 11:23:04 | 11/12/2024 13:35:20 |        | 16.748.961-3 | PATRICIO ALFREDO PULGAR LEBRETON |                 |                             | 167489613 | 504310       | Cancelada        |
| 09/12/2024                                        | 22:12:45 | 09/12/2024 22:14:21 |        | 16.748.961-3 | PATRICIO ALFREDO PULGAR LEBRETON |                 |                             | 167489613 | 504275       | Cancelada        |
| 09/12/2024                                        | 16:43:13 | 17/12/2024 07:30:24 |        | 16.748.961-3 | PATRICIO ALFREDO PULGAR LEBRETON |                 |                             | 167489613 | 504197       | Cancelada        |
| 29/11/2024                                        | 09:26:35 | 30/11/2024          |        | 16.748.961-3 | PATRICIO ALFREDO                 |                 |                             | 167489613 | 503688       | Cancelada        |

1. CONSULTA AL CLIENTE SI ES EL TITULAR DEL SERVICIO

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

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

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

5. V... EL C... CL... CORR...

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. 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.*

- 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 inválido**, informa al cliente que la información entregada no es correcta o que su carnet de identidad presenta algún inconveniente, como, por ejemplo, que esté 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

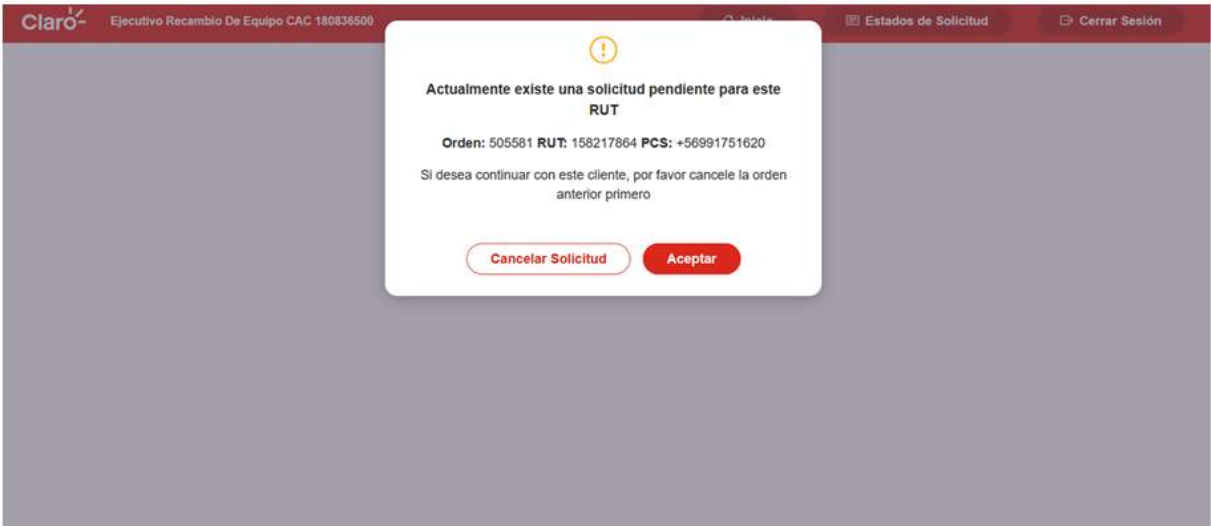
b. Si el **número de serie es válido** y continúa con el **PASO N°4**.

The screenshot displays the Claro CRM One web interface. At the top, a red header bar contains the Claro logo, the text 'Ejecutivo Recambio De Equipo CAC 180836500', and three navigation buttons: 'Inicio', 'Estados de Solicitud', and 'Cerrar Sesión'. The main content area is light gray and features a central white form box. Inside this box, the Claro logo is at the top, followed by the instruction 'Para comenzar, ingresa los datos del cliente:'. Below this, there are two input fields: 'Rut Cliente' with the value '12.345.678-9' and 'N° de serie de carnet de identidad' with the value '108205002'. A red 'Buscar' button is positioned below the second input field.

|                                                      |                                                                         |                                                                          |                                                               |                                        |
|------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| 1. CONSULTA AL CLIENTE SI ES EL TITULAR DEL SERVICIO | 2. REVISA SI EL CLIENTE TIENE UNA RENOVACIÓN EN CURSO EN LA MISMA LÍNEA | 3. SOLICITA EL RUT Y NÚMERO DE SERIE DEL CARNET DE IDENTIDAD DEL CLIENTE | 4. REVISA SI EL CLIENTE TIENE UNA RENOVACIÓN PENDIENTE EN FRE | 5. V...<br>EL C...<br>CL...<br>CORP... |
|------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|----------------------------------------|

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**.



|                                                      |                                                                         |                                                                          |                                                               |                                        |
|------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| 1. CONSULTA AL CLIENTE SI ES EL TITULAR DEL SERVICIO | 2. REVISA SI EL CLIENTE TIENE UNA RENOVACIÓN EN CURSO EN LA MISMA LÍNEA | 3. SOLICITA EL RUT Y NÚMERO DE SERIE DEL CARNET DE IDENTIDAD DEL CLIENTE | 4. REVISA SI EL CLIENTE TIENE UNA RENOVACIÓN PENDIENTE EN FRE | 5. V...<br>EL C...<br>CL...<br>CORP... |
|------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|----------------------------------------|

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 no está correcto**, 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**.

**Perfil Cliente**

| Información Cliente                             | Información PCS                            |
|-------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| <b>RUT TITULAR</b><br>12.345.678-9              | <b>N° PCS</b><br>912345678                 |
| <b>NOMBRE APELLIDO</b><br>Matias Arena          | <b>TIPO DE SUScriptor</b> ⓘ<br>POSTPAGO    |
| <b>FECHA DE NACIMIENTO</b><br>19/03/1988        | <b>LINEA BLOQUEADA</b> ⓘ<br>-              |
| <b>EMAIL</b><br>Matiasarena@gmail.com           | <b>PLAN COMPATIBLE CON ARRIENDO</b> ⓘ<br>- |
| <b>LIMITE DE CREDITO ACTUAL</b> ⓘ<br>\$ 400.000 | <b>EQUIPO EN ARRIENDO VIGENTE</b> ⓘ<br>-   |
| <b>DEUDA VENCIDA</b> ⓘ<br>-                     |                                            |



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. Para conocer la gestión presiona **[AQUÍ](#)**

1. Cliente clasifica para recambio con pago en tarjeta o boleto (recuadro verde)
2. Cliente clasifica para recambio, pero solo con pago con tarjeta (recuadr amarillo)

3. Cliente no clasifica para recambio (recuadro en rojo)

**CONTINUE**



## UNIDAD 3: ANDES - INGRESO A BEC

---



### INGRESO A BEC

En BEC podrás verificar el estado de los servicios y equipos que tiene el cliente.

---

1

Para ingresar a BEC, desde la vista 360 de la cuenta de cliente, ingresa a JERARQUÍA DE CUENTAS:

The screenshot displays the 'Andes' CRM interface for a customer account (ID: 7845236-6). The interface includes a top navigation bar with options like 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. Below this is a secondary navigation bar with tabs such as 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Validaciones venta', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas masivas'. The main content area shows the customer's details, including personal information (Rut, Nombre, Apellido paterno, Apellido materno, Segmento valor, Tipo de documento, Profesión), contact information (Dirección, Teléfono principal, En cobranza, Fallos masivos, Retardados, Cuenta Migrada), and other data (Comuna, e-mail, Edad, Nacionalidad, Estado email, Región, Código postal, Tipo, Clase, Subtipo, Subclase, Resultado última encuesta EPA, Fecha última encuesta EPA, Resultado última encuesta HPS, Fecha última encuesta HPS, Id Twitter, Género, Fecha de nacimiento, Estado, Cambio de Titularidad). The bottom navigation bar contains tabs for 'Más información', 'Resumen del cliente', 'Saldo total', 'Jerarquía de cuentas' (highlighted with a red box), 'Fallas masivas', 'Contactos', 'Perfiles', 'Actividades', 'Solicitudes de servicio', and 'Pedidos'.

2

Luego, selecciona la cuenta de SERVICIO:

**Andes** Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta 7845236-6 | Cuenta

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Validaciones venta Pedidos Pedido de ventas Contactos Fallas masivas

Lista de clientes Lista de clientes

Tipo de documento: Cédula Estado email: Tipo: Residencial Género: Femenino  
 Profesión: No Tiene Región: REGION METROPOLITANA Clase: Cliente Fecha de nacimiento: 16/10/1957  
 Código postal: Subtipo: Estado: Activo  
 Subclase: Fijo Cambio de Titularidad: ☐

Más información Resumen del cliente Saldos totales **Jerarquía de cuentas** Fallas masivas Contactos Perfiles Actividades Solicitudes de servicio Pedidos

Jerarquía de la organización de la cuenta Gráfica de jerarquías de cuentas

Jerarquía de la organización de la cuenta

| Clase       | Tipo        | Identificador cuenta | Dirección | e-mail          | Teléfono principal | Aplica convenio |
|-------------|-------------|----------------------|-----------|-----------------|--------------------|-----------------|
| Facturación | Residencial | 4326777              | LINO 3450 | martandradem... | 963422881          |                 |
| Servicio    | Residencial | 7845236-6-S-001      | LINO 3450 | martandradem... | 963422881          |                 |

Sin verificar

3

Selecciona el botón **"IR A BEC"** , en la parte superior izquierda, para ingresar a la revisión.

**Andes** Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta 7845236-6 | Cuenta 7845236-6 | Portal del cliente

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Validaciones venta Pedidos Pedido de ventas Contactos Fallas masivas

Lista de clientes Lista de clientes

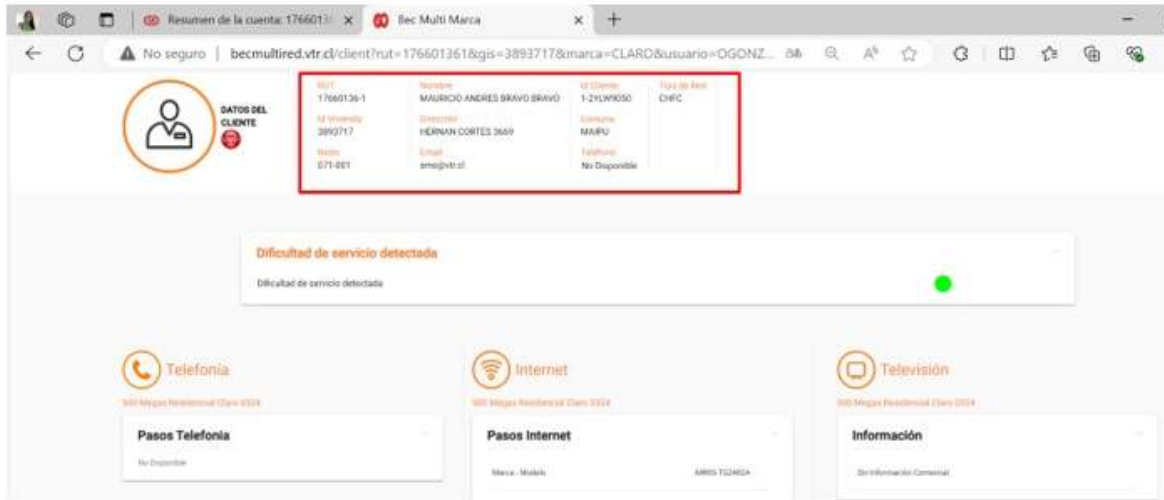
7845236-6-S-001

**Ir a BEC**

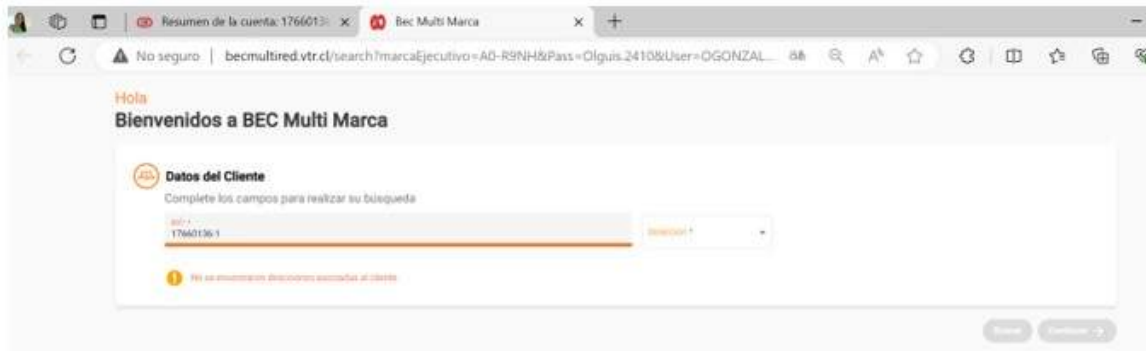
Rut: 7845236-6 Dirección: LINO 3450 Teléfono principal: 963422881 Resultado última encuesta EPA:   
 Nombre: NADIA ALICIA Comuna: SAN JOAQUIN En cobranza: ☐ Fecha última encuesta EPA:   
 Apellido paterno: MALUENDA e-mail: martandradem@g... Fallas masivas: ☐ Resultado última encuesta NPS:   
 Apellido materno: ARAYA Edad: 63 Reiterados: ☐ Fecha última encuesta NPS:   
 Segmento valor: BAJO Nacionalidad: Chilena Cuenta Migrada: ☒ Id Twitter:   
 Tipo de documento: Cédula Estado email: Pendiente Validac Tipo: Residencial Género: Femenino  
 Profesión: No Tiene Región: REGION METROPOLITANA Clase: Servicio Fecha de nacimiento: 16/10/1957  
 Subtipo: Subclase: Fijo Estado: Activo  
 Cambio de Titularidad: ☐

Más información **Resumen del cliente** Saldos totales Jerarquía de cuentas Fallas masivas Contactos Perfiles Actividades Solicitudes de servicio Pedidos

Luego se abrirá una nueva ventana en dónde podrás visualizar los datos del cliente.



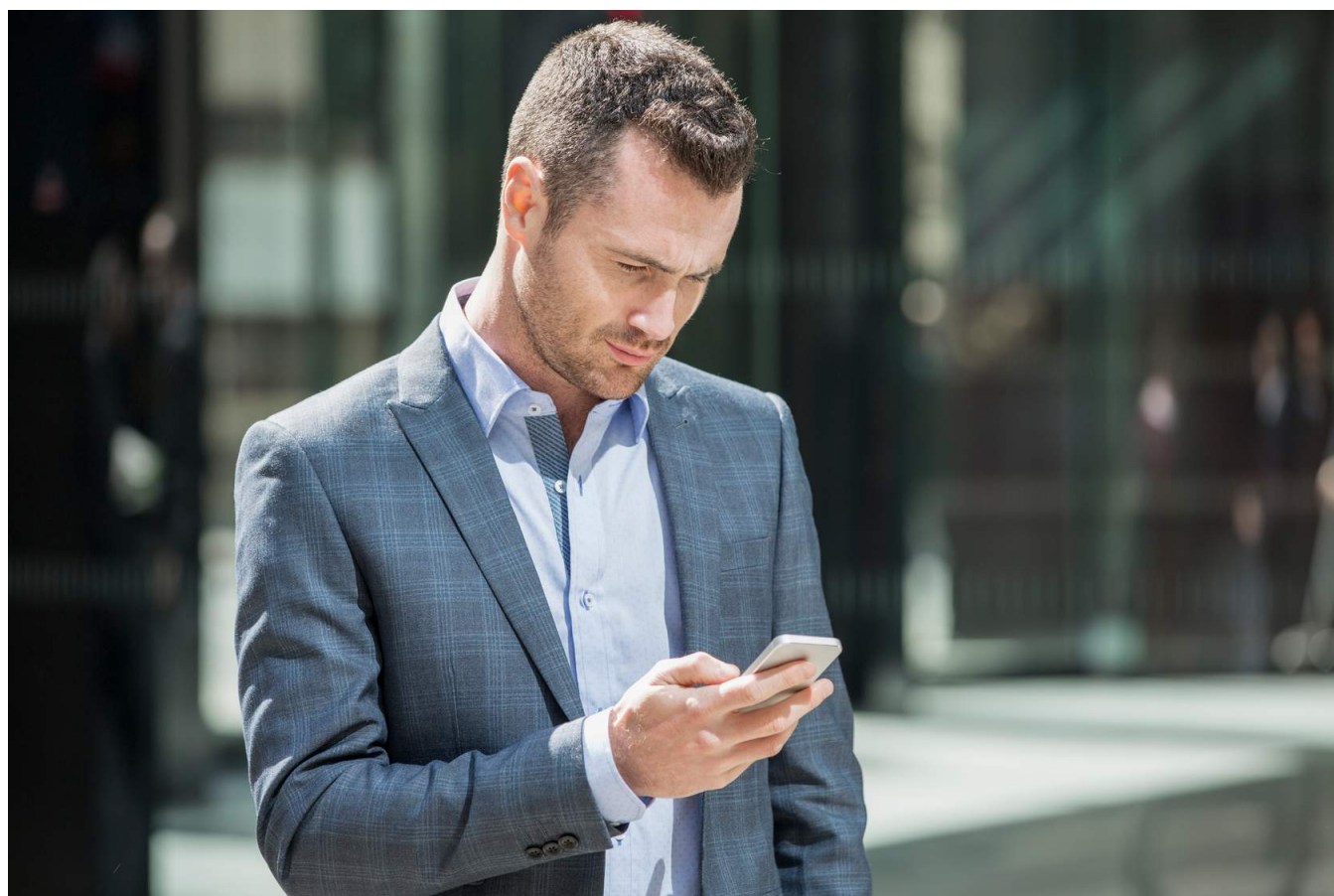
Si el cliente posee más de una dirección, aparecerá un mensaje indicando que el cliente posee más de una dirección, debes elegir la dirección que el cliente indica que presenta inconvenientes y luego presionar el botón BUSCAR.



CONTINUAR

## UNIDAD 4: MODELO VENTA CAC PYME

---



**VALIDACIÓN:**



## Cientes RUTs mayor a 50 millones

| 1.- ¿QUÉ NECESITO PARA REALIZAR UNA COTIZACIÓN?                                                                                                                                                                                                                                             | 2. VALIDACIÓN DE INFORMACIÓN | 3. VALIDAR EN SERVICIOS IMPUESTOS INTERNOS (CONSULTAR SITUACIÓN TRIBUTARIA DE TERCEROS (SII.CL)) |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Saber la cantidad de líneas a contratar.</li><li>• Solo requiere líneas o quiere asociar equipos.</li><li>• Tipo de equipos (si lo requiere)</li><li>• Rut de Empresa y el Representante Legal (RRLL)</li><li>• Nombre de Empresa y RRLL.</li></ul> |                              |                                                                                                  |

| 1.- ¿QUÉ NECESITO PARA REALIZAR UNA COTIZACIÓN?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 2. VALIDACIÓN DE INFORMACIÓN | 3. VALIDAR EN SERVICIOS IMPUESTOS INTERNOS (CONSULTAR SITUACIÓN TRIBUTARIA DE TERCEROS (SII.CL)) |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Si el cliente acepta la oferta, el ejecutivo debe validar vigencia de la cédula de identidad del RRLL, visitando el link: Consulta vigencia documento (<a href="http://registrocivil.cl">registrocivil.cl</a>). Si el documento se encuentra vencido o bloqueado, cliente debe regularizar la situación antes de continuar.</li><li>• Solicita al cliente copia de la escritura, donde se identifique claramente al Represente Legal y su poder de firma. La vigencia de este documento no debe ser mayor a un año.</li></ul> |                              |                                                                                                  |

|  |
|--|
|  |
|--|

| 1.- ¿QUÉ NECESITO PARA REALIZAR UNA COTIZACIÓN?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 2. VALIDACIÓN DE INFORMACIÓN | 3. VALIDAR EN SERVICIOS IMPUESTOS INTERNOS (CONSULTAR SITUACIÓN TRIBUTARIA DE TERCEROS (SII.CL)) |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>a. Contribuyente presenta inicio de actividades.</p> <p>b. Fecha de inicio de actividades cuya antigüedad no debe ser inferior a 90 días.</p> <p>c. Actividades Económicas vigentes (Giro).</p> <p>d. Observación: Corresponde a recomendaciones generales que entrega el SII al consultor de la situación tributaria. (*)</p> <p>(*) No serán objeto de venta aquellas empresas que registran observaciones tales como: Cliente Comportamiento Irregular, Término de Giro, Declaraciones Inconsistentes, entre otros.</p> |                              |                                                                                                  |



### CONSULTAR SITUACIÓN TRIBUTARIA DE TERCEROS

A través de esta opción, el SII proporciona información a los contribuyentes respecto de su situación tributaria, de manera que tomen conocimiento del estado en que se encuentran, al momento de realizar la consulta, y las situaciones que deben ser solucionadas. Junto con lo anterior, permite alertar a aquellas personas que efectúan operaciones con contribuyentes de comportamiento tributario irregular.

Nombre o Razón Social : CLARO CHILE SPA  
RUT Contribuyente : 96799250-K

Fecha de realización de la consulta: 26-01-2024 08:23 hrs

**a** Contribuyente presenta Inicio de Actividades: SI

Fecha de Inicio de Actividades: 06-11-1999 **b**

Contribuyente autorizado para declarar y pagar sus impuestos en moneda extranjera: NO

Contribuyente es Empresa de Menor Tamaño (según Ley N°20.416) \*: NO

(\*) Las empresas de menor tamaño, según la Ley N° 20.416 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, se clasifican en función de sus ingresos anuales por ventas y servicios y otras actividades del giro en el último año calendario, en micro empresas (hasta 2.400 UF); pequeñas empresas (desde 2.401 y 25.000 UF); y medianas empresas (desde 25.001 y 100.000 UF).

**c** Actividades Económicas vigentes:

| Actividades                                                            | Código | Categoría | Afecta IVA | Fecha      |
|------------------------------------------------------------------------|--------|-----------|------------|------------|
| VENTA AL POR MAYOR DE MATERIALES DE CONSTRUCCION, ARTICULOS DE FERRETE | 466302 | Primera   | Si         | 10-03-2000 |
| VENTA AL POR MAYOR NO ESPECIALIZADA                                    | 469000 | Primera   | Si         | 12-05-1999 |

Para informarse sobre un documento específico del contribuyente, diríjase a Consulta de documentos autorizados.

**d** Observación:

**Recomendación General**  
Como recomendación general, siempre que se realicen transacciones comerciales con cualquier contribuyente, el SII aconseja verificar, en las opciones anteriores habilitadas, el timbrado del documento y que la actividad económica esté vigente en las bases de datos del Servicio. Además, se recomienda verificar que el domicilio y la actividad económica consignados en la factura o boleta que reciba, correspondan al vendedor o prestador del servicio ofrecido.

Para un mayor resguardo, se recomienda efectuar el pago con cheque nominativo o vale vista a favor del proveedor, anotando al reverso el RUT del emisor y número del documento recibido.

Si el contribuyente correspondiente al RUT consultado, no está de acuerdo o desconoce la situación informada en esta consulta, deberá concurrir a la unidad del SII correspondiente a su domicilio para aclarar o resolver su situación.

Esta consulta no constituye una certificación del comportamiento tributario del contribuyente. De esta manera, si para un RUT no aparecen observaciones, no significa que en una posterior auditoría no se detecten problemas.

## RESPALDO EN ONE:

### DOCUMENTACIÓN PARA SUBIR EN ONE:

- Escritura de la empresa donde se identifique al o los Represente (s) Legal (es) y su poder de firma.
- Cédula de Identidad del o los Represente (s) Legal (es) por ambos lados.
- Cotizador con el detalle de la venta.

- En caso de Portabilidad, debe acompañar la boleta / factura de la competencia.
- Formulario Solicitud de Portabilidad.
- Correo de excepción en aquellos casos que corresponda.  
(Autorizaciones, descuentos especiales, etc).

## POLÍTICA DE VENTA Y AUTO-EXCEPCIÓN:

**CONTRATACIÓN DE EQUIPOS EN ARRIENDO:** El siguiente resumen corresponde a la definición establecida para todo cliente del segmento Empresa (RUT mayor a 50 millones) que desea sumar a la contratación de sus líneas móviles uno o más equipos en arriendo.

| Tipo de Venta                                                    | Consideración                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Contratación Líneas Nuevas o Portabilidad con Equipo Propio (EP) | El canal podrá gestionar la venta de hasta 20 líneas con EP ( <u>&gt;20 deben ser escaladas a través de leads</u> ).                                                                         |
| Contratación <b>Líneas Nuevas</b> con Equipo en Arriendo         | Cliente debe pagar el 100% del valor de los equipos en arriendo, con su tarjeta de débito o crédito, accediendo a la opción de pagar en 12, 18 o 24 cuotas, de acuerdo con convenio vigente. |

|                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Contratación de <b>Líneas Portadas</b> con Equipo en Arriendo | El cliente deberá pagar el 50% de PIE de o los equipos en arriendo y el 50% restante, podrá cargarlo a su factura de servicio en 12 o 18 cuotas.                                                                                                                                                                                                           |
| Contratación <b>mixta de Líneas Nuevas y Portadas</b>         | Si las portabilidades representan un 70% del negocio, aplicarás la política de PIE + cuotas. Es decir: 50% del valor de o los equipos con su tarjeta de Débito o Crédito. El 50% restante en facturación mensual entre 12 y 18 cuotas. Si el porcentaje de portabilidades es inferior al 70%, deberás aplicar la política de 100% de cobro de los equipos. |

## COBRO EQUIPO - VENTA NUEVA PORTABILIDAD:

El pago por concepto de PIE o por valor full de los equipos, **NO** corresponde a un abono a la cuenta del cliente como “**saldo a favor**”, sino un cargo que debe ser facturado de manera inmediata, para ello debes:

- Generar el cobro a través de TBK (fuera de ONE).
- Solicitar impactar saldo a la cuenta financiera y emitir factura. Para ello debes enviar un correo a Andrea Proboste ([andrea.probeste@e.clarovtr.cl](mailto:andrea.probeste@e.clarovtr.cl)) con los siguientes datos:

**VENTA NUEVA (PAGO VALOR FULL):**

- **Asunto:** Venta PyME CAC - Pago Equipo valor Full
- **Cuerpo de correo:**
- Impactar monto en ONE y emitir factura manual por **concepto Compra Equipo.**
- (Incorporar Formulario Solicitud Factura)

#### VENTA PORTABILIDAD (PAGO PIE):

- **Asunto:** Venta PyME CAC - Pago PIE + Cuotas
- **Cuerpo de correo:**
- Impactar monto en ONE y emitir factura **por concepto de PIE Equipo.**
- Cuenta Financiera: 2XXXXXXXXX
- Perfil de Facturación: 2XXXXXXXXX

**NOTA:** En ambos casos, se debe adjuntar: Se debe adjuntar guía de despacho del equipo (indica serie), "Constituye Venta".

Adjuntar comprobante de pago (Voucher)

- **EMISIÓN DE FACTURA**
- **Formulario solicitud FACTURA:** completa los datos que corresponden en la columna 2.

Razón Social del cliente

XXXX XXXX XXXX

|                                                                       |                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| Rut del cliente                                                       | Con puntos, con guion                                                           |
| Dirección del cliente                                                 | datos del cliente si no los da, se escribe: SIN DIRECCIÓN                       |
| Correo electrónico del cliente                                        | <a href="mailto:usarminusculas@xxxxxxxx.cl">usarminusculas@xxxxxxxx.cl</a>      |
| Comuna del cliente                                                    | xxxxxxxxxx                                                                      |
| Ciudad del cliente                                                    | xxxxxxxxxx                                                                      |
| Giro                                                                  | Información que indica SII                                                      |
| Factura - Boleta o Guía de referencia                                 | Solo N° del documentos                                                          |
| Fecha Emisión factura – boleta o Guía de referencia separa por GUION: | xx-xx-2023                                                                      |
| Monto Neto Nota de crédito o Factura:                                 | Monto neto sin puntos                                                           |
| Motivo anulación – descuento o facturación:                           | xxxxxxxxxx                                                                      |
| Producto:                                                             | Desde El Código Hasta La Descripción Completa Del Producto Tal Como En La Guía. |



## OTRAS CONSIDERACIONES:

**Correo de excepciones** Dada la política de Venta y Auto Excepción, ya no se requiere derivar una venta a [excepcionespyme@clarovtr.cl](mailto:excepcionespyme@clarovtr.cl), al tratarse de clientes RUT mayor a 50 millones. Sin embargo, la casilla se mantendrá activa, para apoyar la evaluación de negocios que la tienda considere de riesgo. Para este último caso, recuerda adjuntar para validación del negocio:

- **Escritura de la empresa** donde se identifique al o los Represente (s) Legal (es) y su poder de firma.
- Foto o fotocopia clara de **cédula de Identidad** del o los Represente (s) Legal (es) de la empresa, por ambos lados.
- **Cotizador** con el detalle de la venta que deseas realizar.
- En caso de **Portabilidad**, debes acompañar la **boleta o factura de la competencia**.
- **Acreditaciones:** adjuntamos un resumen de cómo debe acreditar un cliente, dependiendo si estamos frente a la contratación de líneas nuevas o líneas portadas.

| PORTABILIDAD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | LÍNEA NUEVA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Cédula de Identidad del cliente. Este documento debe estar vigente y sin bloqueos. Para el caso de cédulas extranjeras, estas deben indicar "Residencia Definitiva".</li><li>• Escritura o constitución de empresa, o Extracto donde se identifica el o los RRLL. El documento debe incluir el poder que cuenta el RRLL de Celebrar Contratos.</li><li>• <u>Cotizador vigente</u></li><li>• Pestaña "Cotizador" debe describir el detalle de la oferta entregada al cliente. (Plan + Equipos)</li><li>• Solicitar boleta / factura de la competencia con al menos 2 meses de antigüedad en la compañía donante. (60 días)</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Cédula de Identidad del cliente. Este documento debe estar vigente y sin bloqueos. Para el caso de cédulas extranjeras, estas deben indicar "Residencia Definitiva".</li><li>• Escritura o constitución de empresa, o Extracto donde se identifica el o los RRLL. El documento debe incluir el artículo donde se especifica la facultad de Celebrar Contratos el RRLL.</li><li>• <u>Cotizador vigente</u></li><li>• Pestaña "Cotizador" debe describir el detalle de la oferta entregada al cliente. (Plan + Equipos)</li></ul> |

CONTINUAR

# DESAFÍO TERMINADO

---



## DESAFÍO N°02- SUCURSAL CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°02 -  
SUCURSAL CLARO**

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

**FINALIZAR**