



PYME MÓVIL ClaroVTR – DESAFÍO NOVIEMBRE

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- No podrás avanzar a menos que hayas revisado todo el material y para cerrar tu proceso debes realizar la evaluación final en el Campus Virtual.
- Considera que todos los contenidos incluidos en esta edición podrían sufrir actualizaciones durante el periodo que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises CLAVE.

DESDE EL 05 AL 23 DE NOVIEMBRE 2025

SERVICIOS MÓVILES CLAROVTR

☰ VENTA Y POSTVENTA e-SIM

☰ DESAFÍO TERMINADO

VENTA Y POSTVENTA e-SIM



IMPORTANTE

Algunos clientes están recibiendo el siguiente sms al realizar el proceso de contratación. Explica que este mensaje no se relaciona con el proceso que está realizando y que, por ende, no afecta el proceso que está realizando.

e-SIM



¿QUÉ ES UNA e-SIM?

Una e-SIM es una SIM Card o “chip” digital, que reemplaza al conocido plástico que entregamos a un cliente en la venta o post venta. Sólo algunos equipos móviles son compatibles con una e-SIM.

Para confirmar la compatibilidad, debes solicitar al cliente digitar el código***#06#**. Si aparece el código EID indica que sí existe compatibilidad entre el equipo y una e-SIM.

PREGUNTAS FRECUENTES



¿Por qué me tengo que conectar al wifi de la sucursal?

Es para escanear el QR de activación de la sim de manera correcta y así asegurar que el proceso de configuración de la e- sim sea exitoso.



¿Puedo seguir usando la sim física antigua en mi teléfono?

No, dado que mantienen la misma información. Además, el usar 2 sim genera que tanto el equipo como el servicio funcione deficientemente. Si el cliente tiene una sim asociada a otro número la puede seguir ocupando, pero recordar que el teléfono estará funcionando doblemente.



¿Por qué mi batería del celular se descarga más rápido?

Esto obedece a que el cliente está usando 2 simcard (modo dual SIM) y el celular mantiene activa 2 redes móviles. La recomendación es sacar la sim que no se ocupa y mantener solo



la esim. Luego reiniciar el equipo.



Aplica para clientes postpago y clientes prepago registrados en ONE.

PASO 1

PASO 2

PASO 2.A

PASO 2.B

Guíate por el procedimiento [**Cambio de SIM Card Servicio Móvil**](#)

PASO 1

PASO 2

PASO 2.A

PASO 2.B

Una vez validada la identidad del cliente en forma exitosa, continúa con este procedimiento.

PASO 1

PASO 2

PASO 2.A

PASO 2.B

Por defecto se ingresa a esta ventana como simcard **física**.

Claro

Usuario CAC 198217864 [1/138]

Inicio

Estados de Solicitud

Cancelar Solicitud

Cerrar Sesión

RUT TITULAR: 15.901.620-8 | NOMBRE APELLIDO: JAZMIN VENEGAS | N° PCB: +56 9 3099 3701 | ID: 193290

Información SIMCard

Validación de Identidad

Nueva SIMCard

Resumen

Información Nueva eSIM

☐ SIM (física)

☒ eSim (digital)

Nueva eSIM

8960034253031968676

Limpiar

Procesar

Indícale al cliente que escanee este QR



PASO 1

PASO 2

PASO 2.A

PASO 2.B

Si se requiere limpiar los datos, el flujo volverá a la elección de tipo de Simcard.

Claro

Usuario CAC 198217864 [1/138]

Inicio

Estados de Solicitud

Cancelar Solicitud

Cerrar Sesión

RUT TITULAR: 15.901.620-8 | NOMBRE APELLIDO: JAZMIN VENEGAS | N° PCB: +56 9 3099 3701 | ID: 193290

Información SIMCard

Validación de Identidad

Nueva SIMCard

Resumen

Información Nueva eSIM

☐ SIM (física)

☒ eSim (digital)

¿Limpiar datos?

Perderás la información de la eSim generada.

Cancelar

Si, limpiar



PASO 1

PASO 2

PASO 2.A

PASO 2.B

Y se desplegará un mensaje de confirmación **eSIM liberada**

PASO 1

PASO 2

PASO 2.A

PASO 2.B

Continuando con el flujo al seleccionar el botón **Procesar**, se desplegarán 2 pop up con mensajes de confirmación

PASO 1

PASO 2

PASO 2.A

PASO 2.B

Si el código QR aun no es escaneado por el cliente, se puede regresar a la pantalla anterior seleccionando el botón **Aun no, regresar**

Claro

Usuario CAC 198217964 [x138]

Inicio

Estados de Solicitud

Cancelar Solicitud

Cerrar Sesión

RUT TITULAR: 15.901.620-8 | NOMBRE APELLIDO: JAZMIN VENEGAS | N° PCS: +56 9 3099 3701 | ID: 183390

Información SIMCard

Validación de Identidad

Nueva SIMCard

Resumen

Información Nueva eSIM

SIM (física)

eSim (digital)

Nueva eSIM

8956034253031668676

Limpiar

Procesar

Indícale al cliente que escanee este QR



Version 6.3.0 DEV15

PASO 1

PASO 2

PASO 2.A

PASO 2.B

El primer pop up de confirmación, se volverá a desplegar

Claro

Usuario CAC 198217964 [x138]

Inicio

Estados de Solicitud

Cancelar Solicitud

Cerrar Sesión

RUT TITULAR: 15.901.620-8 | NOMBRE APELLIDO: JAZMIN VENEGAS | N° PCS: +56 9 3099 3701 | ID: 183390

Información SIMCard

Validación de Identidad

Nueva SIMCard

Resumen

Información Nueva eSIM

SIM (física)

eSim (digital)

Nueva eSIM

8956034253031668676

Limpiar

Procesar

Indícale al cliente que escanee este QR



¿Estás seguro?

Por favor, confirma que el cliente ha escaneado el código QR y configurado en su dispositivo.

Aun no, regresar

¡Confirmado!



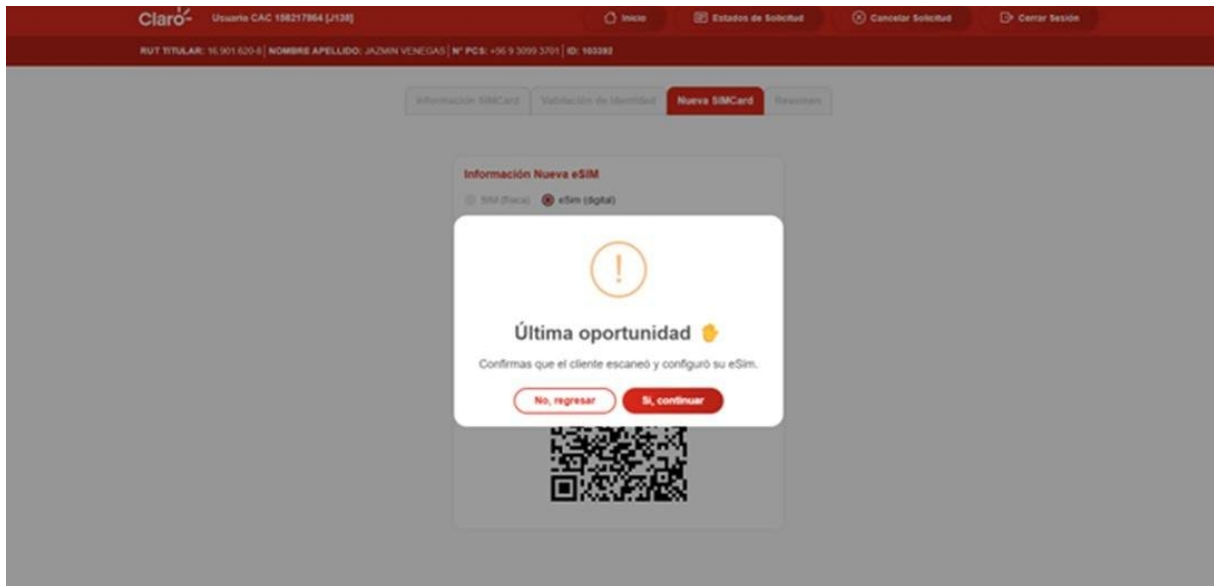
PASO 1

PASO 2

PASO 2.A

PASO 2.B

Al seleccionar el botón **Si, Continuar** se finalizará el cambio de eSIM



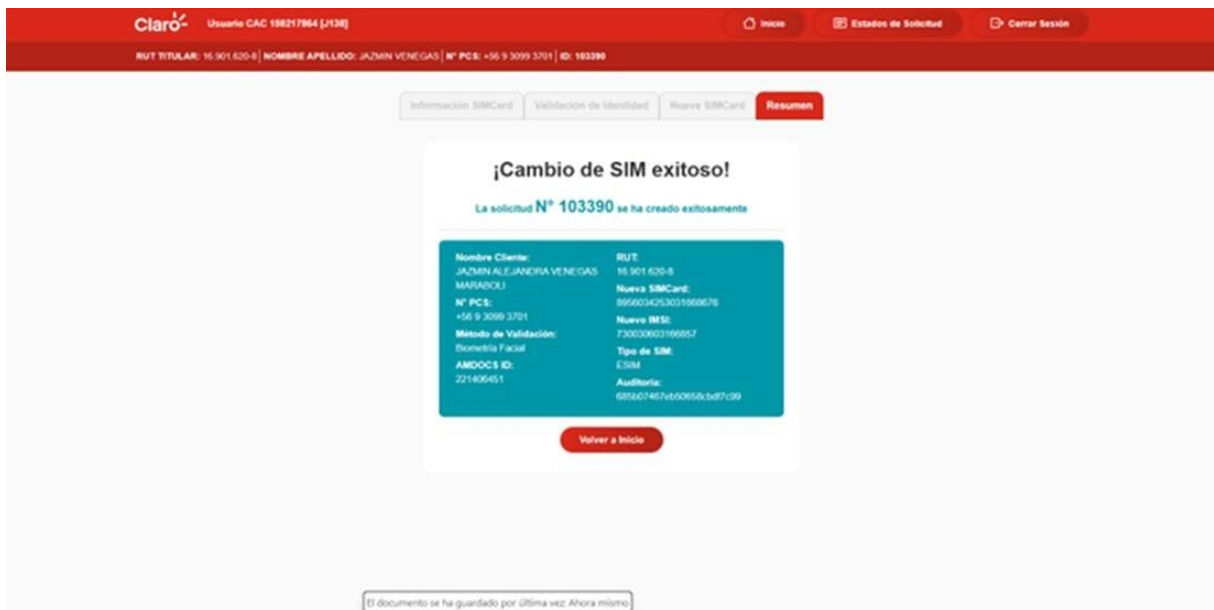
PASO 1

PASO 2

PASO 2.A

PASO 2.B

La pestaña Resumen desplegará la confirmación y datos para cambio de eSim



PASO 1	PASO 2	PASO 2.A	PASO 2.B	
El cliente recibirá un correo electrónico confirmando el cambio a eSim				
				

ACTIVAR SIMCARD EN EL EQUIPO MÓVIL



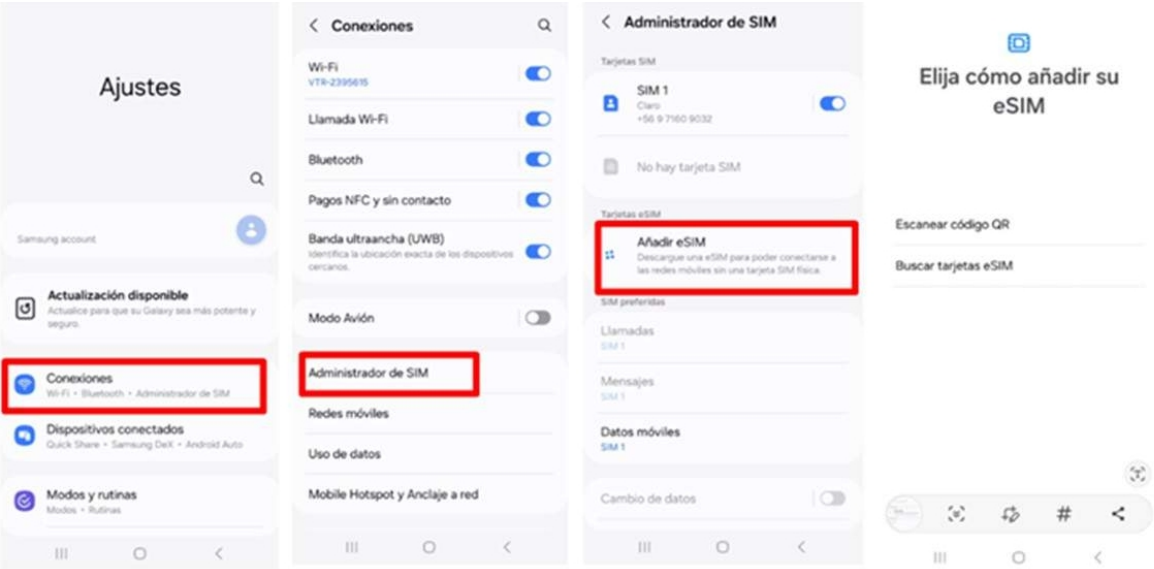
Este paso aplica cada vez que el cliente solicite una venta nueva (independiente de su origen) o un cambio a E- SIM.

Detalla las etapas a continuación, dependiendo del sistema operativo que tenga el cliente:

ANDROID

IOS

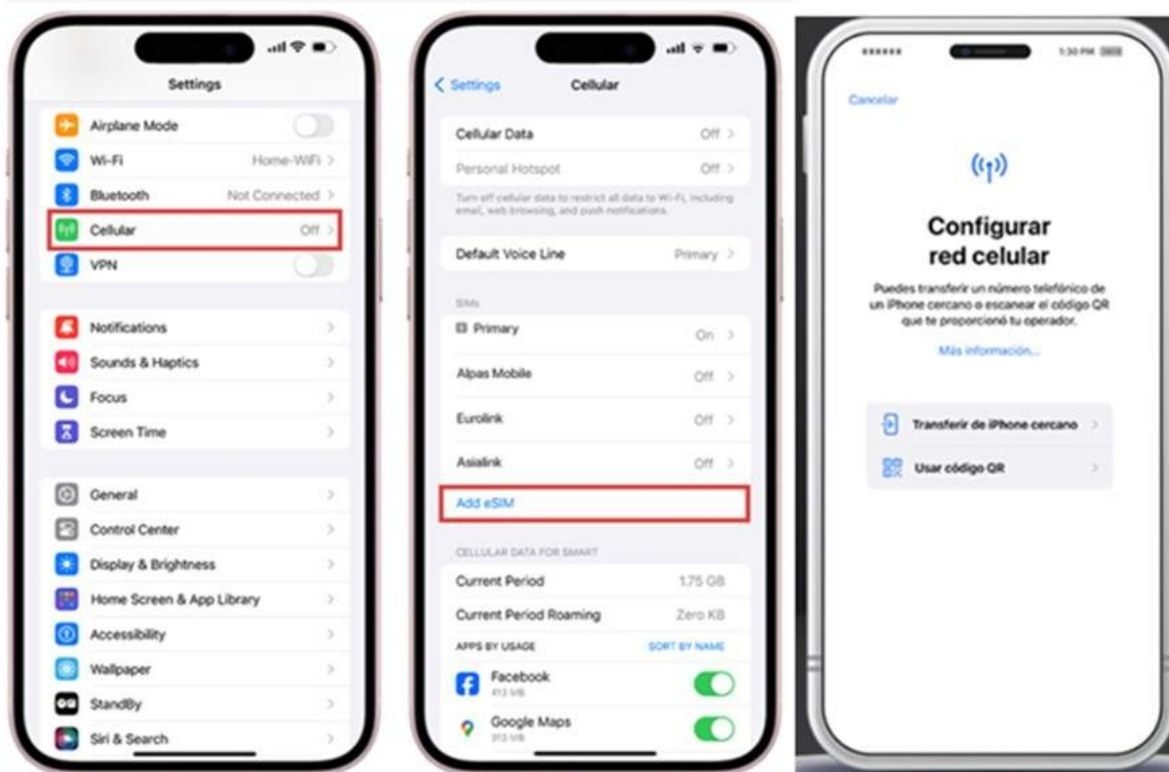
Activación



ANDROID

IOS

Activación



CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO PYME MÓVIL – NOVIEMBRE FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO PYME
MÓVIL – NOVIEMBRE!**

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

FINALIZAR