



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 12 - VENTA REMOTA FIJA 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: BENEFICIOS DE CLARO CLUB

≡ UNIDAD 2: MODIFICACION DE GRILLA DE CANALES

≡ UNIDAD 2: POLÍTICA DE VENTA SERVICIOS FIJOS

≡ UNIDAD 4: INGRESO DE VENTA CON PORTABILIDAD

≡ DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: BENEFICIOS DE CLARO CLUB



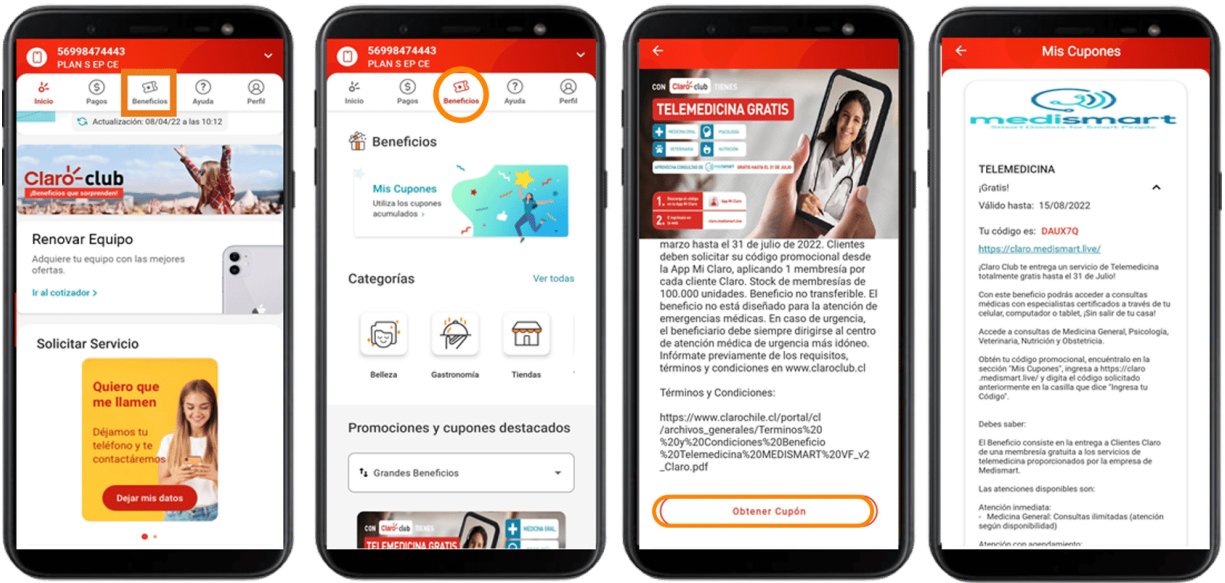
Claro⁺-club

Claro Club es el club de beneficios para clientes Claro. Para ser parte del club sólo debes tener alguno de nuestros servicios de móvil u hogar. El cliente podrá acceder a promociones en productos y servicios de Claro y descuentos en diferentes marcas y comercios amigos.

¿CÓMO OBTENER LOS BENEFICIOS?

CONSIDERACIONES

Para obtener los beneficios desde la App Mi Claro debes ingresar en la opción de beneficios, solo debes pinchar el botón “obtener” y de forma inmediata se generará el código promocional. Para hacer válido el beneficio, debes presentar el código asociado en la tienda al momento de realizar la compra, o ingresarlo en la web del comercio al momento del pago en caso de que sea online.



Para conocer los beneficios que ofrece Claro Club revisa aquí



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

UNIDAD 2: MODIFICACION DE GRILLA DE CANALES



El 18 noviembre de 2024 se envió un mail a todos clientes TV FULL FTTH, informando que a contar del 16 de diciembre 2024, se realizará un cambio en la grilla de canales. Esta modificación incluirá la salida de los canales "DHE", "MULTIPREMIER" y serán reemplazadas por las señales "ATRESCINE" y "ATRESERIE". El canal "ATRESCINE" ingresará en la frecuencia 614 y "ATRESERIE" en la señal 594.

Ante consultas de relacionadas al cambio de grilla, apóyate con el siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que a contar del 16 de diciembre 2024 se realizará una modificación en la grilla de canales que consiste en la salida de los canales "DHE" y "MULTIPREMIER" que serán reemplazadas por el canal "ATRESCINE" y "ATRESERIE".



Hola %%NOMBRE%%

Queremos informarte que estamos realizando cambios en nuestra grilla de canales de televisión. A contar del 16 de diciembre de 2024, las señales Atrescine y Atreseries llegan a tu parrilla de canales.

Este cambio implicará el reemplazo de señales que se detallan a continuación:

NUEVO CANAL		CANAL QUE SALE
 ATRESCINE	x	 DHE
 ATRESERIE	x	 MULTIPREMIER

Puedes revisar la guía de programación de tu servicio:

[Revisa Aquí](#)



PREGUNTAS FRECUENTES

¿Por qué se eliminaron los canales?

En Claro permanentemente estamos buscando como mejorar tu oferta para brindarte una mejor entretenición.

¿Cómo afecta el cobro de mi plan?

No presentará cobros adicionales a su servicio.



REGISTRA Andes: Cable -> Capacitación

En la observación registra: Nombre/Motivo de la atención/Información entregada/ y plazo informado, si aplica.

CONTINUE



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

UNIDAD 2: POLÍTICA DE VENTA SERVICIOS FIJOS



Esta nueva política tiene relación al ingreso de ventas en viviendas donde se ha generado una desconexión en forma voluntaria por el antiguo cliente. La política es la siguiente: En domicilios que se encuentren los servicios en estado ACT-ELI posterior al ingreso de una desconexión voluntaria, NO está permitido realizar ventas a un

nuevo cliente (RUT distinto al que realizó la desconexión) durante los primeros 10 días corridos desde el ingreso de la desconexión.

En caso que se ingresen ventas en este periodo, serán des-comisionadas.

VENTA EN VIVIENDAS POSTERIOR A UNA DESCONEXIÓN VOLUNTARIA

La política aplica para todos los canales de venta y en los siguientes casos:

- 1** Domicilios donde se haya ingresado una desconexión voluntaria en los últimos 10 días.
- 2** Venta a un cliente distinto al que realizó la desconexión (RUT que desconecta NO es el mismo que contrata).
- 3** Las ventas ingresadas inmediatamente posterior al ingreso de una desconexión voluntaria hasta 10 días corridos después serán des-comisionadas.
- 4** Se puede ingresar ventas a partir del día 11 desde el ingreso en sistema de una desconexión voluntaria. Por ejemplo, si una desconexión se solicitó el día 1-

jun, se pueden ingresar ventas en el domicilio desde el día 12-jun.

FECHA (ejemplo)	1-ago	2-ago	3-ago	4-ago	5-ago	6-ago	7-ago	8-ago	9-ago	10-ago	11-ago	12-ago
ESTADO VIVIENDA	Desconexión (Ingreso en sistema) ACT-ELI	ACT-ELI										
DÍAS DESDE DX	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
VENTA	X Venta sin Comisión											✓ Venta ok

Revisar si en el domicilio se ha ingresado una desconexión voluntaria en los últimos 10 días.

INFORMA

REGISTRA

Script para cliente:

"Sr. XXX, por políticas comerciales de nuestra compañía no podemos ingresar ventas en este domicilio hasta el día "XX" (correspondiente a la fecha donde se cumplen los 10 días corridos)" dado que se encuentra en curso una desconexión solicitada por el antiguo titular".



INFORMA

REGISTRA

Tipificar correctamente el contacto de la atención. Atención Outbound → Campañas → Venta/Cotización/Portabilidad.

Registrar en la atención:

Nombre de la persona que atendemos.

Motivo de la atención/llamada.

Información entregada.

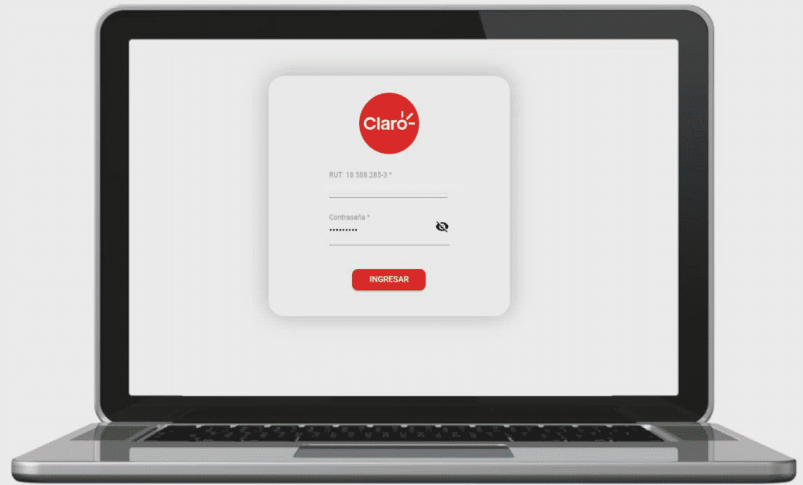
Gestión Realizada.



CONTINUAR

UNIDAD 4: INGRESO DE VENTA CON PORTABILIDAD





EVALUAR FACTIBILIDAD

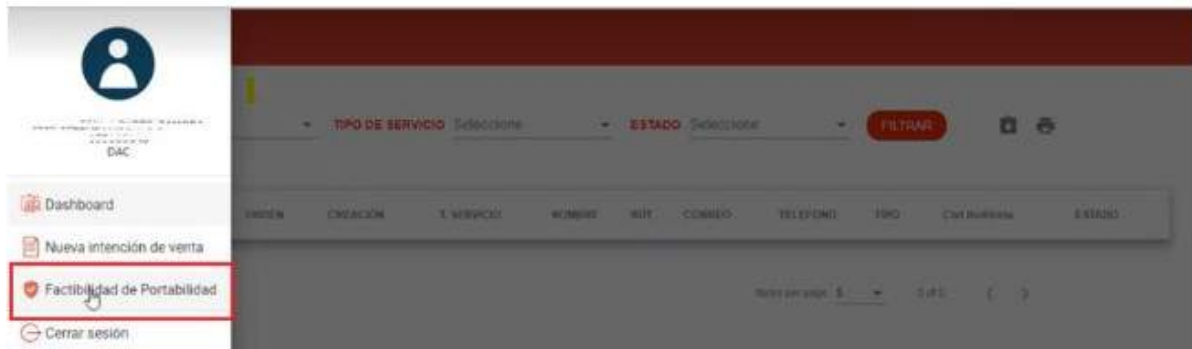
VALIDAR FACTIBILIDAD DEL NÚMERO A PORTAR



Validar condiciones del número a portar. Por ejemplo : Que se encuentre activo en la otra compañía, deudas, que el solicitante sea el titular del número en la otra compañía, entre otros.

Paso 1

En el menú, seleccionar “Factibilidad de Portabilidad”



Paso 2

Completar los siguientes campos:



Factibilidad Portabilidad

RUT: 18.588.285-3

I

Tipo de Venta *

+56 Móvil *

VALIDAR

RUT y Tipo de venta:

- PortIn PREPAGO-POSTPAGO
- PortIn POSTPAGO -POSTPAGO
- PortIn POSTPAGO - PREPAGO
- PortIn PREPAGO- PREPAGO

Nº móvil

Paso 3

Mensajes exitoso



The image shows a digital form titled 'Factibilidad Portabilidad'. A dark blue modal box is overlaid on the form, displaying the 'Resultado validación' (Validation Result). The modal contains the following information:

Resultado validación	
Número a portar:	56986950097
Resultado validación:	Valid
Mensaje OAP:	

At the bottom right of the modal, there is a red button labeled 'ACEPTAR' with a mouse cursor pointing at it.

Mensaje : número puede ser portado.

Paso 4

Mensaje no exitoso:



The image shows a digital form titled "Factibilidad Portabilidad". A dark blue modal box titled "Resultado validación" is overlaid on the form. Inside this modal, the following information is displayed:

Número a portar:	56956436844
Resultado validación:	Invalid
Mensaje OAP:	Línea no activa

At the bottom right of the modal, there is a red button labeled "ACEPTAR" with a mouse cursor hovering over it.

Sección "Mensaje OAP" indicará el motivo por el cual no se puede realizar la portabilidad. Ejemplos de rechazo de portabilidad: modalidad no corresponde, no cumple antigüedad, titularidad no corresponde, deuda en compañía donante, línea no se encuentra activa, entre otros.

INGRESO DE VENTA PORTABILIDAD

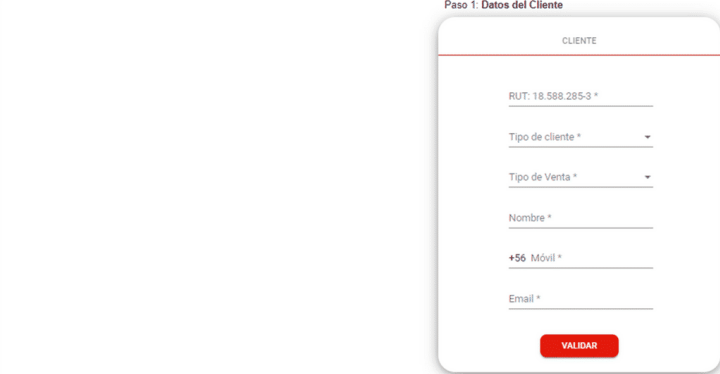
PASO 1

Al presionar la botonera **"Nueva intención de venta"** el sistema envía al primer paso del ingreso de la venta. Se debe ingresar RUT, tipo de cliente, tipo de venta, nombre, teléfono móvil y email.

1. En la opción tipo de cliente se debe seleccionar: Persona Natural
2. En tipo de venta se debe elegir la venta a realizar:

•Portin Postpago-Postpago

Ingresados los datos se debe presionar **"Validar"**



The screenshot shows a mobile application interface for 'Paso 1: Datos del Cliente'. The form is titled 'CLIENTE' and contains the following fields: RUT (18.588.285-3), Tipo de cliente (dropdown), Tipo de Venta (dropdown), Nombre, +56 Móvil (phone number), and Email. A red 'VALIDAR' button is at the bottom of the form.

PASO 2

Validada la identidad del cliente el sistema enviará a la pantalla principal para continuar con el proceso de la venta. Se visualizará la pantalla **"Cliente"** donde se podrá apreciar la información referente a la evaluación comercial

realizada por el sistema de forma automática y además el tipo de venta que se desea llevar a cabo.

The screenshot shows a web interface with a progress bar at the top with four steps: 1 Cliente, 2 Servicios, 3 Facturación, and 4 Finalización. Below the progress bar, there are two main sections. The left section contains a form with fields for 'Nombre:', 'RUT:', and 'Fecha de nacimiento: 01/01/1990'. The right section displays two monetary values: '\$ 20.000' labeled 'Disponibles servicios móviles.' and '\$ 0' labeled 'Disponibles servicios fijos.' Below these values is a button labeled 'Detalle Evaluación'. Underneath the 'Detalle Evaluación' button are two buttons: 'VER SERVICIOS ACTIVOS' and 'CAMBIAR ACREDITACIÓN'. Below these buttons is a heading '¡SELECCIONA LO QUE NECESITAS!' followed by two rows of service categories. The first row has 'HOGAR' (with a house icon) and 'MÓVIL' (with a smartphone icon). The 'HOGAR' category includes 'TV', 'TELÉFONO', and 'INTERNET'. The 'MÓVIL' category includes 'EQUIPOS' and 'PLANES MÓVIL'. The second row has 'ACCESORIOS' (with a headset icon) and 'CARGADORES' (with a battery icon). The 'ACCESORIOS' category includes 'AURICULARES'. At the bottom of the interface are two buttons: 'VERIFICAR' and 'IR A FACTURACIÓN'.

PASO 3

Para conocer el resultado de la evaluación se debe presionar la botonera "**Detalle Evaluación**" en donde se apreciará en detalle los datos de la evaluación comercial realizada.

A continuación, se visualizará el resultado de la evaluación comercial:

- ID (identificación de la evaluación)
- Deuda

- Fecha de la deuda
- Cliente activo
- Equipo propio
- Cantidad de líneas disponibles
- Cargo fijo mensual por adelantado
- Límite de endeudamiento
- Monto adeudado
- Tipo de plan
- Campaña Winback móvil (permite el ingreso de ventas en Rut con deuda histórica debe indicar SI).
- Días desde la última compra
- Mensaje Motor Evaluación

1 Cliente

2 Servicios

3 Facturación

4 Finalización

Nombre: ANABEL REBOLLEDO

RUT

Fecha de nacimiento: 01/01/1990

\$ 20.000

Disponibles servicios móviles

\$ 0

Disponibles servicios fijos

VER SERVICIOS ACTIVOS

CAMBIAR ACREDITACIÓN

¡SELECCIONA LO QUE NECESITAS!

HOGAR

TV

TELÉFONO

INTERNET

MOVIL

EQUIPOS

PLANES MOVIL

ACCESORIOS

ACCESORIOS

CARGADORES

VERIFICAR

IR A FACTURACIÓN

DETALLE EVALUACIÓN

MOVIL

HOGAR

ID: 7207674X

Deuda:

No

FECHA DEUDA

VALOR DEUDA

Fecha Deuda:

No

Cliente Activo:

No

Equipo Propio:

No

Cantidad de Líneas Disponibles:

0

Cargo Fijo Mensual por Adelantado:

NO

Límite de endeudamiento:

\$ 27.000

Monto adeudado:

\$ 0

Tipo de plan:

Libre

Campaña winback:

No

Días desde la última compra:

0

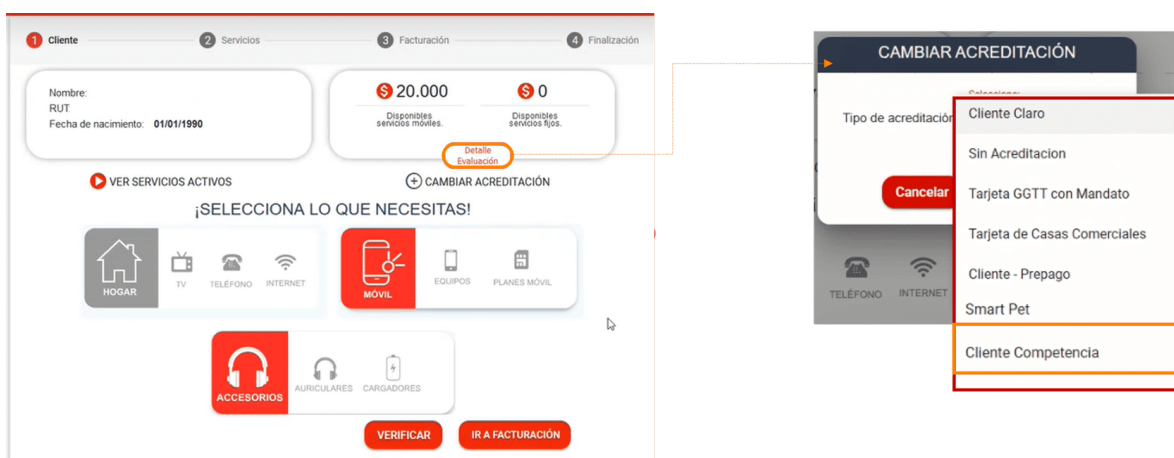
Total de deuda:

\$ 0

Mensaje Motor Evaluación: Cite solo puede optar cargo de activacion contado

PASO 4

Si el límite de endeudamiento entregado en primera instancia por Front Comercial no es suficiente para contratar, el ejecutivo tiene la posibilidad de cambiar este medio desde la opción **"+ Cambiar acreditación"**. Desde este menú se puede seleccionar un nuevo tipo de acreditación para evaluar al cliente, dependiendo de la que se selecciona mostrará un formulario distinto según la configuración de la acreditación seleccionada.



PASO 5

En el caso que selecciones la acreditación cliente competencia debes completar los siguientes datos: cantidad de líneas donadora, antigüedad donadora, cargo fijo donadora y nombre de compañía donadora. A continuación, presionar evaluar para que el sistema verifique los datos e ingresar, si se encuentran correctos entregará el mensaje *evaluación exitosa*.

1

2

3

PASO 6

Para revisar la nueva evaluación con la acreditación **“cliente competencia”**, deberás presionar la opción detalle de evaluación

DETALLE EVALUACIÓN

MOVIL
HOGAR

ID: 7207674X

Deuda: No Fecha Deuda: No Cliente Activo: No Equipo Propio: 0 Cantidad de Líneas Disponibles: 0 Cargo Fijo Mensual por Adelantado: NO Límite de endeudamiento: \$ 27.000 Monto adeudado: \$ 32.000 Tipo de plan: Libre Campaña winbank: No Días desde la última compra: 0	FECHA DEUDA VALOR DEUDA Total de deuda: \$ 0
---	---

Mensaje Motor Evaluación: Cite solo puede optar cargo de activacion contado

Importante

Es importante que debes considerar que en mensaje del motor de evaluación este puede arrojar los siguientes mensajes para la modalidad de adquisición del equipo:

- **Ciente solo opta a plan diferido-equipo propio:** el cliente solo puede contratar Plan Diferido (DIF) y con equipo propio. **Sin Excepción.** La venta solo está autorizada para activar 1 línea, independiente de si la orden corresponde a: portabilidad, línea nueva o migración.
- **Ciente solo puede optar a equipo propio:** el cliente NO podrá llevar equipos en contrato de arriendo. En este caso, si el cliente desea llevar equipo, solo podrá optar a la compra de éste a valor full.
- **Ciente solo puede optar a plan prepago:** el cliente SOLO podrá contratar planes prepagados migraciones y líneas nuevas Small y Medium y debe pagar para poder despachar el pedido (otro flujo).

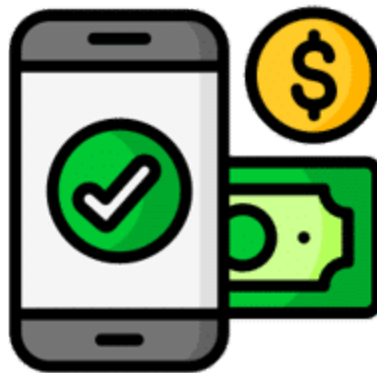
Debes tener en cuenta que el RESULTADO DE LA EVALUACIÓN ES MANDATORIO EN EL PROCESO DE LA VENTA, por lo tanto, te recomendamos que siempre al momento de realizar la evaluación en FC, consideres el mensaje que entrega como respuesta el motor de crédito con el detalle de lo que debes ofrecer según cada cliente.





SELECCIÓN DE PLAN Y VERIFICAR SOLICITUD

SELECCIÓN DEL PLAN A CONTRATAR



Veamos a continuación cómo seleccionar el plan contratado por el cliente

Paso 1

Paso 1

The screenshot displays a web interface for a customer service process, divided into four steps: 1. Cliente, 2. Servicios, 3. Facturación, and 4. Finalización. The 'Cliente' step is active, showing the customer's name as ANABEL REBOLLEDO, their RUT, and their birth date as 01/01/1990. To the right, there are two boxes showing available credit limits: \$20.000 for mobile services and \$0 for fixed services. A 'Detalle Evaluación' button is located between these boxes. Below the customer information, there are two buttons: 'VER SERVICIOS ACTIVOS' and 'CAMBIAR ACREDITACIÓN'. A central heading reads '¡SELECCIONA LO QUE NECESITAS!'. Below this, there are several category buttons: 'HOGAR' (Home), 'TV', 'TELÉFONO', 'INTERNET', 'MÓVIL' (Mobile), 'EQUIPOS' (Equipment), 'PLANES MÓVIL' (Mobile Plans), 'ACCESORIOS' (Accessories), 'AURICULARES' (Headphones), and 'CARGADORES' (Chargers). The 'MÓVIL' button is highlighted with an orange border. At the bottom, there are two red buttons: 'VERIFICAR' and 'IR A FACTURACIÓN'.

1 Cliente 2 Servicios 3 Facturación 4 Finalización

Nombre: **ANABEL REBOLLEDO**
RUT: **XXXXXXXXXX**
Fecha de nacimiento: **01/01/1990**

\$ 20.000 Disponibles servicios móviles.
\$ 0 Disponibles servicios fijos.

Detalle Evaluación

▶ VER SERVICIOS ACTIVOS + CAMBIAR ACREDITACIÓN

¡SELECCIONA LO QUE NECESITAS!

HOGAR TV TELÉFONO INTERNET MÓVIL EQUIPOS PLANES MÓVIL

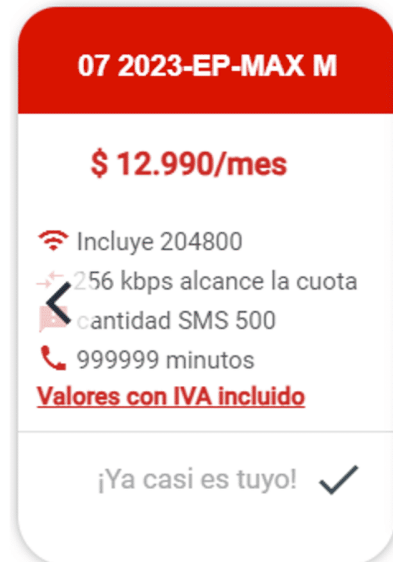
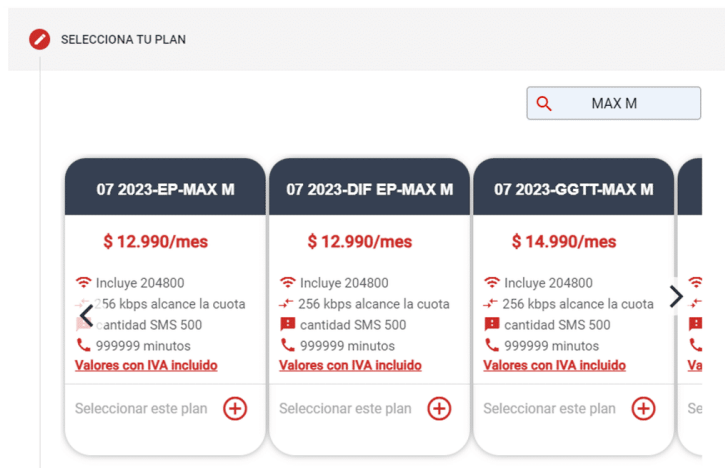
ACCESORIOS AURICULARES CARGADORES

VERIFICAR IR A FACTURACIÓN

Una vez que se ha evaluado al cliente y el sistema nos entregue el resultado de la evaluación y límite de endeudamiento debemos presionar el ícono **“Móvil”** para iniciar la venta.

Paso 2

Paso 2



Servicios: En la sección “selecciona plan” se podrá agregar el plan que se ofreció vender al cliente. Desde esta pantalla se podrá visualizar el detalle de cada uno de los planes móviles. Para seleccionar el plan solicitado es importante presionar la botonera “+” una vez seleccionado se marcará la selección con un **check lits**.

Es importante tener en cuenta que debes seleccionar el tipo de plan con el prefijo EP para equipo propio, prefijo ARR para equipos en arriendo y prefijo DIF-EP para planes diferidos.

Paso 3

Paso 3

 PORTABILIDAD

07 2023-EP-MAX M

Compañía donadora
ENTEL MOVIL

Numero *
+56 987659231

VALIDAR

Equipo propio

Tipo de adquisición:
PROPIO

IMEI
895603021283711

LIMPIAR

AGREGAR

- **EQUIPO PROPIO:** ingresar IMEI del equipo propio del cliente. Para ver imei, en el equipo se debe marcar al *#06#. Luego hacer clic en “Agregar”.
- EQUIPO EN ARRIENDO: ingresar marca, modelo y cantidad.

Paso 4

Paso 4

The image displays three sequential screenshots of a web application interface for portability validation. The first screenshot shows the initial form with fields for 'Compañía donadora' (MOVISTAR MOVIL) and 'Número *' (+56 986282360), with a red 'VALIDAR' button. The second screenshot shows the form after validation, with a green 'VALIDAR' button and a green 'OK' status indicator. The third screenshot shows the 'Resultado validación' screen, displaying the portability number (56986282360), the donor company (MOVISTAR MOVIL), the client type (Natural), the validation result (Valid), and the OAP message, with an 'ACEPTAR' button.

05 2021-ARR-MAX PREMIUM BLACK LIBRE	
Compañía donadora MOVISTAR MOVIL	Número * +56 986282360
VALIDAR	
Seleccionar adquisición	
Tipo de adquisición: Seleccione...	
LIMPIAR	AGREGAR

05 2021-ARR-MAX PREMIUM BLACK LIBRE	
Compañía donadora MOVISTAR MOVIL	Número * +56 986282360
VALIDAR	
Seleccionar adquisición	
Tipo de adquisición: Seleccione...	
LIMPIAR	AGREGAR

Resultado validación	
Número a portar:	56986282360
Compañía Donadora:	MOVISTAR MOVIL
Tipo cliente:	Natural
Resultado validación:	Valid
Mensaje OAP:	
ACEPTAR	

En la sección “Portabilidad” se debe agregar la compañía donante, el número a portar y posteriormente presionar **“validar”**. Una vez validada la información el sistema nos arrojará el siguiente mensaje: **“PORTABILIDAD VALIDA”** y además entregará el resultado de la validación.

Paso 5

Paso 5

The first screenshot, titled "RESUMEN DEL SERVICIO", displays the following information:

- Plan: 07 2023-EP-MAX M
- Cargo fijo mensual: \$ 12.990
- Promociones y Descuentos*: Sin Promocion
- Cargo de activación: \$ 0
- Valor SIMcard: \$ 0
- Monto pie: \$ 0
- TOTAL PAGAR: \$ 0

At the bottom are two buttons: "CANCELAR" and "ACEPTAR".

The second screenshot, titled "CONFIRMACIÓN AGREGAR LÍNEA", asks: "¿Desea agregar el plan: 07 2023-EP-MAX M con la promo: Sin Promocion?". It features two buttons: "NO" and "SI, Agregar".

Agregado el tipo de adquisición el sistema nos entregará un mensaje que nos muestra los cargos asociados. El mensaje mostrará la siguiente información:

- **Descripción del plan:** nombre del plan que fue agregado en sección "selecciona tu plan"
- **Cargo fijo mensual:** total de cargos fijos
- **Cargo de activación:** total de cargos de activación
- **Valor Simcard:** total valor SIMCard (costo \$0)
- **Total:** valor total de los detalles que se mencionan anteriormente.
- **Cancelar:** Al ser seleccionado se cierra la pantalla de cargos asociados

- **Promociones y descuentos:** Seleccionar sin promoción (se carga según plan comercial).

Revisada toda la información de los cargos asociados debemos presionar la botonera **"Aceptar"**

Paso 6

Paso 6



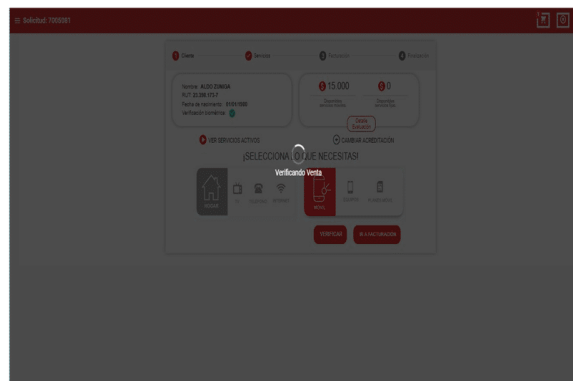
Una vez verificada la venta debes ingresar al carrito de compras para ver los cargos asociados de accesorios, planes, equipos y pagos inmediatos:

Revisemos al detalle **planes/equipos inmediatos**:

1. **Sección plan contratado (CF mensual C/IVA):** se muestra los planes contratados por el cliente y el costo que debe cancelar.

Paso 7

Paso 7 - Verificar solicitud



Para continuar con la venta debes presionar la botonera **“Verificar”**

Paso 8

Paso 8

1 Cliente **Servicios**

Venta verificada exitosamente, compruebe cargos en carro de compras (Cargo fijo por adelantado y/o costo instalación) **Ok**

Nombre: **ANABEL REBOLLEDO**
RUT: **26.425.701-8**
Fecha de nacimiento: **01/01/1990**

Disponibles servicios móviles: **20.000**
Disponibles servicios fijos: **0**

Detalle Evaluación

VER SERVICIOS ACTIVOS **CAMBIAR ACREDITACIÓN**

¡SELECCIONA LO QUE NECESITAS!

HOGAR TV TELÉFONO INTERNET

MÓVIL EQUIPOS PLANES MÓVIL

ACCESORIOS AURICULARES CARGADORES

VERIFICAR **IR A FACTURACIÓN**

Verificada la venta el sistema arrojará el siguiente mensaje: *venta verificada exitosamente, compruebe cargos en carro de compras (cargo fijo por adelantado y/o costo de instalación)* lo que significa que se puede continuar con la venta.

Paso 9

Paso 9

Solicitud: 7002982

Venta ya ha sido verificada Ok

1 Cliente 2 Servicios 3 Facturación 4 Finalización

Nombre:
RUT:
Fecha de nacimiento: 01/01/1960

\$ 90.000
Disponibles
servicios móviles

\$ 0
Disponibles
servicios fijos

Detalle Evaluación

VER SERVICIOS ACTIVOS CAMBIAR ACREDITACIÓN

¡SELECCIONA LO QUE NECESITAS!

HOGAR TV TELEFONO INTERNET MÓVIL EQUIPOS PLANES MÓVIL

ACCESORIOS AURICULARES CARGADORES

VERIFICAR IR A FACTURACIÓN

Al presionar la botonera **“Verificar”** 2 veces el sistema emitirá el mensaje **“Venta ya ha sido verificada”** por lo que se puede continuar e ir a **“Ir a Facturación”**.

Resumen

Una vez seleccionado el plan a contratar por el cliente se debe crear la cuenta financiera.

CREACIÓN DE CUENTA FINANCIERA

PASO 1

PASO 2

PASO 3

Facturación: Esta sección se divide en 3 pasos, sección de selección de cuenta, firma de contrato y registro de pago. A continuación, se asigna el ciclo de facturación del cliente, como es una cuenta nueva se debe presionar el botón **“CREAR NUEVA CUENTA”** y completar los datos faltantes (**Personales, datos de contacto, ingreso de dirección**).

PASO 1

PASO 2

PASO 3

Debes completar los siguientes datos faltantes tales como:

- Datos Personales
- Datos de contacto
- Dirección
- Cuenta facturación
- Ciclo facturación (el más cercano a la fecha de la venta).

Importante : SOLO en el caso en que el cliente solicite un cambio de Ciclo, se debe informar que podrá hacerlo, siempre y cuando tenga 1 boleta emitida y pagada, luego de eso debe contactarse a uno de nuestros canales de atención para gestionarlo.

- Tipo de cliente (persona natural) se completa por defecto
- Subtipo Cliente (nuevo) se completa por defecto.
- Entidad de facturación:
 - Formato de facturación (boleta)
 - Medio de facturación
 - Online (envío a correo)
 - Número de teléfono se debe completar
 - Email y verificación: se completan de forma automática

Posteriormente al llenar cada uno de este ítem debes presionar el botón **“CREAR”** para que se grabe la información desde cada ítem.

DATOS PERSONALES

DIRECCIÓN

Región * Comuna * Provincia *

Sector *

Tipo * Calle Número

Tipo de edificio *

SIGUIENTE

CUENTA FACTURACIÓN

ENTIDAD DE FACTURACIÓN

CUENTA FACTURACIÓN

Ciclo de facturación * Tipo de Cliente * Subtipo Cliente *

Ciclo 14 PERSONA NATU... NUEVO

Emisión Boleta: 14 Aprox.
Vencimiento Boleta: 05 Aprox.
Reinicio Plan: 14

SIGUIENTE

ENTIDAD DE FACTURACIÓN

Formato facturación:

☐ Boleta ☐ Factura ☒ Online ☐ Papel (\$700)

Número envío Boleta SMS Email: anabelle.rebolledo@x Verifica email: anabelle.rebolledo@x

CREAR

PASO 1

PASO 2

PASO 3

Creada la cuenta del cliente aparecerá en sistema, debemos presionar **“Usar”** y luego **“Siguiente”**. En caso de que el cliente tenga creada alguna cuenta se mostrará la información de cada una de las cuentas disponibles. Y si el cliente desea utilizar la misma cuenta desde la botonera “Usar” se puede seleccionar.

SELECCION UNA CUENTA DE FACTURACIÓN PARA MOVIL

ACTUALIZAR

FA:231871648
Cbpld:CO1005988615
Tipo de cuenta:N
Subtipo:NNVO
Ciclo facturación:10

Teléfono:569 5699999999
Teléfono fijo:56999999999
Email:PRUEBA@CLAROCHILE.CL

USAR

CREAR DESDE ESTA CUENTA

2 REGISTRO DE PAGO

SIGUIENTE

CIERRE DE LA VENTA

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Escoger “Identificación biométrica” y luego “Firmar contrato”.

The screenshot shows a multi-step process interface. At the top, there are four steps: 'Cliente' (completed), 'Servicios' (completed), 'Facturación' (current step, highlighted with a red circle and number 3), and 'Finalización' (numbered 4). Below the steps, on the left, is a box with 'Nombre: PRUEBA' and 'RUT: 23.398.173-7'. On the right, there are two boxes: one with '\$ 100.000' and 'Disponibles servicios móviles.' and another with '\$ 0' and 'Disponibles servicios fijos.' Below these is a 'Detalle Evaluación' button. In the center, under the heading 'FIRMA DE CONTRATO', there are two radio button options: 'Identificación facial' and 'Identificación biométrica'. The 'Identificación biométrica' option is selected and highlighted with a red box. Below this box is a red button labeled 'FIRMAR CONTRATO'. At the bottom right, there is a red button labeled 'SIGUIENTE'.

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Dar clic en “Aceptar”.



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

Ingresar serie de simcard en el campo indicado en la imagen.

1. En la columna "Número" se mostrará el número nuevo del cliente.
2. Número de simcard valida.
3. Adjuntar documentos de respaldo y luego hacer clic en "Finalizar".

Nombre: **PRUEBA**
RUT: **23.398.173-7**

\$ **100.000** Disponibles servicios móviles.
\$ **0** Disponibles servicios fijos.

[Detalle Evaluación](#)

INGRESO SERIES

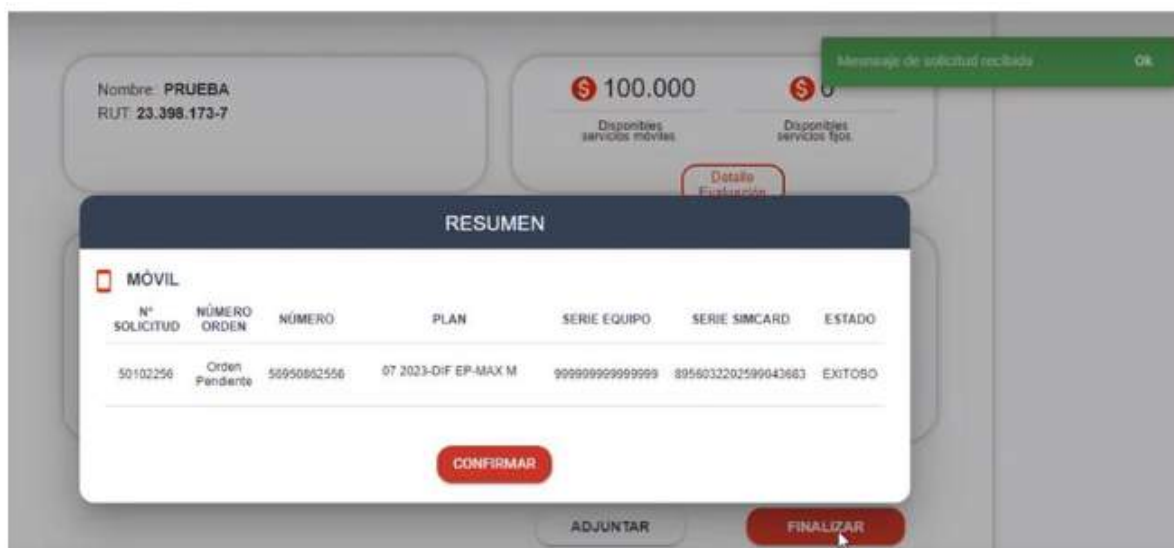
EQUIPO	TIPO ADQ.	SERIE EQUIPO	SIMCARD	SERIE SIMCARD	NUMERO	CAP
	PROPIO	9999999999999999	TARJETA SIMCARD		55950862456	

[ADJUNTAR](#) [FINALIZAR](#)

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

Aparecerá mensaje con resumen de la venta, validar que los datos estén correctamente ingresados. Luego hacer clic en "Confirmar" para enviar.

- Para confirmar ingreso de solicitud, dirígete al menú y selecciona "Dashboard".
- En primera instancia la orden aparecerá en estado "Solicitud recibida".
- Esperar aproximadamente dos minutos para volver a actualizar la página y corroborar que estado de la solicitud se encuentra en "Orden Ingresada" y muestra n° de orden.



¡Repasemos lo aprendido!

Selecciona la opción que consideres correcta:

¿Qué condiciones es importante validar que podría provocar rechazo al momento de ingresar la venta con portabilidad?

☐

Modalidad no corresponde

☐

No cumple Antigüedad

☐

Titular no corresponde

☐

Linea activa en otra compañía

SUBMIT

¿Desde qué botonera podemos visualizar el resultado de la evaluación de crédito?

☐

Detalle Evaluación

☐

Ver resultado de evaluación de crédito

☐

Ver resultado

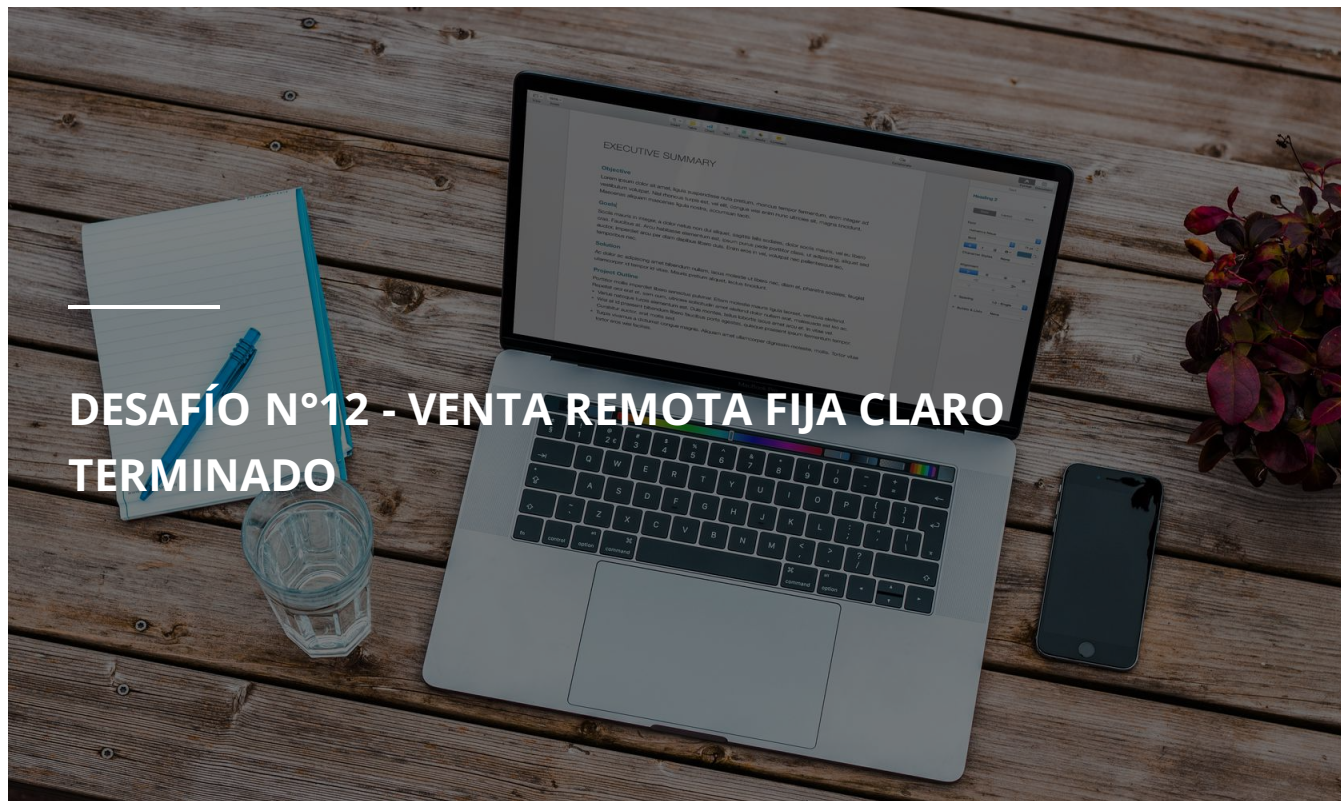
☐

Nueva Acreditación

SUBMIT

CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°12 - VENTA REMOTA FIJA CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°12 -
VENTA REMOTA FIJA CLARO**

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

FINALIZAR