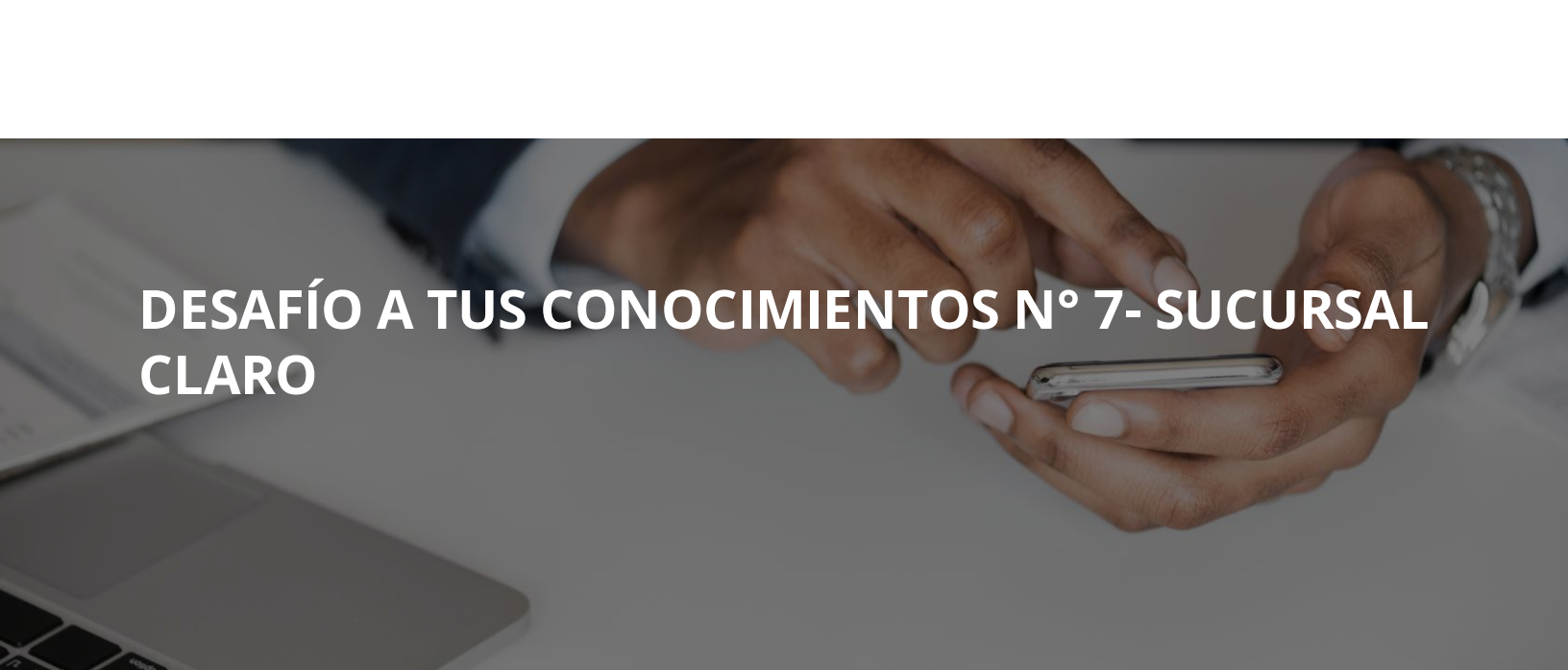




DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 7- SUCURSAL CLARO

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.



BOTÓN RECOMENDADOR



VENTA FIJA



PLAN DE RETENCIÓN MÓVIL



VISTA 360° ANDES



DESAFÍO TERMINADO

BOTÓN RECOMENDADOR



¿QUÉ ES EL BOTÓN RECOMENDADOR?

También conocido como **“Recomendador”** es una herramienta que tiene el CRM ONE que contiene las ofertas que se le sugiere a cada cliente según el tipo de equipo que tiene actualmente, desde este Botón de Recomendaciones se puede ofrecer:

1. Renovación de equipo con pago al contado

2. Renovación de equipo con financiamiento en la boleta

MENSAJES DEL BOTÓN RECOMENDADOR



Los mensajes que entrega el Botón de Recomendaciones son los siguientes:

- “Cliente puede renovar su equipo con financiamiento en boleta con el modelo XXXXXX”.
- “Cliente puede renovar su equipo con pago al contado o hasta 24 cuotas sin interés con el modelo XXXXXX”.
- “Cliente puede renovar su equipo por cualquiera del catálogo en hasta 24 cuotas sin interés con su tarjeta de crédito, recuerda revisar igualmente el motor de crédito” (oferta genérica).

USO DEL BOTÓN RECOMENDADOR

1

El objetivo del uso de esta herramienta es **ofrecerle una renovación de equipo a un prospecto grupo de clientes y con esto se busca disminuir el Churn** (tasa de cancelación) al recomendarles un equipo que les podría interesar y esté acorde con lo que busca y puede optar.

2

Un cliente que realiza un recambio de equipo es un cliente que está más contento en la compañía y se quedará la cantidad de meses que cargo a la boleta.

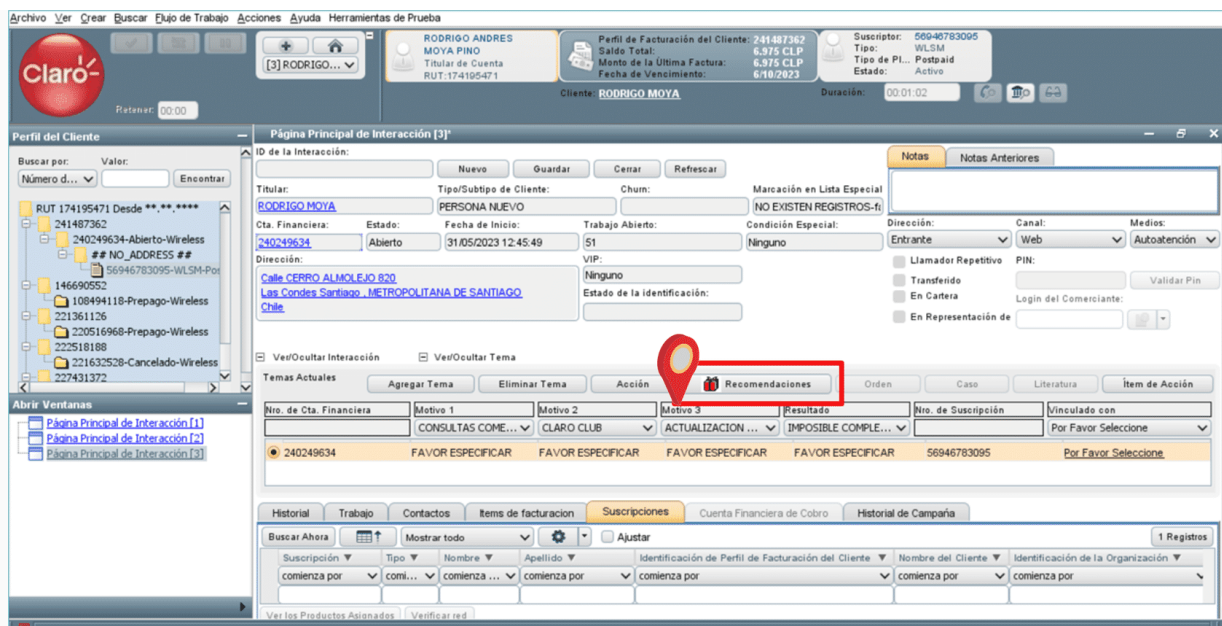
El equipo recomendado es solo referencial, cliente puede estar interesado en ese o algún otro del catálogo de equipos según disponibilidad de cada canal.

Siempre es importante revisar el motor de crédito para visualizar si el cliente aplica para el financiamiento en la boleta.

En el caso de pagar con tarjetas de crédito está la opción de cuotas sin interés con todos los bancos disponibles.

¿DÓNDE SE VISUALIZA EL BOTÓN RECOMENDADOR EN ONE?

Se debe ingresar al CRM One con el PCS del cliente y en la Página Principal de Interacción se visualizará el Botón de Recomendaciones el cual se encuentra en la parte central parpadeando.



Si dentro de las recomendaciones, si se tiene una oferta de recambio con financiamiento en la boleta con el mensaje *“Cliente puede renovar su equipo con financiamiento en boleta con el modelo XXXXXX”*, quiere decir que el cliente si puede optar a renovar su equipo en la modalidad pie + cuotas con cargo a la boleta.

Si dentro de las recomendaciones no se indica que el cliente puede optar a la renovación en la modalidad pie + cuotas con cargo a la boleta, y se indican cualquiera de estos mensajes:

“Cliente puede renovar su equipo con pago al contado o hasta 24 cuotas sin interés con el modelo XXXXXX”

“Cliente puede renovar su equipo por cualquiera del catálogo en hasta 24 cuotas sin interés con su tarjeta de crédito, recuerda revisar igualmente el motor de crédito”,

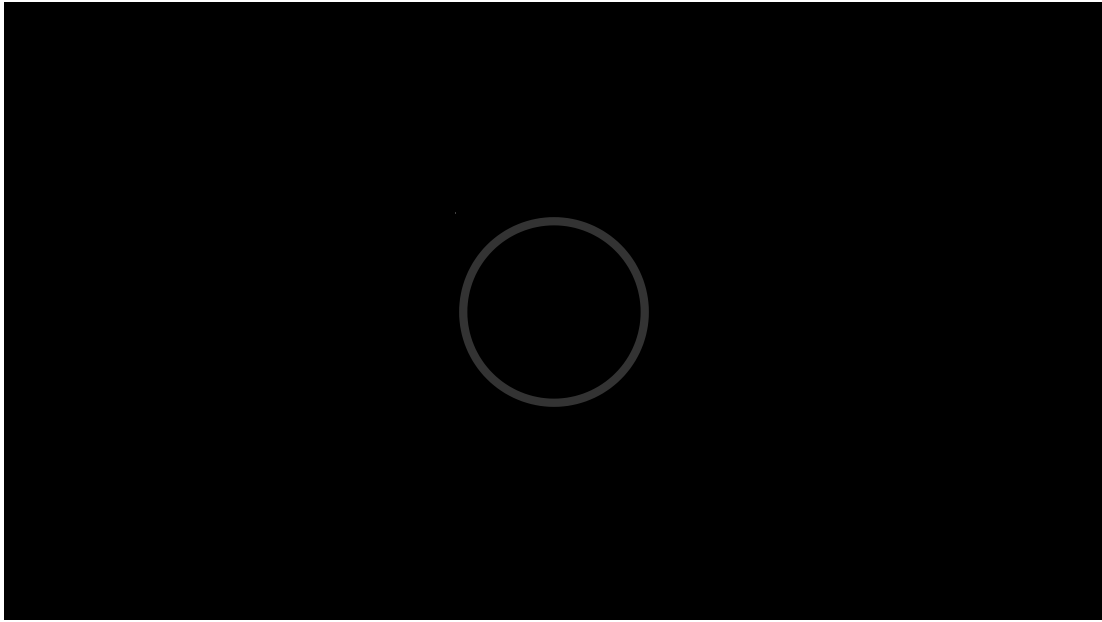
Significa que el cliente tiene la posibilidad de renovar el equipo con pago al contado o con pago con tarjeta de crédito.



IMPORTANTE

De igual forma podemos destacar que al pagar el equipo al contado se pueden mencionar los siguientes beneficios:

- Puede optar a valores mucho más económicos que si lo lleva en su boleta.
- Pagar hasta en 24 cuotas sin interés con tarjeta de crédito del Banco Santander, Banco BCI y Scotiabank y en 18 cuotas sin interés con tarjetas de crédito del Banco de Chile.
- No quedar sujeto a un contrato de arriendo.



¡Repasemos lo aprendido!

Selecciona la opción que consideres correcta:

Si el Botón Recomendaciones indica "Cliente puede renovar su equipo con financiamiento en boleto con el modelo XXXXXX" ¿Qué significa?

☐

Significa que el cliente si puede optar a renovar su equipo en la modalidad pie + cuotas con cargo a la

boleto.



Significa que el cliente si puede optar a renovar su equipo en la modalidad contado y con cargo a la tarjeta de crédito.

SUBMIT

CONTINUAR

VENTA FIJA



PROMOCIONES DESTACADAS DEL MES

1

Internet 500 Megas

2

Doble Pack 500 Megas + TV Plus

Veamos a continuación las promociones disponibles:



**INTERNET
500 MEGAS**

500 Mbps.

Precio normal
\$17.990

Precio con descuento
\$12.990
x 6 meses



**DOBLE
PACK 500
MEGAS +
TV PLUS**

500 Mbps.

TV PLUS

Precio normal
\$33.990

Precio con descuento
\$22.990
x 6 meses

*64 canales HD
max | **alivi**
500 | >TV1000 excluido



**DOBLE
PACK 500
MEGAS +
TV FULL**

500 Mbps.

TV FULL

Precio normal
\$39.990

Precio con descuento
\$25.990
x 6 meses

*71 canales HD
max | **alivi**
500 | >TV1000 excluido

**Promos
alámbricas
disponibles
en red FTTH**

Todos los planes en red FTTH tienen costo de instalación \$0

*Excepto cuando clientes superan monto máximo de endeudamiento (sujeto a evaluación comercial).

Residencial - Nacional		Residencial - DAC, Directa y Terreno				
Tipo Pack	Promoción	Valor Plan	Descuento x 6M	Valor	Descuento x 12M	Valor
Triple	3P 600 Megas + Claro TV Plus	\$38.990	\$14.000	\$24.990	\$14.000	\$24.990
Triple	3P 600 Megas + Claro TV Full	\$44.990	\$17.000	\$27.990	\$17.000	\$27.990
Triple	3P 800 Megas + Claro TV Plus	\$40.990	\$15.000	\$25.990	\$15.000	\$25.990
Triple	3P 800 Megas + Claro TV Full	\$47.990	\$18.000	\$29.990	\$18.000	\$29.990
Triple	3P 940 Megas + Claro TV Plus	\$45.990	\$16.000	\$29.990	\$16.000	\$29.990
Triple	3P 940 Megas + Claro TV Full	\$52.990	\$20.000	\$32.990	\$20.000	\$32.990
Cable Internet	2P 600 Megas + Claro TV Plus	\$33.990	\$11.000	\$22.990	\$11.000	\$22.990
Cable Internet	2P 600 Megas + Claro TV Full	\$39.990	\$14.000	\$25.990	\$14.000	\$25.990
Cable Internet	2P 800 Megas + Claro TV Plus	\$35.990	\$12.000	\$23.990	\$12.000	\$23.990
Cable Internet	2P 800 Megas + Claro TV Full	\$42.990	\$15.000	\$27.990	\$15.000	\$27.990
Cable Internet	2P 940 Megas + Claro TV Plus	\$40.990	\$13.000	\$27.990	\$13.000	\$27.990
Cable Internet	2P 940 Megas + Claro TV Full	\$47.990	\$17.000	\$30.990	\$17.000	\$30.990
Fono Internet	2P 600 Megas + Fono	\$29.990	\$6.000	\$23.990	\$6.000	\$23.990
Fono Internet	2P 800 Megas + Fono	\$33.990	\$8.000	\$25.990	\$8.000	\$25.990
Fono Internet	2P 940 Megas + Fono	\$37.990	\$8.000	\$29.990	\$8.000	\$29.990
Solo Internet	400 Megas	\$17.990	\$4.000	\$13.990	\$4.000	\$13.990
Solo Internet	800 Megas	\$23.990	\$9.000	\$14.990	\$9.000	\$14.990
Solo Internet	940 Megas	\$28.990	\$11.000	\$17.990	\$11.000	\$17.990

CARACTERÍSTICAS DE LOS PRODUCTOS

- ☐ El plan de 500 Megas en HFC **tiene una velocidad de subida de 15 Mbps.**
- ☐ Los planes de Fibra tienen **velocidades simétricas.**
- ☐ El Plan de 940 Megas incluye **un Extensor Wifi gratis**, sujeto a evaluación por parte del técnico.

The diagram illustrates the components of the service bundles. It is divided into three main horizontal sections. The top section, with a red background, details TV services: 'TV PLUS' (76 unique channels, 65 HD linear channels, Deco included) and 'TV FULL' (103 unique channels, 71 HD linear channels + Pack HBO, Deco included). Both include access to streaming platforms like max, iiivi, and TVN Play. The middle section, with a light gray background, shows internet speeds: 500 Megas (HFC), 800 Megas (Fiber only), and 940 Megas (Fiber only, includes extender WiFi). The bottom section, also light gray, features 'Telefonía Hogar Minutos Libres (SLM)', which includes free minutes for local calls and 600 minutes for mobile calls, with a cutoff at the 601st minute.

Service	Channels	HD Channels	Deco	Streaming Access
TV PLUS	76 Canales únicos	65 Canales lineales HD	Deco incluido	max, iiivi, TVN Play
TV FULL	103 Canales únicos	71 Canales lineales HD + Pack HBO	Deco incluido	max, iiivi, TVN Play

Internet Speed	Technology	Additional Features
500 Megas	HFC	
800 Megas	Sólo Fibra	
940 Megas	Sólo Fibra	incluye extensor WiFi

Phone Service	Details
Telefonía Hogar Minutos Libres (SLM)	Telefonía fija con minutos libres para llamadas locales, adicionalmente incluye 600 minutos a móviles. Al minuto 601 se corta.

CONDICIONES COMERCIALES

IMPORTANTE

- Promociones válidas en Venta Nueva para canales de venta: Directa, Indirecta, DAC, GGTT, CAC, CPS, GP, e-commerce y canales remotos de venta HFC/FTTH Hogar. Ofertas Válidas para el territorio nacional.
- Sujeto a Factibilidad Técnica y Comercial.
- Promoción de descuento es acumulable con otras promociones.
- Se pueden contratar máximo 3 decodificadores por cliente.
- No se entregan equipos telefónicos en la venta de Telefonía Hogar.
- Todas las promociones aplican a ventas con y sin portabilidad fija.
- La promoción Hot Pack es automática si el cliente desea contratar, se debe marcar en Contrato Electrónico.

- Todas las ofertas y promociones están disponibles en sistema SUR y Contrato Electrónico.
- Se puede contratar máximo 2 Extensores Wifi por cliente.



¡Repasemos lo aprendido!

Selecciona la opción que consideres correcta:

Es correcto afirmar que, se puede contratar máximo 4 Extensores Wifi por cliente.

☐

Correcto

☐

Incorrecto

SUBMIT

Es correcto afirmar que en caso de que el monto reclamado por "días sin servicio" sea menor o igual a \$7.000, el ejecutivo debe realizar nota de crédito en línea y dar solución al cliente.

☐

Verdadero

☐

Falso

SUBMIT



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

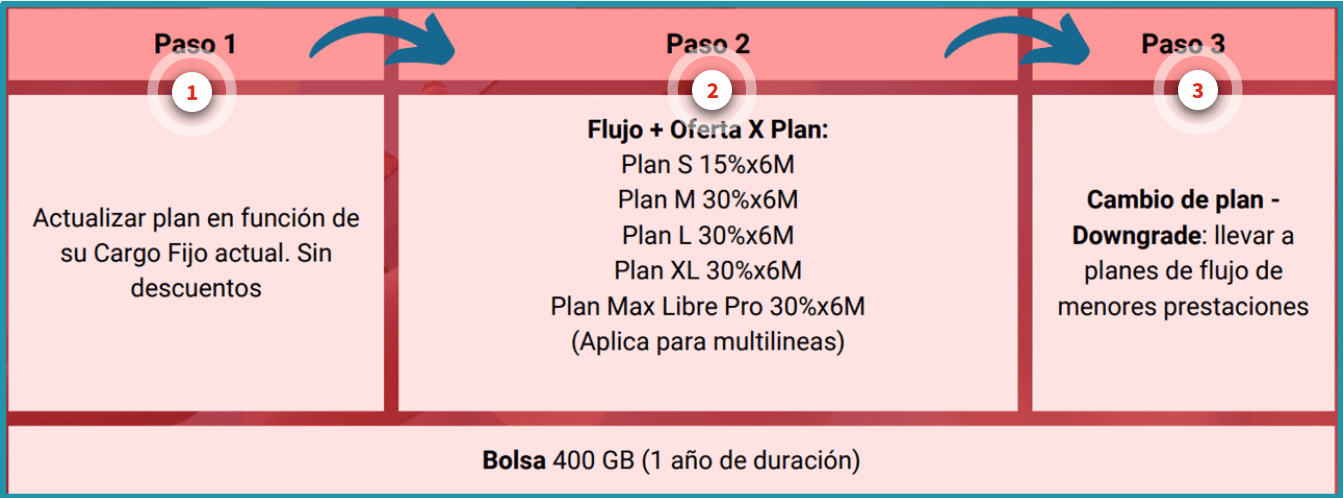
PLAN DE RETENCIÓN MÓVIL

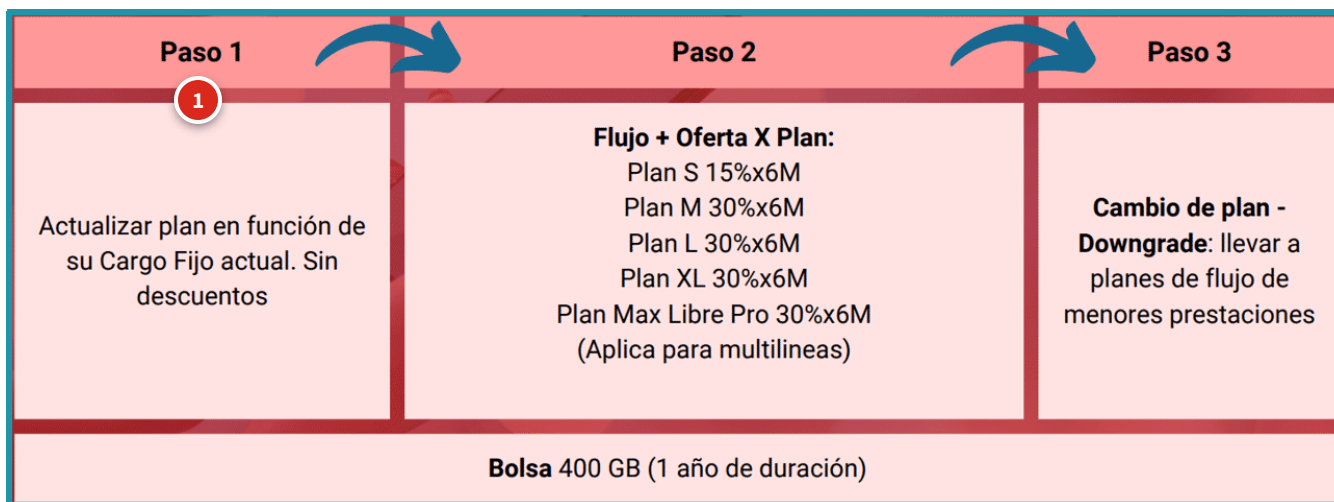


HERRAMIENTAS DE RETENCIÓN DE EJECUTIVOS

Los ejecutivos deben comenzar ofreciendo el paso 1. En caso de no satisfacer al cliente se ofrece el paso 2 (primero habiendo actualizado el plan con el paso 1). Si este se rechaza, se pasa al paso 3 (primero habiendo actualizado el plan con el paso 1).

Veamos a continuación el detalle:

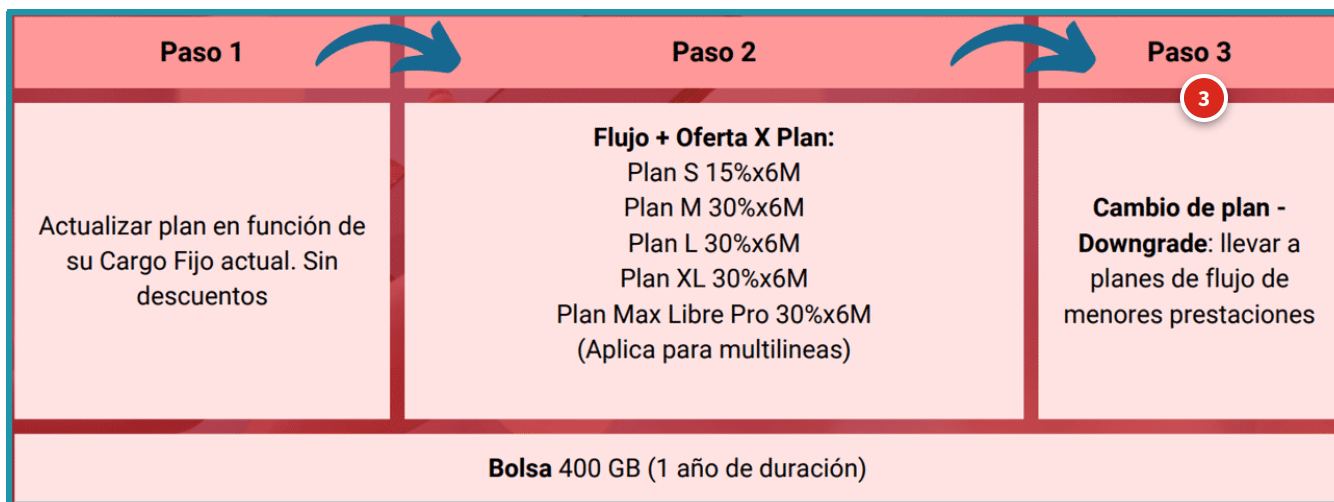




Paso 1

 Paso 1 1 2 3		
Cargo Fijo Actual	Plan a ofrecer	Precio
Hasta \$10.990	Plan S	\$8.990
De \$10.991 a \$13.990	Plan M	\$12.990
De \$13.991 a \$16.990	Plan L	\$14.990
De \$16.991 a \$20.990	Plan XL	\$18.990
Sobre \$20.990	Plan Max Libre Pro	\$22.990

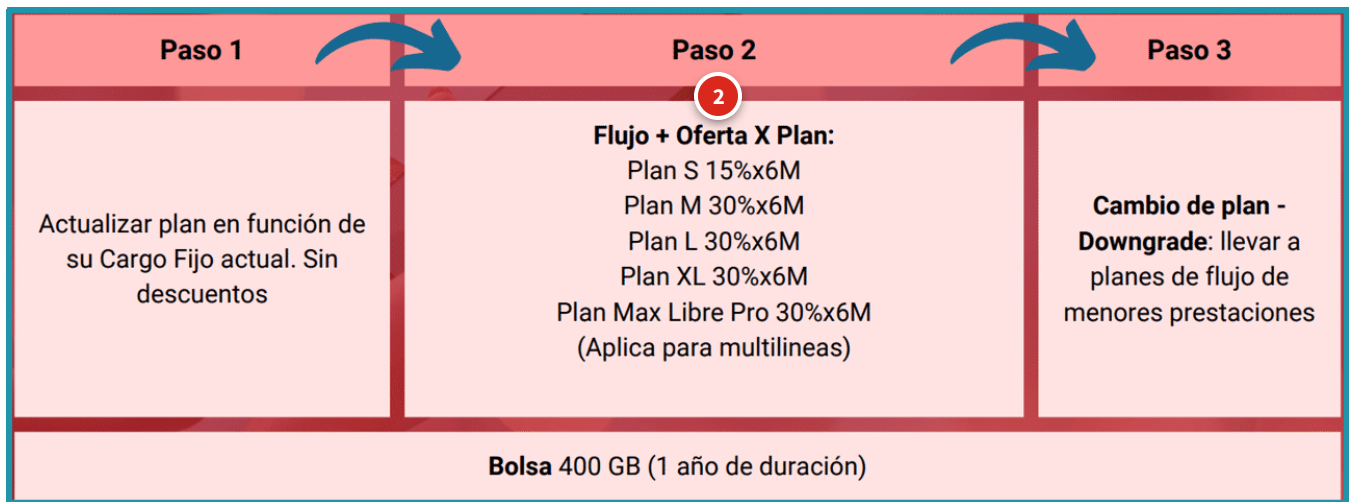
Presiona sobre la imagen



Paso 3

Paso 3			
Cargo Fijo Actual	Plan Propuesto	Downgrade	Cargo Fijo FINAL
Hasta \$10.990	Plan S	-	-
De \$10.991 a \$13.990	Plan M	1° Plan S	\$8.990
De \$13.991 a \$16.990	Plan L	1° Plan S	\$8.990
De \$16.991 a \$20.990	Plan XL	1° Plan M (2° Plan S)	\$12.990
Sobre \$20.990	Plan Max Libre Pro	1° Plan L (2° Plan M y 3° Plan S)	\$14.990

Presiona sobre la imagen



Paso 2

Paso 2					
Plan	Cargo Fijo Normal	Descuento a ofrecer	ID	PYD	Cargo Fijo FINAL
Plan S	\$8.990	15% x 6 meses	18676407	PYD Fidelización CF 15 x 6 meses Personas	\$7.642
Plan M	\$12.990	30% x 6 meses	9578925	PYD Descuento CF 30 x 6 meses Personas	\$9.093
Plan L	\$14.990				\$10.493
Plan XL	\$18.990				\$13.293
Plan Max Libre Pro	\$22.990				\$16.093

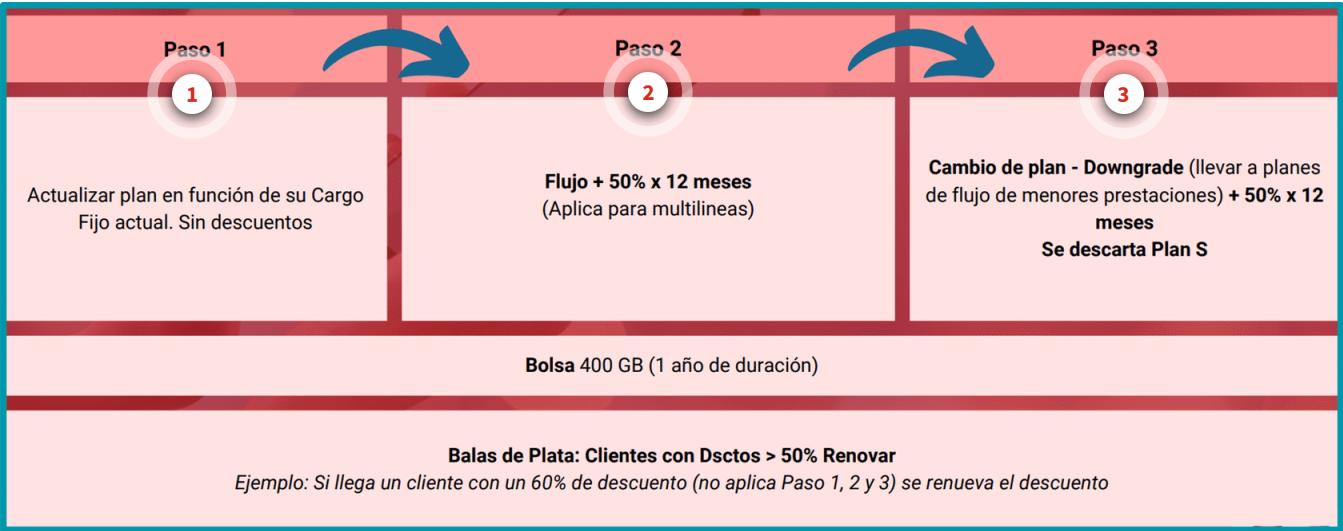
Presiona sobre la imagen

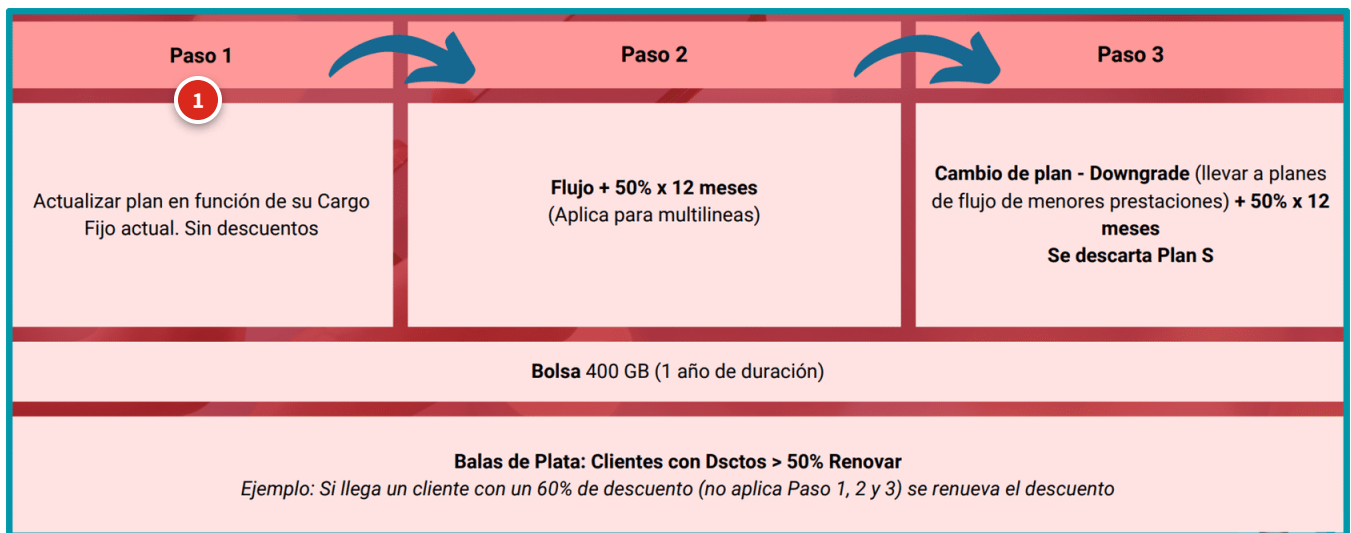
Importante: una vez que el supervisor/jefe/retenedor inicie su fase, no debe reutilizar la orden del ejecutivo, sino que debe ser una orden completamente nueva.

HERRAMIENTAS DE RETENCIÓN DE SUPERVISOR/JEFE/RETENEDOR

Solo si la posibilidad ofrecida no satisface al cliente, se procede con las herramientas de retención de Supervisor/jefe/Retenedor. Dichas herramientas se utilizan solo con los clientes cuya fuga es inminente. El Supervisor/jefe/Retenedor debe comenzar ofreciendo el Paso 1. En

caso de no satisfacer al cliente se ofrece el Paso 2 (primero habiendo actualizada el plan con el paso 1). Si este rechaza, se pasa al Paso 3 (primero habiendo actualizado el plan con el Paso 1).

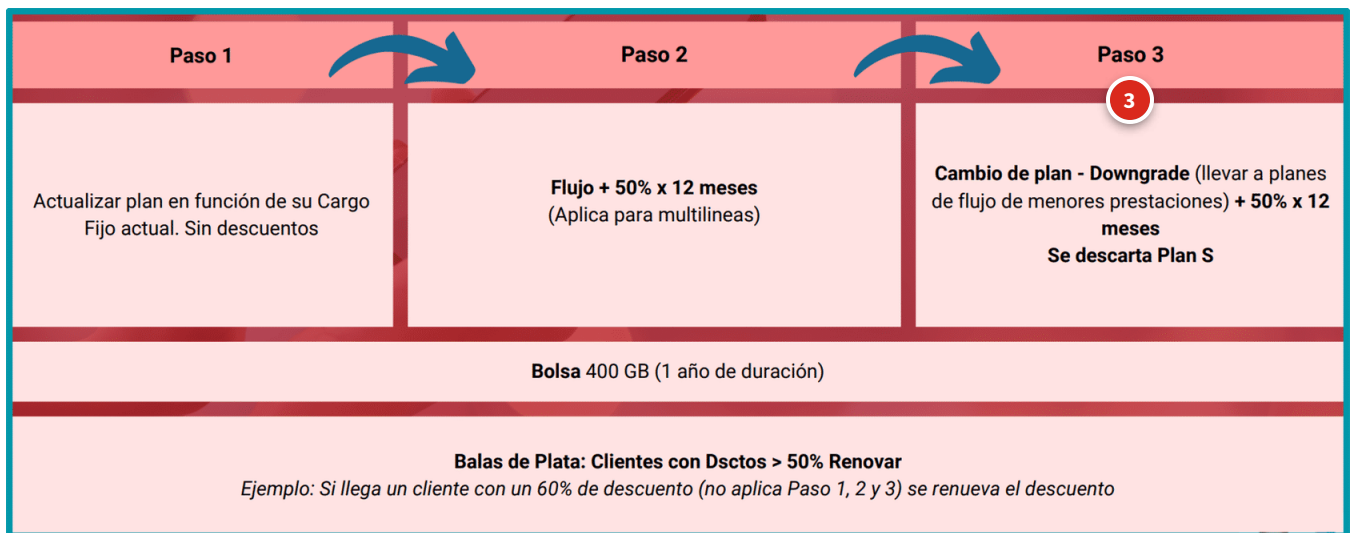




Paso 1

 Paso 1 1 2 3		
Cargo Fijo Actual	Plan a ofrecer	Precio
Hasta \$10.990	Plan S	\$8.990
De \$10.991 a \$13.990	Plan M	\$12.990
De \$13.991 a \$16.990	Plan L	\$14.990
De \$16.991 a \$20.990	Plan XL	\$18.990
Sobre \$20.990	Plan Max Libre Pro	\$22.990

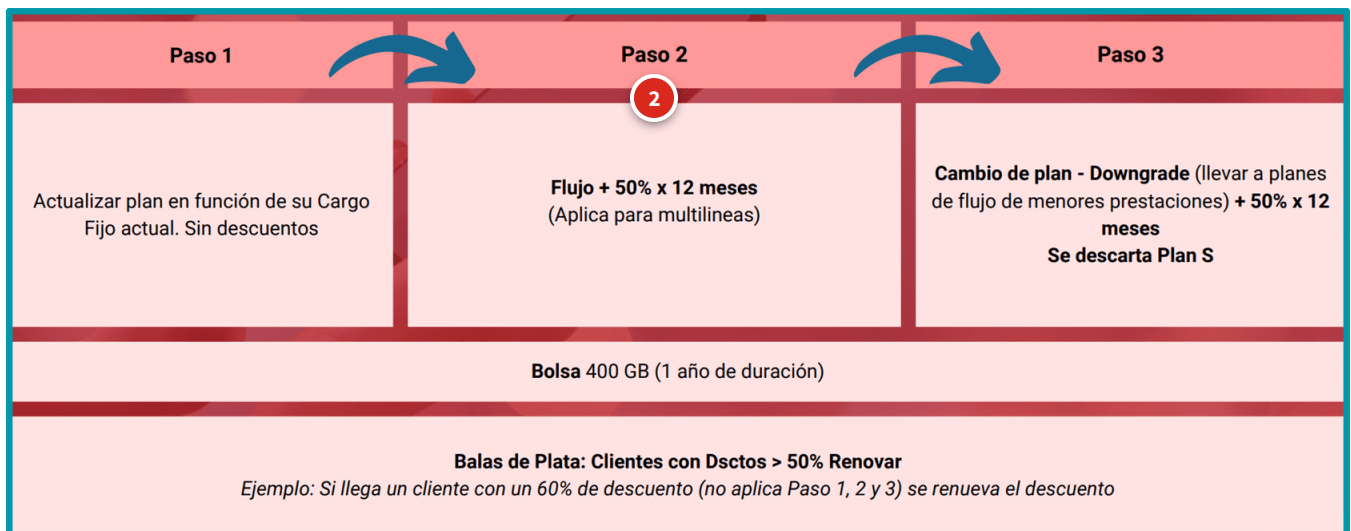
Presiona sobre la imagen



Paso 3

 Paso 3 1 2 3				
Cargo Fijo Actual	Plan Propuesto	Downgrade	Descuento a ofrecer	Cargo Fijo FINAL
Hasta \$10.990	Plan S	-	-	-
De \$10.991 a \$13.990	Plan M	-	-	-
De \$13.991 a \$16.990	Plan L	1° Plan M	50% x 12 meses (Plan XL, L y M)	\$6.495
De \$16.991 a \$20.990	Plan XL	1° Plan L (2° Plan M)		\$7.495
Sobre \$20.990	Plan Max Libre Pro	1° Plan XL (2° Plan L y 3° Plan M)		\$9.495

Presiona sobre la imagen



Paso 2

Paso 2					
Plan	Cargo Fijo Normal	Descuento a ofrecer	ID	PYD	Cargo Fijo FINAL
Plan S	\$8.990	50% x 12 meses	18676437	PYD Fidelizacion CF 50 x 12 meses Personas	\$4.495
Plan M	\$12.990				\$6.495
Plan L	\$14.990				\$7.495
Plan XL	\$18.990				\$9.495
Plan Max Libre Pro	\$22.990				\$11.495

Presiona sobre la imagen



¡Repasemos lo aprendido!

Selecciona la opción que consideres correcta:

Un cliente con un plan antiguo Claro de \$15.000 indica que quiere cambiar oferta. ¿Qué es lo primero que debemos ofrecerle?

- ☐ Ofrecer Plan L (\$14.990)
- ☐ Ofrecer 30% x 6 meses al Plan L

SUBMIT

CONTINUAR

VISTA 360° ANDES



VISTA 360° ANDES

La vista 360 corresponde a la pantalla principal de un cliente en ANDES, en donde se recopila la información principal del cliente, junto con accesos directos a otras áreas de la cuenta.

Andes

Cuenta 36030156-7 | Portal del cliente

Página inicial | Clientes | Solicitudes de servicio | Actividades | Contratos | Ofertas multimedios | Administración de cuentas

Página inicial de cuentas | Lista de clientes | Lista de clientes | Gráficas | Lista de jerarquías

36030156-7

Datos personales del cliente: Rut, nombre, dirección, mail, fono, etc.

Ir a BEC

Rut: 36030156-7 | Dirección: ATACAMA | Teléfono principal: | Resultado última encuesta EPA: |

Nombre: PRUEBA FS | Comuna: ARICA | En cobranza: ☐ | Fecha última encuesta EPA: |

Apellido paterno: PRUEBA FS | Correo electrónico: Agclanovici | Fallos masivos: ☐ | Resultado última encuesta NPS: |

Apellido materno: PRUEBA FS | Edad: | Referidos: ☐ | Fecha última encuesta NPS: |

Segmento valor: | Nacionalidad: | Cuenta Migrada: ☐ | Id Twitter: |

Tipo de documento: Cédula | Estado email: | Tipo: Residencial | Género: |

Profesión: | Región: XV ARICA Y PARIN | Clase: Cliente | Fecha de nacimiento: |

Marca: CLARO | Código postal: | Subtipo: | Estado: Activo |

Subclase: Tipo | Cambio de Titularidad: ☐

ACTIVIDADES

Fecha	Actividad	Usuario	Estado	Detalle	Resultado	Comentarios
2023-01-01	Actividad 1	Usuario 1	Completado	Detalle 1	Resultado 1	Comentarios 1
2023-01-02	Actividad 2	Usuario 2	Pendiente	Detalle 2	Resultado 2	Comentarios 2
2023-01-03	Actividad 3	Usuario 3	Completado	Detalle 3	Resultado 3	Comentarios 3

PRODUCTOS PROGRESOS

Fecha	Producto	Estado	Detalle	Resultado	Comentarios
2023-01-01	Producto 1	Completado	Detalle 1	Resultado 1	Comentarios 1
2023-01-02	Producto 2	Pendiente	Detalle 2	Resultado 2	Comentarios 2
2023-01-03	Producto 3	Completado	Detalle 3	Resultado 3	Comentarios 3

SOLICITUDES DE SERVICIO

Fecha	Solicitud	Estado	Detalle	Resultado	Comentarios
2023-01-01	Solicitud 1	Completado	Detalle 1	Resultado 1	Comentarios 1
2023-01-02	Solicitud 2	Pendiente	Detalle 2	Resultado 2	Comentarios 2
2023-01-03	Solicitud 3	Completado	Detalle 3	Resultado 3	Comentarios 3

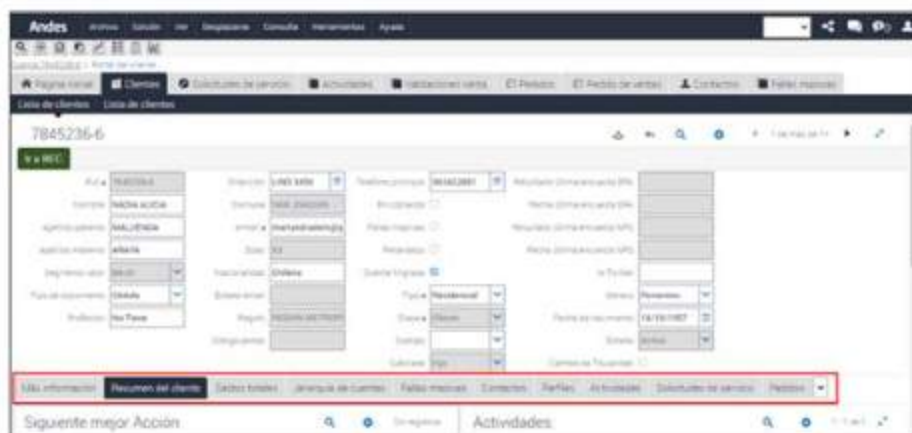
IMPORTANTE:

VISTA 360° ANDES

- Existen 3 cuentas: **CLIENTE - FACTURACIÓN - SERVICIO**, si necesitas saber más detalle de las cuentas y creación de estas, puedes revisar la publicación CREACIÓN DE CUENTAS DE SERVICIO Y FACTURACIÓN
- El Ingreso siempre debe ser por la cuenta de **CLIENTE** y el ingreso a la cuenta de SERVICIO o FACTURACIÓN, se debe realizar por la pestaña de JERARQUÍA DE CUENTAS para elegir la cuenta según la dirección que se debe revisar.
- Lo primero que se puede visualizar al ingresar a la cuenta de CLIENTE es los *datos personales*.
- PESTAÑAS DE LA VISTA 360:** En la vista 360 se encuentran una serie de funciones a realizar, las cuales se habilitarán dependiendo de la cuenta a la que ingreses en la vista 360 (Clientes, Facturación o Servicio).

NOMBRE PESTAÑA A	DEFINICIÓN
Resumen Cliente	Se encuentran las secciones de: SMA (Siguiendo Mejor Acción), Perfil de Facturación, Servicios Instalados, Actividades, Pedidos y Solicitudes de Servicio.
Saldo Totales	Indica cuales son los saldos adeudados del cliente ya sean deudas castigadas (deudas superiores a 365 días) y el monto adeudado total del cliente.
Jerarquía de Cuentas	Resumen de las cuentas del cliente (cliente-servicios-facturación) por el cual se puede acceder a cada una de ellas, modificarlas o crearlas (facturación y servicios) si es necesario.
Fallas Masivas	Contiene información sobre las posibles dificultades de servicio detectadas que pudieran afectar al cliente.
Contacto s	Válido solo para clientes empresariales que tienen a un tercero para realizar acciones en nombre del Titular/Representante Legal.
Perfiles	Indica información asociada a la facturación del cliente, tales como saldos, métodos de distribución y pago, facturas, entre otros.
Actividad es	Informa sobre las actividades asociadas a los productos, pedidos y solicitudes del cliente (Envío SMS, alarmas, respuestas, etc.)
Solicitud es de Servicio	Informa sobre las solicitudes asociadas a los servicios ya sea que deben ser atendidos en terreno o a través de un BackOffice)
Pedidos	Informa el historial de pedidos ingresados

Activos Instalados	Contiene información de los productos y servicios que el cliente tiene.
Alertas de Crédito	Notifica de las acciones de cobranza que se generan en el cliente desde que entra a ese estado hasta que sale. Algunos ejemplos pueden ser llamadas de cobranza, SMS, correos electrónicos, etc.
Historial del Cliente	Contiene la información migrada. Principalmente las ultimas transacciones antes de la migración.
Archivos Adjuntos	Historial con los archivos enviados por parte del cliente como cedulas, poderes, autorizaciones etc. No tiene límite de peso ni formatos restrictivos.



SECCIONES DE LA VISTA 360°

[Siguiete Mejor
Acción](#)[Actividades](#)[Perfil de
Facturación](#)[Pedidos](#)[Productos
Instalados](#)[Solicitudes
De servicios](#)

Veamos a continuación el detalle:

NOMBRE SECCIÓN	DEFINICIÓN
Siguiete Mejor Acción	En esta sección se desplegarán las campañas indicando cuáles son las promociones que el ejecutivo puede ofrecer al titular de la cuenta. Al seleccionar la campaña se desplegará el script con la oferta exclusiva para el cliente
Perfil de Facturación	En esta sección se encuentran las cuentas de facturación del cliente móvil o fijo donde en cada columna podrás ver: • Nombre: N° de cuenta de facturación, al pinchar se podrá entrar a la vista 360 de facturación donde podrás modificar distintos campos. • Método de Pago: Esta columna indica que tipo de pago tiene contratado el cliente PAT, PAC, descuento por planilla o sin método de pago (Pago tradicional). • Método de Distribución: Esta Columna te informa como le estamos enviando la boleta o factura al cliente ya sea envío tradicional o electrónico.
Productos Instalados	Es posible revisar los servicios del cliente y realizar algunas acciones tales como: • Modificar: Realizar cambios de plan o agregar servicios adicionales antes de la activación o instalación del plan

	• Desconectar: Dar de baja servicios del cliente • Reanudar: Generar la reconexión del servicio • Actualizar Promoción: Gestionar cambio de planes
Actividades	Historial de todas las actividades que se generaron en relación al cliente (modificaciones, activaciones, notificaciones, etc.), la pestaña entregará la información de quien creó la orden y quien finalmente la cerró, generando así una vista de trazabilidad sobre las actividades que generó el cliente con sus productos y cuentas
Pedidos	En esta sección se visualizan todos los cambios en el contrato del cliente, lo que implica ventas de servicio fijo y móvil, visualiza actividades como reanudación, pedido de ventas, traslados, desconexiones, etc. Además, podrás filtrar el tipo de pedido para realizar una búsqueda más eficiente

Solicitudes de Servicio

En esta sección se podrá revisar todas las solicitudes realizadas por el cliente sean de carácter técnico o comercial en cada columna se visualizará:

- Estado: Indica cómo se encuentra la solicitud ingresada (completa, pendiente o cancelada)

- N° de SS: Es el número asignado a la solicitud

- N° de Reclamo: El número de reclamo que se asigna a la solicitud después de convertida en reclamo. Aquí es posible identificar los reclamos ingresados por el cliente y hacer seguimiento. Para convertir una solicitud en reclamo.

- Usuario creador: Aquí se visualiza quien fue el usuario que ingresó esta solicitud

- Tipo: Esta columna nos indicará que tipo de solicitud se ingresó ya sea técnico o comercial.

- Área: Nos indica hacia dónde va esta solicitud "Sernac, Subtel, terreno, BackOffice, etc."

- Subárea: Nos entrega una información del origen de la Solicitud "Degradación de servicio, problema técnico, etc."



Selecciona la opción que consideres correcta

¿A qué sección corresponde la siguiente definición: en esta sección se encuentran las cuentas de facturación del cliente móvil o fijo?

- ☐ Perfil de Facturación
- ☐ Resumen del cliente

SUBMIT



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°7- SUCURSAL CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°7-
SUCURSAL CLARO**

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

FINALIZAR