



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 09 - SUCURSAL CLAROVTR

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.



FRONT DE VENTA EMPRESA (FVE)



NUEVA OFERTA COMERCIAL



CLARO UP MÓVIL



BLOQUEO Y DESBLOQUEO DE SIMCARD Y EQUIPO POR ROBO O PÉRDIDA MÓVIL



DESAFÍO TERMINADO

FRONT DE VENTA EMPRESA (FVE)



OFERTA COMERCIAL

Una vez realizada la validación del cliente, el front te dirigirá a la **“Oferta Empresa”**. En esta pantalla debemos registrar la configuración del negocio que está solicitando nuestro

cliente.

Nueva Oferta

Delivery

Presencial

Cliente califica para plan con Equipo Propio o en Venta.

Plan

Portar

Plan a contratar

10 2021 - ARR - Plan Empresas M

Cantidad

1

10 2021 - ARR - PLAN EMPRESAS M

\$ 11.990

200 GB

Libre min

\$ 10.076 s/IVA

Equipo

Modalidad de adquisición

VENTA

Marca

Equipo

Buscar equipo...

Seleccione un equipo para su plan

Agregar +

ORDER ENTRY

CONTRATACIÓN
SERVICIO MÓVIL
CLIENTE NUEVO

CONTRATACIÓN
SERVICIO MÓVIL
CLIENTE CLARO
(****)

CONTRATACIÓN
FRONT DE VENTA
MÓVIL

PORTABILIDAD

FORM
/ S
POB

IMPORTANTE:

Todo negocio que considere desde 100 líneas, sean estas nuevas, portadas o un mix de ambas, con o sin equipo, deberás solicitar al KAM la aprobación del Gerente de Servicio al cliente como parte del protocolo de ventas. Por tanto, el negocio contará con Validación de Mesa Habilitaciones, V°B° Gerente [SS.CC.](#) y Validación MOAC para poder avanzar. En este sentido, el SLA de validación pasará de 8 horas a 12 horas hábiles. Esto no reemplaza ni elimina ninguna validación que forme parte del OE en términos de documentación y/o cumplimiento de políticas comerciales.

CLIENTE	TIPO DE VENTA	VALIDACION CLIENTE	TIPO DE ACREDITACIÓN DE INGRESOS
PYME RUT mayor A 50 MIL LONES (Inicio de actividades mínimo 90 días*)	Línea Nueva Equipo Propio	Fotografía de cédula de identidad por ambos lados del RR.LL Extracto señalando poder de contratación del RRLL (**) Validación de identidad del RRLL ROL (****)	No requiere acreditación de ingresos si utilizas Planilla Digital y podrás vender sin tope de líneas.
	Portabilidad Equipo Propio		Factura competencia con una antigüedad mínima de 4 meses en empresa donante (***)
	Línea Nueva con Equipo		No requiere acreditación de ingresos, podrá llevar equipos pagando su valor full con tarjeta bancaria
	Portabilidad Equipo en Arriendo (****)		Factura de la competencia con una antigüedad mínima de 4 meses en empresa donante (***) Podrá llevar equipo financiado
Inicio de actividades entre 30 y 89 días	Venta Nueva sin equipo		No requiere acreditación de ingresos

IMPORTANTE:

Recuerda verificar en SII su iniciación de actividades y que no cuente con observaciones. Si tiene observaciones, no podrá contratar servicios. Podrás ingresar negocios mixtos compuestos por Líneas Nuevas y Portabilidades. No podrás sumar migraciones de Prepago a PostPago en estas combinaciones. Se entiende por migración un cambio de modalidad de pago de servicio, es decir, pre pago Claro a post pago Claro. Esta acción corresponde a una gestión de postventa. En el caso de portabilidades, debe venir el formulario de portabilidad, requisito exigido por el OAP para dar curso al proceso.

- (*) Si la empresa corresponde a una **institución sin fines de lucro y NO presenta inicio de actividades, podrás vender líneas equipo propio o adquiridos con pago full**
- (**) Extracto de escritura no debe tener una antigüedad mayor a 3 años, contados desde la fecha en que se realiza la venta. Puedes presentar también el certificado de poder de contratación, cuya vigencia no debe ser superior a 180 días desde la fecha en que se realiza la venta, o el certificado emitido por Conservador de Bienes Raíces para respaldar la constitución de la sociedad y que no ha presentado modificaciones. Este no debe superar los 90 días de emisión, contados desde la fecha de contratación del servicio.
- (***) No debe presentar deuda vigente o emitida al momento de portar las líneas.
- (****) Portabilidad no considera líneas pre pago solas, éstas deben formar parte de un negocio de líneas nuevas o portabilidad post pago. Las líneas pre pago solo pueden acceder a portabilidad con equipo propio o bien, pagar el valor full del modelo que desee. Podrás considerar un máximo de 2 líneas prepago por negocio.
- (*****) La solicitud de presentar el ROL solo aplica en casos que el negocio incluya equipos en arriendo.**

CONTRATACIÓN SERVICIO MÓVIL CLIENTE NUEVO	CONTRATACIÓN SERVICIO MÓVIL CLIENTE CLARO (****)	CONTRATACIÓN FRONT DE VENTA MÓVIL	PORTABILIDAD	FORM / S POR
--	---	--	---------------------	-----------------------------

IMPORTANTE:

Todo negocio que considere desde 100 líneas, sean estas nuevas, portadas o un mix de ambas, con o sin equipo, deberás solicitar al KAM la aprobación del Gerente de Servicio al cliente como parte del protocolo de ventas. Por tanto, el negocio contará con Validación de Mesa Habilitaciones, V°B° Gerente **SS.CC.** y Validación MOAC para poder avanzar. En este sentido, el SLA de validación pasará de 8 horas a 12 horas hábiles. Esto no reemplaza ni elimina ninguna validación que forme parte del OE en términos de documentación y/o cumplimiento de políticas comerciales.

CLIENTE	TIPO DE VENTA	VALIDACION CLIENTE	TIPO DE ACREDITACIÓN DE INGRESOS
PYME RUF mayor A 50 MILLONES	Venta Nueva sin equipo	Si el cliente <u>ha realizado transacciones dentro del año(*)</u> y <u>corresponde al mismo RRLL registrado en ONE(**)</u> , solo se requiere: realizar la validación de identidad facial del RRLL	Línea nueva no requiere acreditación de ingresos
	Portabilidad sin equipo		Portabilidad, factura de la competencia con al menos 4 meses de antigüedad en empresa donante
	Venta Nueva con equipo	Si el cliente <u>no ha realizado transacciones dentro del año (*)</u> , <u>deberás adjuntar:</u> Fotografía de cédula de identidad por ambos lados del RRLL Extracto señalando poder de contratación del RRLL Validación de identidad facial del RRLL	Línea nueva con equipo, puede adquirir el equipo con su tarjeta bancaria.
	Portabilidad con equipo en arriendo (***)		Portabilidad, factura de la competencia con al menos 4 meses de antigüedad en empresa donante. Podrá llevar equipo con financiamiento.

IMPORTANTE:

Recuerda realizar la validación de identidad del cliente y verificar en Servicio de Impuestos Internos (SII) la vigencia del giro.

(*) Se consideran transacciones en ONE, tales como cambio de plan, cambio de equipo, cambio de simcards

En el caso de portabilidades, debe venir el formulario de portabilidad, requisito exigido por el OAP para dar curso al proceso, no se requiere que este firmado.

(**) No aplica en caso de delegación de poderes, es decir, un tercero en nombre del RRLL esté contratando. En este sentido, se deberá presentar la documentación completa de la empresa.

(***) Portabilidad no considera líneas pre pago solas, éstas deben formar parte de un negocio de líneas nuevas o portabilidad post pago. Las líneas pre pago solo pueden acceder a portabilidad con equipo propio o bien, pagar el valor full del modelo que desee. Podrás considerar un máximo de 2 líneas prepago por negocio, acompañado de al menos una línea postpago

(****) Se excluye evaluación Dicom, anotaciones en SII y/o Protestos a clientes Claro. Solo rige nota de comportamiento.

**CONTRATACIÓN
SERVICIO MÓVIL
CLIENTE NUEVO**

**CONTRATACIÓN
SERVICIO MÓVIL
CLIENTE CLARO
(****)**

**CONTRATACIÓN
FRONT DE VENTA
MÓVIL**

PORTABILIDAD

**FORM
/ S
POR**

CLIENTE	TIPO DE VENTA	VALIDACION CLIENTE	TIPO DE ACREDITACIÓN DE INGRESOS
PYME RUF Mayor a 50 MILLONES	Venta Nueva sin equipo	Fotografía de cédula de identidad por ambos lados del RRLL	No requiere acreditación de Ingresos
	Portabilidad sin equipo		
	Venta Nueva con equipo	Extracto señalando poder de contratación del RRLL (*) ROL (**)	
	Portabilidad con equipo en arriendo (***)		

Consideraciones:

(*) Extracto de escritura no debe tener una antigüedad mayor a 3 años, contados desde la fecha en que se realiza la venta. Puedes presentar también el certificado de poder de contratación, cuya vigencia no debe ser superior a 180 días desde la fecha en que se realiza la venta, o el certificado emitido por Conservador de Bienes Raíces para respaldar la constitución de la sociedad y que no ha presentado modificaciones. Este no debe superar los 90 días de emisión, contados desde la fecha de contratación del servicio.

() La solicitud de presentar el ROL solo aplica en casos que el negocio incluya equipos en arriendo, solo cliente nuevo.**

No aplican validaciones adicionales al tratarse de ventas de más de 20 líneas, sólo aquellas que están incorporadas en front de venta. Es decir, se excluyen validaciones tales como MOAC y SSCC.

Las portabilidades que se realicen a través del FVE, deben ser gestionadas al correo portabilidadempresas@clarochile.cl, indicando solo el número de Negocio generado. Recuerda que siempre deberás solicitar la portabilidad una vez que el cliente reciba el servicio y ésta no debe superar las 48 horas desde la entrega. La solicitud de portar, puedes solicitarlas desde las 09:00 a las 18:00 horas, en día hábil.



CONTRATACIÓN SERVICIO MÓVIL CLIENTE NUEVO	CONTRATACIÓN SERVICIO MÓVIL CLIENTE CLARO (****)	CONTRATACIÓN FRONT DE VENTA MÓVIL	PORTABILIDAD	FORM / S POR

Formato de correo que recibirá ejecutivo de ventas desde Mesa Habilitación PYME

Correo de ejecutivo

Para: []
CC: []

Asunto: Rv: DESPACHO FOLIO XXXX SEGURIDAD PRIVADA INTEGRAL Y COMERCIALIZADORA SPA 77777777-7

PLANELLA FINAL FOLIO XXXX SEGURIDAD PRIVADA INTEGRALism 2 MB

Estimados formaillo despacho INGRESO VENTAS PYME

CASO	SIN CASO
CUENTA FINANCIERA	233333333
ORDEN	18100000000A
LINEAS NUEVAS	0
LINEAS PORTABILIDAD	1
MGM	
SAM	
CODIGO SR	
AUTENTICAR	SI EQUIFAX

Correo electrónico de ejecutivo que ingreso folio

Indicará datos del folio, Empresa y Rut

Adjuntara planilla con datos de series de equipos y simcards

En cuerpo de mail irá información de líneas, cuenta financiera para gestionar portabilidad

Formato de solicitud de portabilidad que debe enviar el ejecutivo de ventas

Para: portabilidadempresas@gsbpo.cl

CC: []

Asunto: Portabilidad Folio [] Nombre Cliente: [] Rut: []

Estimados,

Agradeceeré proceder con la siguiente solicitud de portabilidad de las líneas detalladas en archivo precedentes:

PLAN	EQUIPO	SECT	IMEI	SIMCARD	PCS	COMPANIA DONANTE

Correo electrónico a casilla portabilidadempresas@gsbpo.cl

Indicar nro de folio, Nombre de la empresa y su Rut

En cuerpo de mail irá información de líneas, planes asociados y datos enviados desde mesa habilitación PYME para que se realice la portabilidad de acuerdo a las fechas conversadas entre ejecutivo y cliente.

CONTRATACIÓN SERVICIO MÓVIL CLIENTE NUEVO	CONTRATACIÓN SERVICIO MÓVIL CLIENTE CLARO (****)	CONTRATACIÓN FRONT DE VENTA MÓVIL	PORTABILIDAD	FORM / PO
---	---	---	--------------	-----------------

GESTIÓN DE PORTABILIDAD:

Una vez enviado el correo a portabilidadempresas@gsbpo.cl recibirá al día siguiente del envío la información de estado de solicitud. En caso de presentar algún inconveniente, se indicará la situación por línea.

Toda solicitud de portabilidad debe ser ingresada antes de las 14:00 horas del día hábil, posterior a ese plazo se contabilizará para el día hábil siguiente en el proceso regular de portabilidad.

De presentar inconvenientes con el servicio al día siguiente de portar las líneas, deberá escalar a equipo Operaciones Portabilidad portabilidad.operac@clarochile.cl para revisar estado de o los PCS, ejemplo, línea con deuda en operador donante.

IMPORTANTE

A PARTIR DE FEBRERO 2025, SE APLICAN NUEVOS REQUISITOS PARA PORTABILIDAD DE CLIENTES:

1. TENER UNA ANTIGÜEDAD MINIMA DE 120 DIAS EN EMPRESA DONANTE
2. TENER LA TOTALIDAD DE SUS DEUDAS CANCELADAS, TANTO VENCIDA COMO EMITIDA, ENTENDIENDO COMO EMITIDA, AQUELLA QUE VENCE PROXIMAMENTE.



Revisa esta información en Clave ingresando [AQUÍ](#)

CONTINUE

NUEVA OFERTA COMERCIAL



PLANES MÓVILES:

En la oferta comercial móvil postpago se encuentran disponibles las siguientes familias de planes:



Para conocer los cargos fijos y/o precios debes revisar el Plan Comercial Móvil.

PLANES LIBRES

- **Plan Libre 500 GB:** Una vez utilizada la cuota, la velocidad de navegación se reducirá a 256 kbps hasta el siguiente ciclo de facturación. Superados los 600 Gigas de navegación, la velocidad bajará a 64 bps hasta la renovación del ciclo.
- **Plan Libre 800 GB:** Una vez utilizada la cuota, la velocidad de navegación se reducirá a 256 kbps hasta el siguiente ciclo de facturación. Superados los 900 Gigas de navegación, la velocidad bajará a 64 kbps hasta la renovación del ciclo.
- **Plan Libre 1000 GB:** Una vez utilizada la cuota, la velocidad de navegación se reducirá a 256 kbps hasta el siguiente ciclo de facturación. Esta reducción de velocidad se mantendrá hasta el inicio del siguiente ciclo de facturación.

Los cargos fijos y/o precios que se muestran NO incluyen ningún tipo de descuento o promoción, para conocer las ofertas disponibles recuerda revisar siempre el PLAN COMERCIAL VIGENTE.

Gigas Libres	Gigas Libres	Gigas Libres
 Plan 500 500 GB a alta velocidad	 Plan 800 800 GB a alta velocidad	 Plan 1000 1000 GB de alta velocidad
 Roaming: 40 Min + 2 GB + 40 SMS	 Roaming: 60 Min + 3 GB + 60 SMS	 Roaming: 100 Min + 5 GB + 100 SMS
 Minutos: Libres a 300 números	 Minutos: Libres a 300 números	 Minutos: Libres a 300 números
 Larga Distancia Internacional: 40 minutos	 Larga Distancia Internacional: 60 minutos	 Larga Distancia Internacional: 100 minutos
 Mensajes: 500 SMS	 Mensajes: 500 SMS	 Mensajes: 500 SMS
Por solo \$9.990 Mensual	Por solo \$12.990 Mensual	Por solo \$17.990 Mensual

PLANES LIBRES / NETFLIX

- **Plan Libre 500 GB:** Una vez utilizada la cuota, la velocidad de navegación se reducirá a 256 kbps hasta el siguiente ciclo de facturación. Superados los 600 Gigas de navegación, la velocidad bajará a 64 bps hasta la renovación del ciclo.
- **Plan Libre 800 GB:** Una vez utilizada la cuota, la velocidad de navegación se reducirá a 256 kbps hasta el siguiente ciclo de facturación. Superados los 900 Gigas de navegación, la velocidad bajará a 64 kbps hasta la renovación del ciclo.
- **Plan Libre 1000 GB:** Una vez utilizada la cuota, la velocidad de navegación se reducirá a 256 kbps hasta el siguiente ciclo de facturación. Esta reducción de velocidad se mantendrá hasta el inicio del siguiente ciclo de facturación.

Los cargos fijos y/o precios que se muestran NO incluyen ningún tipo de descuento o promoción, para conocer las ofertas disponibles recuerda revisar siempre el PLAN COMERCIAL VIGENTE.

Gigas Libres



Plan 500 + Netflix

500 GB a alta velocidad

 Roaming: 40 Min + 2 GB + 40 SMS

 Minutos: Libres a 300 números

 Larga Distancia Internacional: 40 minutos

 Mensajes: 500 SMS

Por solo

\$17.990

Mensual

Incluye Netflix Estándar



Gigas Libres



Plan 800 + Netflix

800 GB a alta velocidad

 Roaming: 60 Min + 3 GB + 60 SMS

 Minutos: Libres a 300 números

 Larga Distancia Internacional: 60 minutos

 Mensajes: 500 SMS

Por solo

\$20.990

Mensual

Incluye Netflix Estándar



Gigas Libres



Plan 1000 + Netflix

1000 GB libres

 Roaming: 100 Min + 5 GB + 100 SMS

 Minutos: Libres a 300 números

 Larga Distancia Internacional: 100 minutos

 Mensajes: 500 SMS

Por solo

\$25.990

Mensual

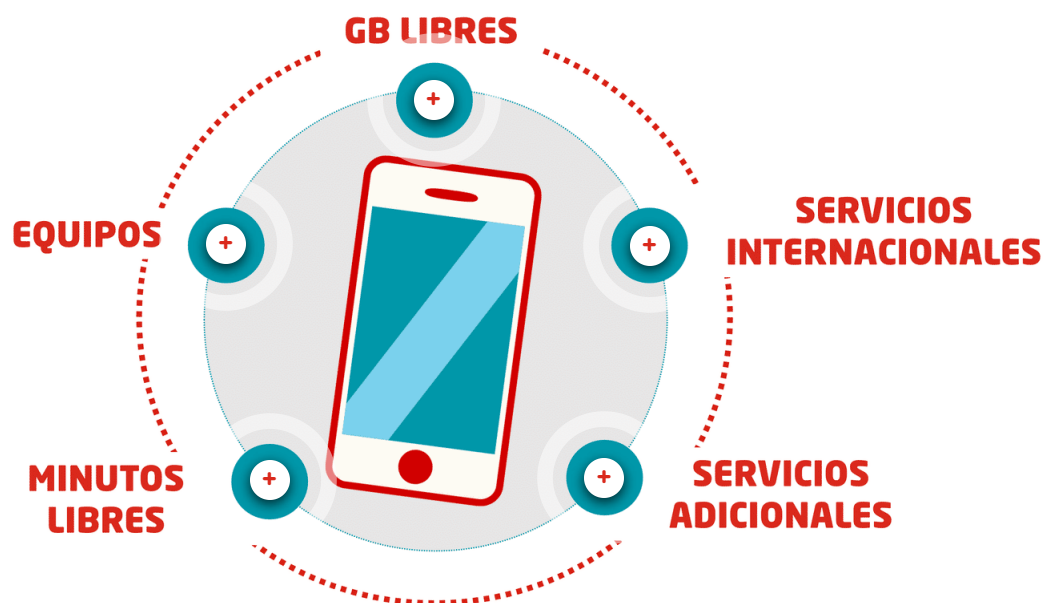
Incluye Netflix Estándar



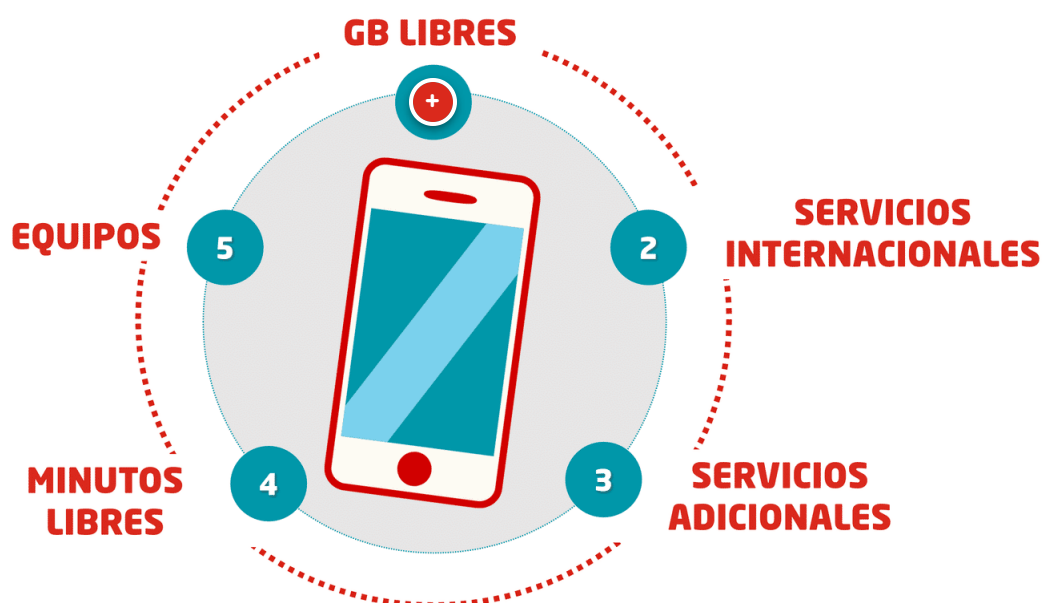
ATRIBUTOS DE NUESTRA OFERTA MÓVIL

A continuación, revisemos los atributos de nuestra oferta móvil: características clave que te ayudarán a describir mejor nuestros productos y que también puedes utilizar como argumentos efectivos de venta:

PILARES DE NUESTRA OFERTA



PILARES DE NUESTRA OFERTA



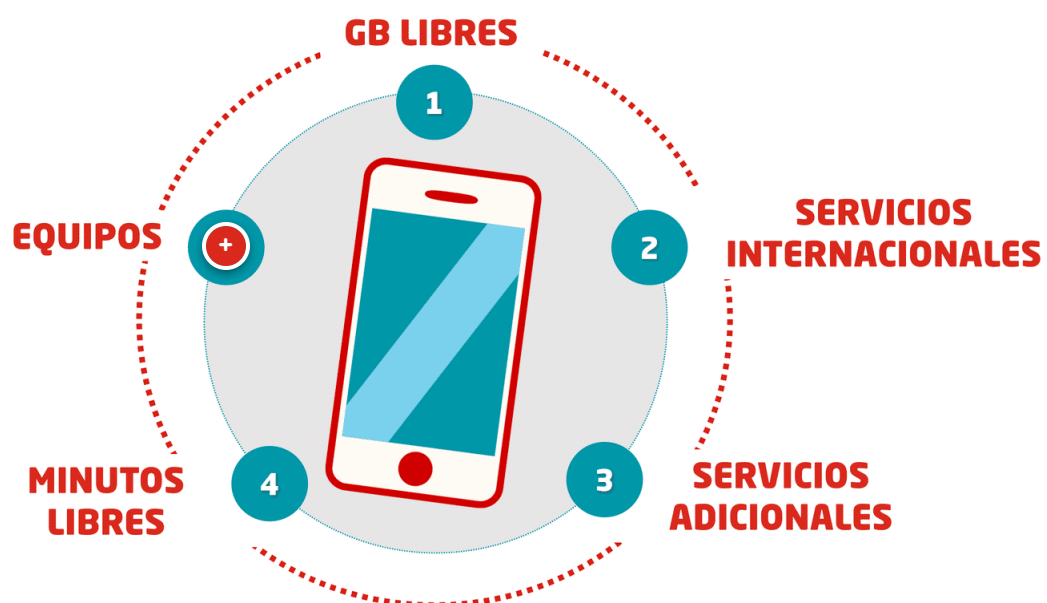
GB EN ALTA VELOCIDAD / LIBRES

Plan libre 500 GB en alta velocidad.

Plan libre 800 GB en alta velocidad.

Plan libre 1000 GB libres

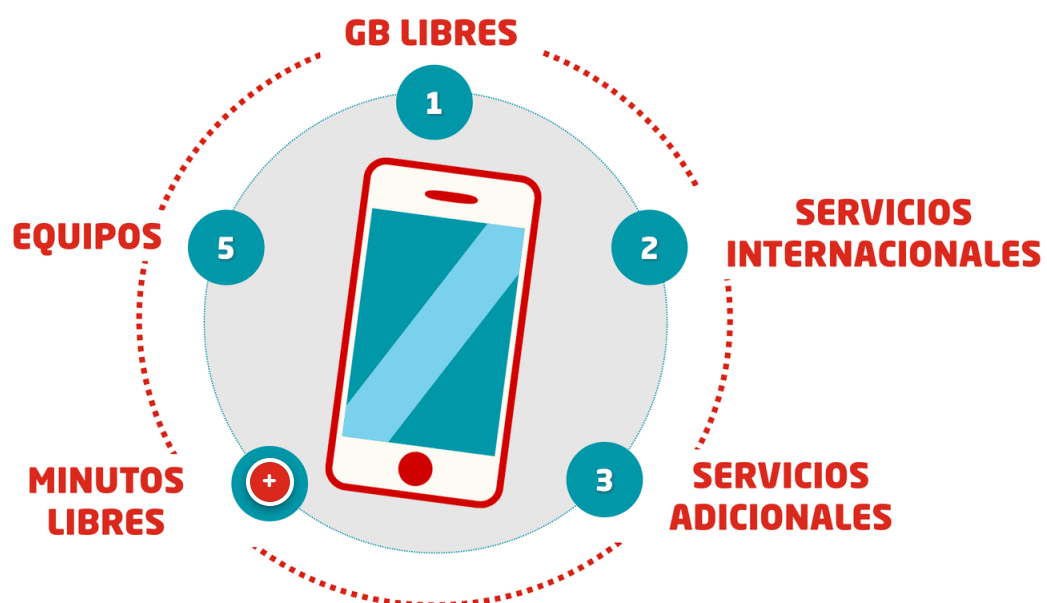
PILARES DE NUESTRA OFERTA



EQUIPOS

Venta de equipos en cuotas sin interes con tarjetas bancarias.

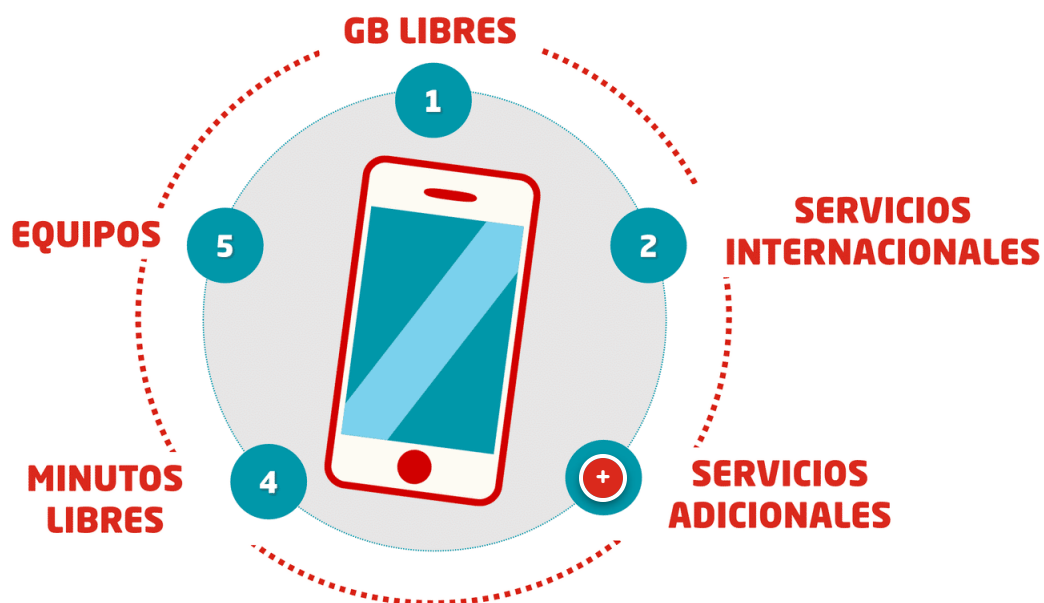
PILARES DE NUESTRA OFERTA



MINUTOS LIBRES

Minutos libres desde el plan S.

PILARES DE NUESTRA OFERTA

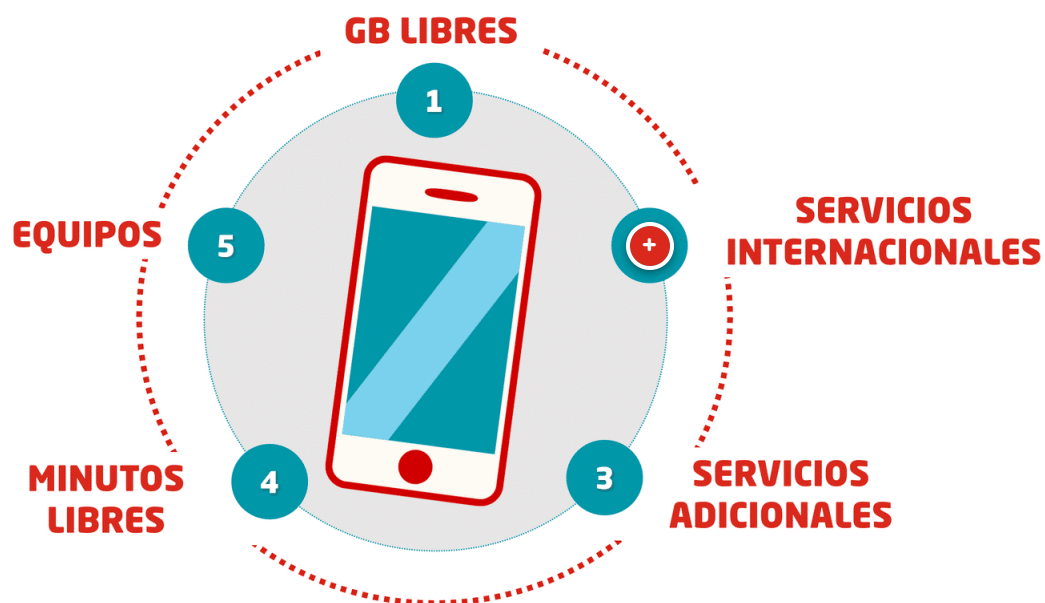


BENEFICIOS CLARO

Acceso a Claro Drive: 25 GB gratis en todos los planes.

Acceso a Claro Club: acceso a los mejores promociones y descuentos a través de Claro Club. Convenios con marcas reconocidas y Telemedicina gratis.

PILARES DE NUESTRA OFERTA



SERVICIOS INTERNACIONALES

Los únicos con minutos de LDI y Roaming incluidos en los planes Claro Max, disponible los 365 días del año.

CONTINUAR

CLARO UP MÓVIL



Detallar como atender a clientes que quieran adquirir un equipo mediante el programa Claro Up, tanto para la venta como para la renovación de equipo.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

Claro Up es un programa disponible para la renovación de equipos y para la venta, donde se adquiere el equipo mediante la firma de un contrato de arrendamiento con opción de compra y de renovación anticipada con Claro. En el inicio, se debe realizar un pago inicial + las 12 primeras cuotas de arriendo al momento de la contratación con tarjeta de crédito o débito. El cliente tiene la posibilidad de renovar el equipo anticipadamente desde el mes 12 cumplido u optar por la opción de seguir pagando (ahora en su boleta) las cuotas restantes del mes 13 al 24.

- La **renovación de equipo Claro Up** se realiza solo a través de **Front de Postventa (FPV)**, mientras que la **venta**, debe ser realizada por medio del **Front de Ventas (FVC)**.
- Para contratar el programa Claro Up el cliente **no debe tener deuda asociada a su Rut**.
- En caso que el PCS del cliente este bloqueado por robo o pérdida, debes realizar el desbloqueo según la publicación **BLOQUEO Y DESBLOQUEO DE SIMCARD Y EQUIPO POR ROBO O PÉRDIDA**.
- En un contrato Claro Up **no aplica el uso de descuentos**.
- **La contratación del seguro es opcional**, se debe ofrecer como valor agregado.
- Para renovar el programa Claro Up el cliente debe tener **12 boletas emitidas y pagadas, y debe hacer devolución del equipo asegurado en buenas condiciones**, de acuerdo al check list definido para ello. Además, se debe ingresar una **ODS en TSA3**, por el equipo a devolver, para detallar su estado, y el Adm. de Bodega debe cerrar dicha ODS.
- Si la IMEI del equipo que entrega el cliente, no coincide con el registrado en CRM One, debes revisar el archivo **REPORTE CAMBIOS IMEI POR SINIESTRO**, en caso que el cliente haya hecho reposición de equipo por siniestro, a través de Asurion.
- Al renovar el programa desde el mes 12 en adelante se elimina el cobro de las cuotas restantes, para ello, debes validar en la pestaña de cargos pendientes en CRM One.

- A partir del mes 13 del contrato y hasta el 24, **se cobra la cuota mensual de arriendo hasta que renueve.**
- Si el cliente desea renovar el programa y conservar el equipo antiguo, debe esperar a finalizar los **24 meses.**

FRONT DE VENTAS (FVC)

La venta / portabilidad debe ser realizada por medio de **Front de Ventas** siguiendo los siguientes pasos:

Paso 1

CRITERIO	VALOR DECIDIDO
Edad	30
Estado Civil	NO
Estado Anímico	NO
Tiempo Empleo	3
Cantidad de Locales Habituales	1
Cargo o Job Mesurado por Adhesión	NO
Límite de endeudamiento	3 10 000
Monto solicitado	3 0
Tipo de venta	1 0 0
Compañía evaluada	NO
Otro desde la última compra	0
Total de detalles	11

Mensaje Motor Evaluación: Cuota inicial contado o Pie+cuotas c/cargo boleto

1. Se debe ingresar la venta en FVC, realizando en la etapa 1 (Cliente) la evaluación en el **MOTOR DE CRÉDITO**. La respuesta del motor es una de las condiciones para que se habilite Claro UP (las mismas para venta de equipo en cuotas). Solo aplica Claro UP en estas 3 respuestas:

- Cuota inicial contado o Pie+Cuotas c/cargo boleto
- Puede optar a Pie+Cuotas excepto modelos iPhone
- Cliente opta a Pie+Cuotas con cargo en boleto

Si el cliente cumple con las condiciones para acceder a la modalidad Claro UP, posterior a la evaluación del motor, se debe elegir uno de los planes válidos

Paso 2

2. Selecciona en **TIPO DE ADQUISICIÓN CLARO UP.**

Paso 3

1 Cliente

2 Servicios

3 Facturación

4 Finalización

Nombre: **MATIAS ARTUM**
RUT: 25.568.188-K

\$ 10.000

Dispositivos
servicios móviles

Detalle
Entidades

← VOLVER AL INICIO

1 SELECCIONA TU PLAN

07 2023-ARR-MAX LIBRE PRO

2 VENTA

07 2023-ARR-MAX LIBRE PRO

OPPO

SAMSUNG

VIVO

XIAOMI

ZTE

Marca

Modelo

LIMPIAR

AGREGAR

1 Cliente

2 Servicios

3 Facturación

4 Finalización

Nombre: **MATIAS ARTUM**
RUT: 25.568.188-K

\$ 10.000

Dispositivos
servicios móviles

Detalle
Entidades

← VOLVER AL INICIO

1 SELECCIONA TU PLAN

07 2023-ARR-MAX LIBRE PRO

2 VENTA

07 2023-ARR-MAX

Equipo RAPPI:

Tipo de adquisición:
CLARO UP

Marca:
APPLE

SKU 78913650 - Clarots APP (INT)(AP)(2023) NJ

SKU 78916100 - Clarots (INT)(S)(2023) NE

SKU 78916444 - Clarots (INT)(S)(2023) MN POST

SKU 78917001 - Clarots APP (INT)(P)(I)(2023) BB

SKU 78918550 - Clarots APP (INT)(P)(I)(2023) B

Modelo

Modelo

LIMPIAR

AGREGAR

3. Selecciona el **EQUIPO**.

Paso 4

1 Cliente 2 Servicios 3 Facturación 4 Finalización

Nombre: MATIAS AGUILA
RUT: 27.245.678-9

\$0.000
Dispositivos servicios móviles

← VOLVER AL INICIO

1 SELECCIONA TU PLAN 2 VENTA

DETALLE DEL SERVICIO

- Plan Seleccionado: PG4XXL \$ 21.990
- Cargo fijo mensual: 21.990
- Minutos asociados a otros servicios hogar (juntos) : 0
- Cantidad de cuotas: \$ 24
- Valor cuota: \$ 16.457
- TOTAL PAGAR: \$ 395.046**

CANCELAR ACEPTAR

Marca: SAMSUNG Modelo: S10+ 128GB SAMSUNG BLANCO

LIMPIAR AGREGAR

4. Valida la información del precio del equipo. Los valores son los informados por el equipo de terminales y se muestran de esta manera en pantalla. Recuerda que el pago inicial es el **PIE DEL EQUIPO + LAS 12 CUOTAS**.

Paso 5

1 Cliente

2 Servicios

3 Facturación

4 Finalización

Nombre: MATIAS DODADILLA
RUT: 17.375.978-9

\$ 10.000
Dispositivos
servicios móviles
Detalle
Entidades

2 SELECCIONA UNA CUENTA DE FACTURACIÓN PARA MÓVIL

ACTUALIZAR ↺

Contrato: 0010360000202
Perfil de facturación: 50002001
Cuenta financiera: 10000202
Ciclo facturación: 10
Teléfono: 984644413
✓ Perfil aplicación:
✓ Perfil: perfil PERSONA NATURAL
Subtipo de perfil: NUEVO
1/5

>

3 CREAR DESDE ESTA CUENTA

NUEVA CUENTA

5. Selecciona la **CUENTA O CREA UNA NUEVA**.

Paso 6

Nombre: **MATIAS DOSADILLA**
RUT: **17.311.818-9**

\$ 10.000

Depositos
servicios móviles

**Detalle
Evaluación**

REGISTRO DE PAGO



CUPÓN DE PAGO

Nombre: **PATRICIO ALFREDO PULGAR LEBRETON**
Sucursal: **41**

Nº Transacción	RUT Cliente	Fecha de pago
1406	173118189	05/04/2025

MOTIVO DE PAGO	MONTO
Cargos de activación	\$ 369.664
Cargos por adelantado	\$ 0
Cargos por	\$ 16.723
Total Móvil sin IVA	\$ 386.387
IVA 19% Móvil	\$ 73.413
TOTAL A RECAUDAR:	\$ 459.800



Firma y Timbre cajero



NOTIFICAR DEUDA

6. **FIRMA** del cliente.

Paso 7



The screenshot displays a payment interface for Claro. At the top, there are four steps: 1. Cliente, 2. Servicios, 3. Pagamento, and 4. Finalización. The current step is 'Pagamento'. The interface shows the customer's name 'MISIA DORADILLA' and ID '91.04.918.9'. A balance of '10.000' is displayed with a 'Pagar' button. Below this, a 'CUPÓN DE PAGO' section is visible, featuring the Claro logo and a modal window titled 'Información deuda'. The modal window contains a table with the following data:

Fecha	Monto	Tipo	Saldo
2020-10-20	10.000,00	Saldo	10.000,00

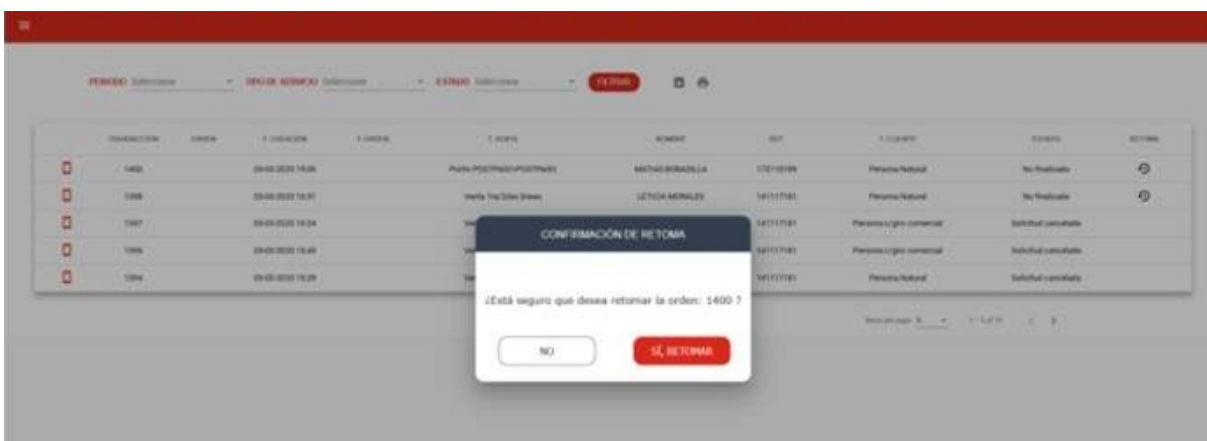
Below the modal, the 'MOTIVO DE PAGO' section lists various charges with their respective amounts:

- Cargos de activación: 300.000
- Cargos por adelantado: 0
- Cargos por: 16.700
- Total móvil en línea: 696.287
- IVA 10% móvil: 70.478
- TOTAL A PAGAR:** 874.200

At the bottom right, there is a 'Pagar y Transferir' button. The interface also includes a 'Ver y Transferir' button and a 'Pagar' button at the bottom left.

7. PUBLICACIÓN DE LA DEUDA en PDP e informa al cliente que debe pagar.

Paso 8



8. Una vez pagado, **RETOMA** la orden de venta.

Paso 9

Nombre: MATIAS BORACHELA
DUI: 17.201.818.9

10.000
Disponible
Ingresos

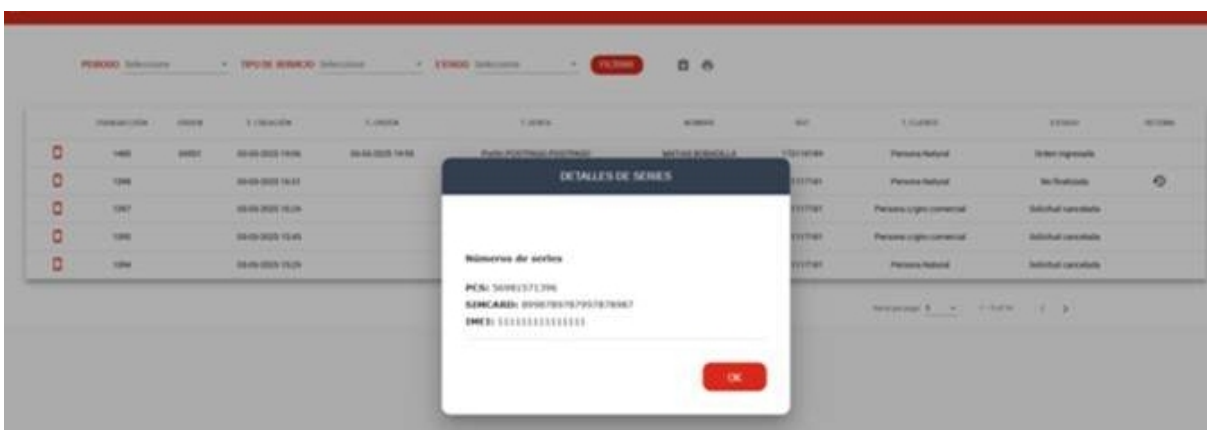
INGRESO SERIES

EQUIPO	TIPO EQUIPO	SERIE EQUIPO	SERIE EQUIPO	SERIE EQUIPO	SERIE EQUIPO	EQUIPO
Equipo 1	Equipo 1	Equipo 1	Equipo 1	Equipo 1	Equipo 1	Equipo 1

ANULAR FINALIZAR

9. Ingresas las series del **EQUIPO (IMEI)** y la

Paso 10



10. Valida el resultado con la **ORDEN AMDOCS** y para finalizar presiona **OK**.

CONTINUAR

BLOQUEO Y DESBLOQUEO DE SIMCARD Y EQUIPO POR ROBO O PÉRDIDA MÓVIL



Detallar como atender a clientes que soliciten bloquear o desbloquear su servicio (simcard) y/o su equipo por robo o pérdida.

BLOQUEO

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

- Por normativa legal, cuando un cliente solicite el bloqueo de su servicio, debes solicitar y registrar en el template de la orden los datos de quien realiza la solicitud. Los datos requeridos son: **RUT, nombre completo, dirección y motivo del bloqueo.**
- El bloqueo por robo y/o pérdida del servicio **no detiene el cargo mensual del plan ni el cobro de las cuotas pendientes que hubiese del equipo.**
- El bloqueo de IMEI que se aplica al equipo es siempre a la **IMEI en uso**, la que puedes revisar en CRM One a través del botón **Verificar Red.**
- Si la línea tiene una **Orden en estado Enviada en CRM One**, se debe cancelar dicha Orden, informar al cliente esta situación e ingresar el bloqueo del servicio.
- Para **líneas prepagos**, se podrá realizar el bloqueo si el cliente y el equipo están registrados en CRM One, en caso contrario se debe validar quien es el dueño del número donde dicha validación solo se realiza en Sucursales.

BLOQUEO DE SERVICIO Y EQUIPO EN USO

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

Si la **línea es Prepago**, podrás **realizar el bloqueo si el cliente y el equipo están registrados en CRM One**, en caso contrario debes validar quien es el dueño del número. Respecto a la validación se debe verificar lo siguiente: **número del PCS del usuario, nombre**

PASO A PASO

Paso 1

1. Consulta al cliente el **número de teléfono** que desea bloquear e ingresa a CRM One.

Paso 2

2. Consulta si es el **titular de la línea**:

2.1. **Si el cliente indica que, si es el titular**, continúa con el **paso N°3**.

2.2. Si el cliente indica que no es el titular, informa que el bloqueo lo puede realizar solo el titular del servicio. Entrega el siguiente script y finaliza la atención:

Sr(a) XXXX, por motivos de seguridad, el bloqueo del servicio puede ser realizado solo por el titular de la cuenta. Le recomiendo que el titular nos contacte y realice la solicitud.

Registra la atención en CRM One utilizando los siguientes tópicos:

Motivo 1: Solicitudes comerciales.

Motivo 2: Suspensión-activación de Servicio.

Motivo 3: Suspensión de Servicio Robo/pérdida.

Resultado: Imposible Completar.

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos.
- Motivo de la atención.
- Información entregada.

Paso 3

3. Realiza la Orden de bloqueo del servicio en CRM One según los siguientes pasos:

IMPORTANTE: En caso de contingencia donde CRM One no se encuentre operativo se debe ingresar un ticket en Supportal para gestionar el bloqueo según lo siguiente:

- **Tipo de Registro: One**
- **Categoría: HLR**
- **Tipo de solución: Bloqueo por Robo**
- **HLR: Sí**

a. Una vez dentro del perfil del cliente en CRM One, **trae a contexto el PCS** que se desea bloquear y selecciona los siguientes **tópicos de interacción** para iniciar la Orden.

Motivo 1: Solicitudes Comerciales

Motivo 2: Suspensión-activación de Servicio

Motivo 3: Suspensión de Servicio Robo/pérdida

Resultado: Se Genera Orden

Luego presiona **"Acción"**.

b. Selecciona el servicio que será bloqueado y luego presiona **"Iniciar Orden"**.

c. En la pantalla **Actualizar Atributos de Acción de Orden** debes usar la razón de acuerdo a la solicitud del cliente:

- **Robo / Pérdida (Solo SIM):** Bloquea solo la SIM Card, es decir solo el servicio.

- **Bloqueo robo (servicio y equipo en uso)**
- **Bloqueo hurto (servicio y equipo en uso)**
- **Bloqueo extravío (servicio y equipo en uso)**

Se debe seleccionar:

- **Robo:** Cuando el cliente indique que sufrió robo con intimidación o le arrebataron su equipo, es decir con contacto.
- **Hurto:** Cuando es un robo donde el afectado no se dio cuenta de cómo o cuando le sustrajeron el teléfono (no hay contacto).
- **Extravío:** Cuando el cliente manifieste que el equipo se perdió.

En el **Texto de la Razón** debes usar el siguiente template:

- **RUT:**
- **Nombre Completo:**
- **Dirección:**
- **Motivo:**

Luego presiona **“Siguiente”**.

d. En **Resumen de la orden**, verifica que el servicio a suspender este en correcto y luego presiona **“Enviar Orden”**.

e. Una vez que presiones **“Enviar Orden”** la orden será enviada exitosamente y se mostrará la siguiente pantalla.

Paso 4

4. Valida que la Orden quede en estado **Cerrada**, para esto ingresa al menú superior y selecciona **Buscar -> Orden -> Ordenes** y confirma el estado de la orden recién ingresada.

4.1. Si la orden queda en estado **Cerrada**, continúa con el **paso N°6**.

4.2. Si la orden queda en estado **Enviada**, debes ingresar un ticket en **SUPPORTAL** para completar la Orden con la siguiente tipología:

- **Tipo de registro:** One
- **Categoría:** One
- **Subcategoría:** One
- **Tipo de solicitud:** Completar Orden Suspensión Robo
- **SLA:** 2 hrs

Ante este caso, informa al cliente que la solicitud de bloqueo fue ingresada y que el servicio quedará suspendido dentro de las próximas 2 horas. Indícale que, una vez aplicado el bloqueo, la línea dejará de estar operativa y que para solicitar el desbloqueo debe realizarlo el titular en una de nuestras Sucursales.

Apóyate del siguiente script y finaliza la atención:

Sr(a) XXXX, le informo que su solicitud de bloqueo ha sido ingresada y será aplicada dentro de las próximas 2 horas. Una vez ejecutado el proceso, su línea quedará suspendida. Si posteriormente necesita reactivar el servicio, debe acercarse a una de nuestras sucursales para solicitar el desbloqueo, previa validación de identidad.

Paso 5

5. Una vez completada la orden de bloqueo y confirmado que el servicio se encuentra suspendido, informa al cliente que la gestión fue realizada exitosamente y que para solicitar el desbloqueo debe realizarlo el titular en una de nuestras Sucursales. Apoyarte del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que el bloqueo de su servicio ya fue realizado exitosamente y la línea se encuentra suspendida. Si posteriormente necesita reactivar el servicio, debe acercarse a una de nuestras sucursales para solicitar el desbloqueo, previa validación de identidad.

Paso 6

6. Registra la atención en CRM One utilizando los siguientes tópicos y finaliza la atención.

Motivo 1: Solicitudes comerciales

Motivo 2: Suspensión-activación de Servicio

Motivo 3: Suspensión de Servicio Robo/pérdida

Resultado: Solicitud completada

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos.
- Motivo de la atención.
- Información entregada.
- Gestión realizada.

BLOQUEO DE SERVICIO Y EQUIPO EN USO

EL BLOQUEO SOLO DE EQUIPO (IMEI)

Aplica cuando el equipo que se desea bloquear no corresponde al IMEI actualmente en uso en la línea y solo aplica para equipos comercializados por Claro.

PASO A PASO

Paso 1

1. Consulta al cliente la marca, el modelo y la IMEI del equipo que desea bloquear. Recuerda que el equipo debe haber sido comercializado por Claro.

Paso 2

2. Solicita al cliente un documento que acredite que es el propietario del equipo, como, por ejemplo, el comprobante de la compra o el contrato de arrendamiento.

Paso 3

3. Solicita al cliente los siguientes datos por normativa legal y que deben quedar registrados en el template del registro: **Rut, Nombre Completo, Dirección y Motivo.**

Paso 4

4. Ingresa un ticket en **SUPPORTAL** con la siguiente tipología:

- **Tipo de registro:** One.
- **Categoría:** Soporte Tecnológico.
- **Tipo de solicitud:** Bloqueo IMEI Robo.
- **Adjuntar los documentos.**
- **SLA:** Plazo máximo 2 días hábiles.

Paso 5

5. Registra la atención en CRM One utilizando los siguientes tópicos y adjunta la documentación en el Gestor Documental de CRM One:

Motivo 1: Solicitudes comerciales.

Motivo 2: Suspensión-activación de Servicio.

Motivo 3: Suspensión de Servicio Robo/pérdida.

Resultado: Imposible completar.

Registrar en la atención:

- Nombre completo de la persona que atendemos.
- Rut.
- Dirección.
- Motivo de la atención.
- Información entregada.
- Gestión realizada.

BLOQUEO POR ROBO DE EQUIPOS NO COMERCIALIZADOS (GRANDES PROVEEDORES) - RESOLUCIÓN EXENTA N° 4.281 - SUBTEL

De acuerdo a la **Resolución Exenta de Subtel, N°4.281**, en caso de que una empresa comercializadora de equipos sufra el robo de estos, puede solicitar el bloqueo de los respectivos IMEI, a través del Formulario Web habilitado en la página de Claro Chile.

En caso de recibir consultas, debes indicarle a la empresa que puede realizar la solicitud de bloqueo a través de nuestra web en el siguiente link

<https://www.clarochile.cl/personas/bloqueo-equipo-masivo/>

completando el Formulario y la Planilla que se detalla en la solicitud. Apoyarte del siguiente script:

Sr(a) XXXX, la solicitud de bloqueo debe ser realizada a través de nuestro sitio web.

Para ello, deberá ingresar al siguiente link

<https://www.clarochile.cl/personas/bloqueo-equipo-masivo/>, *completar el formulario y adjuntar la planilla solicitada con la información requerida. Una vez enviada la solicitud con todos los antecedentes, esta será gestionada por el área correspondiente.*



Registra la atención en CRM One utilizando los siguientes tópicos:

Motivo 1: Solicitudes comerciales

Motivo 2: Suspensión-activación de Servicio

Motivo 3: Suspensión de Servicio Robo/pérdida

Resultado: Imposible completar

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos.
- Motivo de la atención.
- Información entregada.

DESBLOQUEO

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

- Para esta solicitud **no aplica el uso de poderes.**
- Si es necesario realizar un **cambio de simcard**, lo debes efectuar una vez desbloqueado el servicio, para esto apóyate del procedimiento **CAMBIO DE**

DESBLOQUEO DE SERVICIO Y EQUIPO

PASO A PASO

Paso 1

1. Consulta al cliente el **número de teléfono** que desea desbloquear e ingresa a CRM One.

Paso 2

2. Verificar que los datos como **Rut, domicilio, teléfono y email** estén correctos. En caso de no coincidir, deben ser actualizados. Puedes apoyarte del procedimiento de **CREACIÓN Y MODIFICACIÓN DE DATOS MÓVIL**.

Paso 3

3. Verifica el **tipo de bloqueo que fue realizado en CRM One**, para esto, ingresa al menú superior de CRM One y selecciona **Buscar → Orden → Ordenes** y busca la orden de Suspensión Perdido/Robado asociado a la línea del cliente, luego ingresa a la orden y verifica la **razón de la orden**. Esto es importante para aquellos casos donde el cliente indica que recuperó el equipo, ya que se debe generar el desbloqueo **utilizando el mismo motivo o razón** que se utilizó para bloquear, para que se desbloquee tanto el servicio como el equipo en uso.

Paso 4

4. Realiza la Orden de desbloqueo de servicio en CRM One según lo siguiente:

a. Selecciona los siguientes **tópicos de interacción** para iniciar la Orden.

Motivo 1: Solicitudes Comerciales.

Motivo 2: Suspensión-activación de Servicio.

Motivo 3: Re-activación de Servicio Robo/pérdida.

Resultado: Se Genera Orden.

Luego presiona **"Acción"**.

b. Selecciona el servicio que será desbloqueado y luego presiona **"Iniciar Orden"**.

c. **Valida la identidad del cliente a través de biometría dactilar**, esta acción es obligatoria para asegurar la identidad del titular.

d. En la pantalla **Actualizar atributos de acción de orden** debes usar la razón de acuerdo a lo siguiente:

- **Desbloqueo Robo / Pérdida (Solo SIM):** Desbloquea solo la SIM Card, es decir solo el servicio.
- **Desbloqueo robo (servicio y equipo en uso)**
- **Desbloqueo extravío (servicio y equipo en uso)**
- **Desbloqueo hurto (servicio y equipo en uso)**

Cuando el cliente se acerca a Sucursal para recuperar su servicio mediante una reposición de simcard, se debe utilizar siempre la razón **Desbloqueo Robo /**

Pérdida (Solo SIM). Solo si el cliente indica que encontró su equipo, se desbloquear utilizando la razón que se usó para el bloqueo.

En el **Texto de la Razón** debes usar el siguiente template:

- Titular solicita desbloqueo de (servicio / servicio + equipo), se valida identidad a través de su CI y uso de biometría dactilar.
- RUT.
- Nombre completo.
- Dirección.
- Motivo.

Luego presiona **"Siguiente"**.

e. En la ventana **Resumen de la orden**, en la columna **Actividad** dirá **Reactivado**. Luego, en la esquina inferior derecha, haz clic en **"Enviar"**.

f. Una vez que presionas **"Enviar"** veras que la orden se envía con éxito y se mostrará la siguiente pantalla.

Paso 5

5. Valida que la Orden quede en estado **Cerrada**, para esto ingresa al menú superior y selecciona **Buscar -> Orden -> Ordenes** y confirma el estado de la orden recién ingresada.

5.1. Si la orden queda en estado Cerrada, continúa con el **paso N°6**.

5.2. Si la orden queda en estado Enviada, debes ingresar un ticket en **SUPPORTAL** para completar la Orden con la siguiente tipología:

- **Tipo de registro:** One.
- **Categoría:** One.
- **Subcategoría:** One.
- **Tipo de solicitud:** Completar Orden Reactivar Robo.
- **SLA:** 2 hrs

Ante este caso, informa al cliente que la solicitud de desbloqueo fue ingresada y que el servicio quedará activado dentro de las próximas 2 horas.

Paso 6

6. Una vez completada la orden de desbloqueo y confirmado que el servicio se encuentra activado, informa al cliente que la gestión fue realizada exitosamente.

Paso 7

7. Registra la atención en CRM One utilizando los siguientes tópicos y finaliza la atención.

Motivo 1: Solicitudes comerciales.

Motivo 2: Suspensión-activación de Servicio.

Motivo 3: Re-activación de Servicio Robo/pérdida.

Resultado: Solicitud completada.

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos.
- Motivo de la atención.
- Información entregada.
- Gestión realizada.

DESBLOQUEO SOLO DE EQUIPO

PASO A PASO

Paso 1

1. Consulta al cliente la marca, el modelo y la IMEI del equipo que desea desbloquear. Recuerda que el equipo debe haber sido comercializado por Claro y estar registrado en CRM One.

Paso 2

2. Realiza la validación de identidad al cliente. Apóyate de la publicación **POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD** y utiliza el método disponible según tu canal de atención. No debes adjuntar un poder simple, ya que este documento no es válido para la validación de identidad.

Paso 3

3. Ingresa un ticket en **SUPPORTAL** con la siguiente tipología:

- **Tipo de registro:** One
- **Categoría:** Soporte Tecnológico
- **Tipo de solicitud:** Desbloqueo IMEI Robo
- **Adjuntar validación de identidad**
- **SLA:** Plazo máximo 2 días hábiles

Paso 4

4. Registra la atención en CRM One utilizando los siguientes tópicos:

Motivo 1: Solicitudes comerciales

Motivo 2: Suspensión-activación de Servicio

Motivo 3: Re-activación de Servicio Robo/pérdida

Resultado: Imposible completar

Registrar en la atención:

- Nombre completo de la persona que atendemos.
- Rut.
- Dirección.
- Motivo de la atención.
- Información entregada.
- Gestión realizada.

**DESBLOQUEO SOLO DE EQUIPO PREPAGO NO
REGISTRADO**

PASO A PASO

Paso 1

1. Consulta al cliente la marca, el modelo y la IMEI del equipo que desea desbloquear. Recuerda que el equipo debe haber sido comercializado por Claro.

Paso 2

2. Realiza la validación de identidad al cliente. Apóyate de la publicación **POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD** y utiliza el método disponible según tu canal de atención.

Paso 3

3. Solicita al cliente un documento que acredite que es el propietario del equipo, como, por ejemplo, el comprobante de la compra.

Paso 4

4. Ingresa un ticket en **SUPPORTAL** con la siguiente tipología:

- **Tipo de registro:** One
- **Categoría:** Soporte Tecnológico
- **Tipo de solicitud:** Desbloqueo IMEI Robo
- **Adjuntar validación de identidad y el comprobante de la compra.**
- **SLA:** Plazo máximo 2 días hábiles

Paso 5

5. Registra la atención en CRM One utilizando los siguientes tópicos:

Motivo 1: Solicitudes comerciales

Motivo 2: Suspensión-activación de Servicio

Motivo 3: Re-activación de Servicio Robo/pérdida

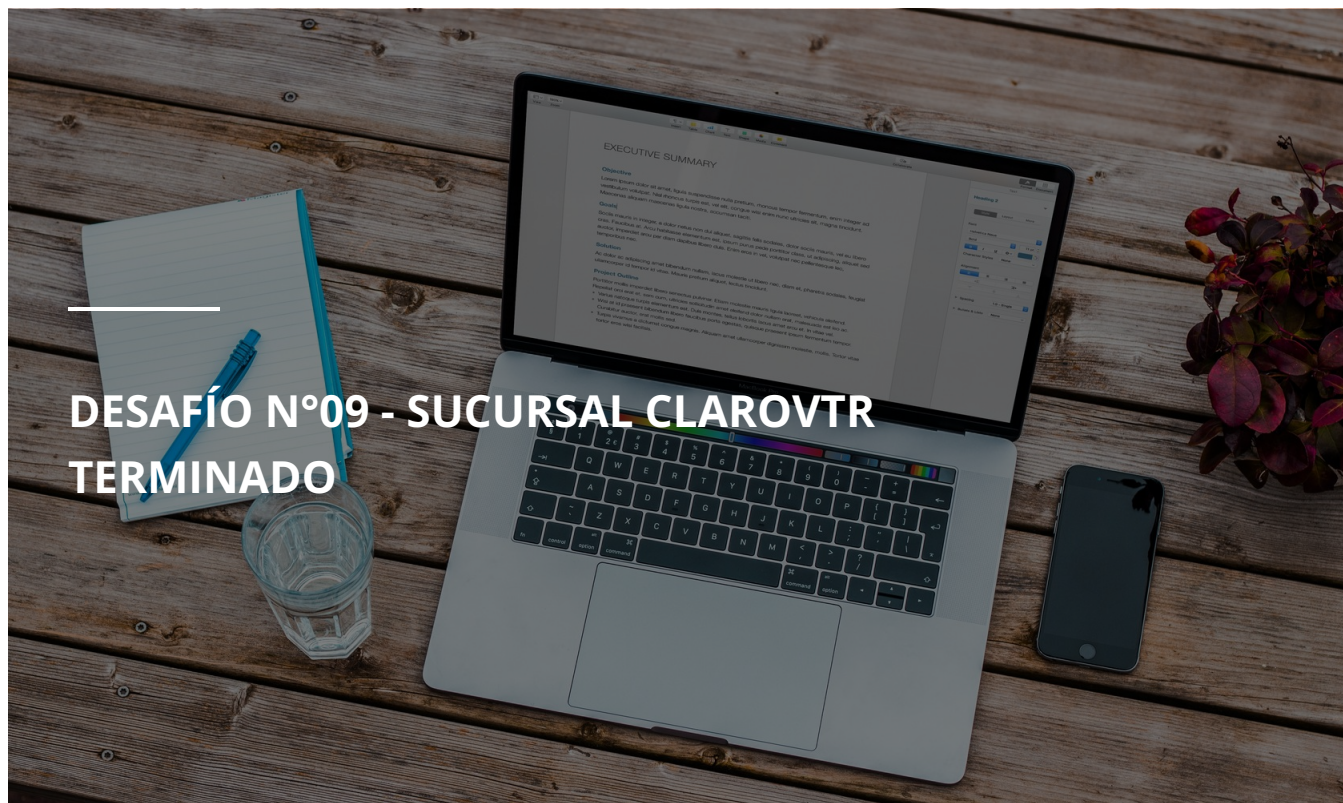
Resultado: Imposible completar

Registrar en la atención:

- Nombre completo de la persona que atendemos.
- Rut.
- Dirección.
- Motivo de la atención.
- Información entregada.
- Gestión realizada.

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°09 - SUCURSAL CLAROVTR TERMINADO



FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°09

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

FINALIZAR