



PYME MÓVIL CLAROVTR - DESAFÍO MARZO

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

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

DESDE EL 04 AL 22 DE MARZO 2026

SERVICIOS MÓVILES CLARO

≡ INGRESO DE DATOS DE CONTACTO

≡ CREAR O MODIFICAR CÓDIGO DE NEGOCIO CLIENTE EMPRESA EN ONE

≡ DESAFÍO TERMINADO

INGRESO DE DATOS DE CONTACTO



**INGRESO CORRECTO DE DATOS DEL
CONTACTO:**



Cada vez que interactúes con un cliente del mercado empresarial (Pyme, empresa o corporaciones) del negocio móvil o fijo, debes verificar en los respectivos CRM's (ONE, SGA, SICE) los datos de contacto del Representante legal o Administrador de contrato.

Si no hay información, debes poblar con los datos correctos los campos de Nombre, teléfono y correo electrónico, corroborando previamente la política de seguridad.

Si estos datos se encuentran ingresados, corrobora con el ADM que los datos sean correctos.

Importante:

- Los números de contacto a ingresar, siempre deben ser 11 dígitos.
- No dejes más de un dato en cada campo, ejemplo:

1. Nombre: Nombre apellido
2. Correo: nombredeusuario@gmail.com
3. Móvil de Contacto: 569xxxxxxx

Antes de solicitar esta información al cliente, debes realizar validación de identidad, para corroborar que estas interactuando con el Administrador de contrato o Representante legal.

INGRESO DE DATOS EN CRM ONE:



PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
En la primera columna de la pantalla se registran: - Nombres - Apellidos - Género - Estado civil* - Profesión* - Condición especial: Usarlo si se identifica alguna de las condiciones descritas, para facilitar su atención. * Son datos opcionales, pero no menos importantes.				

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
En la segunda columna de la pantalla se registran los teléfonos de contacto del cliente, siempre deben ser 11 dígitos: - Telf. Domiciliario - Celular - Telf. Laboral				

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
En la tercera columna, se registra el "correo electrónico" en el cual recibirá notificaciones de parte de la compañía, (contrato electrónico, anexos, FUR,				

publicidad, etc.).

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

En la última columna de la pantalla “El método de contacto preferido”, está asociado a los teléfonos de contacto de la columna 2 o al mail ingresado en la columna 3. Por tanto, es importante que el método de contacto escogido contenga los datos correctamente ingresados en la columna 2 y 3 respectivamente.

Ver 1 **cto: DOMITILA PÉREZ** 2 3 4

Título: Nombre: DOMITILA Segundo Nombre: Los

Apellido: PÉREZ Segundo Apellido: JEREZ Fecha de Nac.: 15/08/1960

Género: Masculino Estado Civil: Casado(a) Profesión: Profesor

Cargo Laboral: PIN: Autenticación Adicional - L...

Condición Especial: VIP: NUNCA: Archivos Adjuntos

Audición Reducida Ninguno SI

Adulto Mayor Estado: Marcación en Lista ... Nombre Anterior:

Audición Reducida Activo NO EXISTEN REGIST Perico Los Palotes

Embarazada

Movilidad Reducida

Ninguno

Visión Reducida

Tel. Domiciliario: 569999999999

Tel. Celular: 569988888888

Tel. Laboral: Ext:

Fax:

Estado del Correo Electrónico: Entregado

Dirección de Correo Electrónico: asd@asd.as

Actualizado el: 9/05/2014 9:46 Confirmar

Método de Contacto Preferido: Teléfono Celular

Hora de Contacto Preferida:

Favor Especificar:

Otras Formas de Contacto:

Tipo Valor

Crear Eliminar

Dirección Principal: Pasaje carmen 123 Huechuraba Santiago, METROPOLITANA DE SANTIAGO Chile

Suscripciones Items de facturación Trabajo Historial Items de Acción Cuentas Solicitudes de Literatura Historial de Interacción Flashes Identificaciones de contacto

Mostrar Todas las Suscripciones del Cliente

Buscar Ahora Mostrar todo Ajustar

No se encontraron registros 0 Registros

Suscripción	Tipo	Nombre	Apellido	Identificación de Perfil de Facturación del Cliente	Nombre del Cliente	Identificación de la Organización	Nombre de la Or
comienza por	comi...	comienza ...	comienza por	comienza por	comienza por	comienza por	comienza por

Ver los Productos Asignados Verificar red

Guardar Cancelar

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

REGISTRO CORREO ELECTRÓNICO EN PERFIL DE FACTURACIÓN DE ONE PARA ENVÍO DE FACTURA ELECTRÓNICA

- Ingresa a la Cuenta Financiera.
- Selecciona "Ver Acuerdo de Facturación".

1. Selecciona la pestaña "Información de Facturación".
2. En el campo "Tipo de Factura Permanente", selecciona "Correo Electrónico".
3. En el campo "Correo Electrónico", registra la dirección que te entregue el cliente.
4. Una vez que hayas completado estos campos, debes guardarlos en el Sistema, haciendo clic en "Guardar".

The screenshot shows a web application interface for 'Información de Facturación'. It features a tabbed menu at the top with options: 'Información de Facturación' (highlighted with a red box and arrow 1), 'Facturas de Cliente', 'Cargos Pendientes', 'Correo Para', and 'Historial'. Below the tabs, there are fields for 'Formato de Factura' (set to 'Facturas') and 'Última Fecha de Factura' (set to '5/03/2024 0:00:00'). The main section is titled 'Medio de Facturación' and contains two rows of fields. The first row has 'Tipo de Factura Permanente:' with a dropdown menu showing 'EMAIL' (highlighted with a red box and arrow 2) and 'Correo Electrónico:' with a text input field containing 'prueba@prueba.cl' (highlighted with a red box and arrow 3). The second row has 'Tipo de Facturación Temporal:' with a dropdown menu showing 'EMAIL' and 'Comienza el:' with a date picker. A note at the bottom states: '* La selección temporal reemplaza a la Permanente en las fechas asignadas'. At the bottom of the form, there are two buttons: 'Guardar' (highlighted with a red box and arrow 4) and 'Cancelar'.

INGRESO DE DATOS EN CRM SGA:

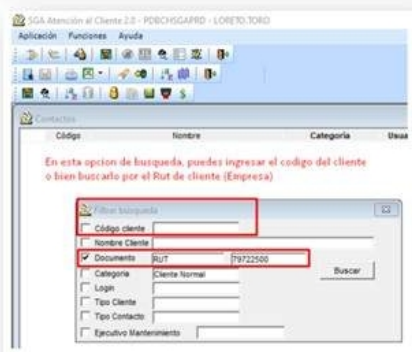
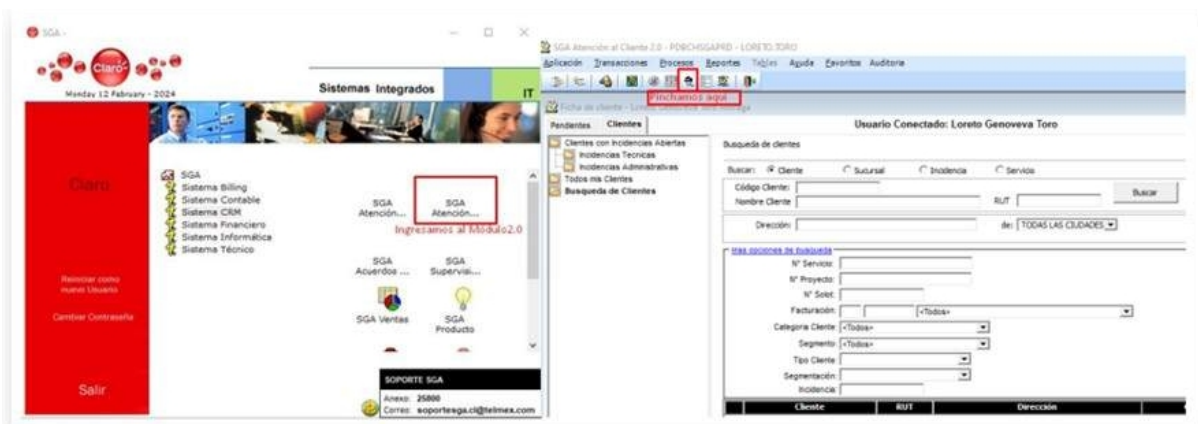
PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
---------------	---------------	---------------	---------------	--

En el icono de **SGA Atenciones** se debe ingresar.

Las opciones de búsqueda pueden por Código de Clientes o por el RUT de la Empresa.

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

Al momento de buscar por el RUT, nos aparecerá la razón social. Debemos hacer doble click para ingresar a los Contactos de la Empresa.



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Luego del doble click sobre la razón social aparecerá la lista de contactos donde podrás modificar o agregar un nuevo contacto.

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

En el recuadro de Código y Descripción debes buscar el tipo de autorización que

tendrá el contacto (Contacto Post-Venta, Encuesta y RRLL).

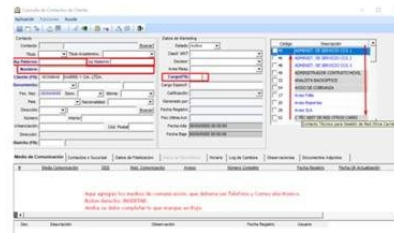
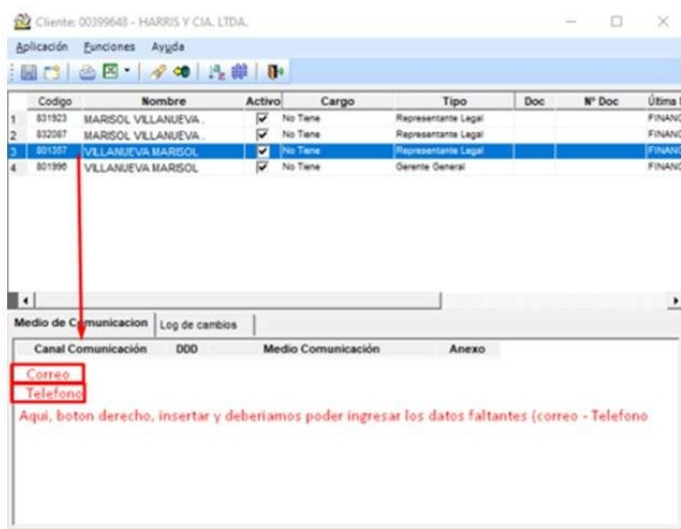
PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Luego de Guardar el nuevo contacto se debe ir sobre el contacto y con el botón derecho insertar, se debería ingresar para ingresar o modificar los datos de contacto.



INGRESO DE DATOS EN APLICATIVO SICE:

PASO 1

En esta pantalla de SICE, podemos visualizar información de los datos de contacto del cliente, ubicación y responsable de pago. Podemos realizar modificaciones de

los datos, siempre que sea coherente con los datos de CRM ONE.

Los teléfonos siempre ingrésalos con 11 dígitos

1. Nombre ADM
2. Email de Contacto
3. Fono fijo
4. Fono Móvil Contacto

AccionesReportesLinkFicha AsesoresMantenedoresPreventaCampaña Vta

SICE WEB
Usuario: María Celeste Den Boer

Inicio

BUSCAR
Proyeccion Churn
Contacto
Contacto Historico
Gestion
Mis Pendientes 0
Buzon Grupal 0

Datos Basicos
PCS Activos: 347 Ver
RUT: 80000000-6
Razon Social:
Giro:
Comercial:

Ubicacion
Region: 13
Ciudad: Santiago
Comuna: PROVIDENCIA
Direccion: PRO

Datos De Contacto
Admin Contrato 1
Nombre Admin:
Contrato (Encuesta Satisfacción):
Cargo: GESTION TI Email Admin: smunoz@mluc.com
Fono Fijo: 225865729 Fono Fijo 2:
Admin Contrato 2
Nombre Admin:
Contrato:
Rut Administrador: (Ej: 11111111-1)
Fecha Cumple Admin:
Fono Movil:

Segmentacion
Ejecutivo:
Supervisor:
Ubicacion: CORP PRESENCIAL
Matriz_B2B: GRAN EMPRESA
Subbrango: GE4
Holding:
Rut Padre:
Razon Social:
Ejecutivo Venta:
Jefe Ventas:

CONTINUAR

CREAR O MODIFICAR CÓDIGO DE NEGOCIO CLIENTE EMPRESA EN ONE



DESCRIPCIÓN:



Este procedimiento tiene como objetivo explicar cómo realizar la creación y/o modificación del código de negocio de clientes empresa en el CRM. El código de negocio debe ser registrado de acuerdo con la actividad económica vigente del cliente, información que es obtenida directamente desde la página del Servicio de Impuestos Internos (SII). Su correcta aplicación asegura la consistencia de los datos comerciales del cliente y el cumplimiento de los procesos de facturación y control interno.

SCRIPT:



Contexto: Un grupo de clientes Pyme no tenía su actividad económica registrada en CRM Andes, dato necesario para una correcta facturación al ser migrados a CRM Andes, por lo que se envió por mailing y WhatsApp una carta informando lo siguiente:

Si el cliente consulta de que se trata esta información, indica lo siguiente: —

“Don/Sra xxxxx, le enviamos esta carta porque, para efectos de facturación, necesitamos contar con la actividad económica vigente de su empresa según el Servicio de Impuestos Internos. Al no tener esa información actualizada, y para evitar errores o rechazos en la facturación, se utiliza temporalmente una actividad genérica llamada ‘Actividades combinadas de servicios administrativos de oficina’.”

Si el cliente indica que nunca había tenido inconvenientes por este motivo y porque ahora se lo estamos pidiendo, informa lo siguiente: —

“Estamos realizando mejoras en nuestros sistemas, para robustecer los procesos de facturación, para nuestros clientes empresariales”.

Puntos clave que debe reforzar el ejecutivo: —

- ✓ No es una multa ni una observación tributaria.
- ✓ No afecta ni modifica sus condiciones comerciales ni el servicio contratado.
- ✓ La actividad económica genérica que se asignó en sistema, es una **clasificación administrativa y temporal**, usada solo para asegurar la correcta emisión de la factura.
- ✓ El cliente puede **actualizar su actividad económica en cualquier momento**, enviando la información vigente del SII.

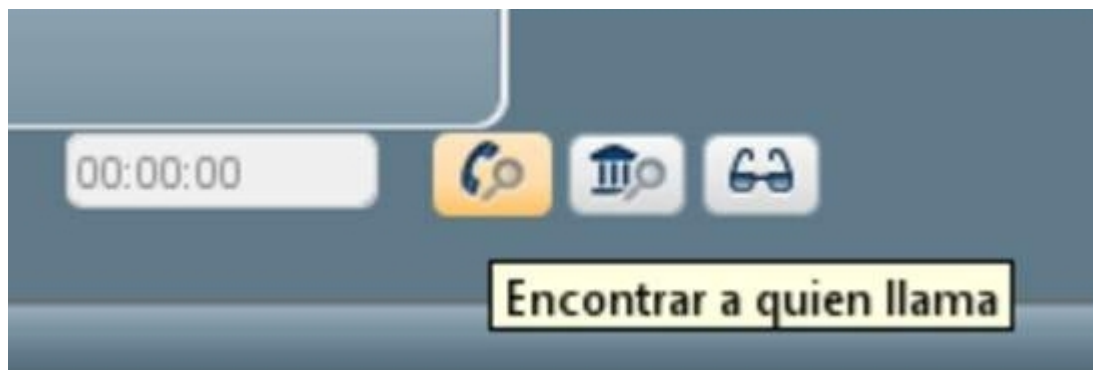
Cierre: —

“En cuanto nos haga llegar su actividad económica vigente, realizamos la actualización de inmediato en nuestro sistema y continuamos facturando con su información correcta.”

PASO A PASO EN ONE:

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

Ha clic en el teléfono en “**Encontrar a quien llama**” para buscar al cliente



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

En el ítem **N° de suscripción** Ingresa el número de PCS desde el 569 y los siguientes 8 dígitos o puedes buscar por el Rut de la empresa en **Tipo de Identificación** ingresando el rut sin guion y con dígito verificador.

Trabajo Acciones Ayuda Herramientas de Prueba

Comp PRUEBA
 Titular de la Cuenta de N...
 RUT:310010332

Perfil de Facturación del Cliente: 101818385
 Saldo Total: 0 CLP
 Monto de la Última Factura: 0 CLP
 Fecha de Vencimiento: 30/01/2026

Organización: PRUEBA Cliente: PRUEBA Duración:

Página Principal de Interacción [1]*

ID de la Interacción: Nuevo Guardar Cerrar Refrescar

Titular: PRUEBA Tipo/Subtipo de Cliente: EMPRESAS EMPRESAS Churn: Marcación en Lista Especial: NO EXISTEN REGISTROS-fi

Cta. Financiera: 101294619 Estado: Cancelado Fecha de Inicio: 30/09/2015 12:15:48 Trabajo Abierto: 291 Condición Especial: Ninguno

Dirección: Calle: Nuñoa Santiago, METROPOLITANA DE SANTIAGO Chile

VIP: Ninguno

Estado de la identificación:

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

En la siguiente pantalla llamada “**Formulario**”, en la sección **Descripción del código de negocio** haz clic en el botón desplegable y luego clic en “**Consulta**” para pasar a la siguiente pantalla.

Organización: PRUEBA

Identificación de la Organización:		Nombre de la Organización:	Alias:
16479317		*PRUEBA	
Tipo de Organización:	Tipo de Industria:	Estado:	
Empresa	OTROS	*Activo	
Símbolo de las acciones:	Sitio Web:	No. de Empl	
		Por favor	
Nombre del CSR:	Apellido del CSR:	Identifica	
		*3100103	
Código de Negocio:	Descripción del Código de Negocio:	Descripción	
724000	PROCESAMIENTO DE DATOS Y AC	PROCESA	
Perfil de Facturación del Cliente actual:			
No se ha seleccionado el cliente			

Consultar

Limpiar

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

En la siguiente pantalla en la columna **"Código de negocio"** en **"Comienza por"** debes ingresar el código que te informe el cliente el cual se extrae de su página de SII y luego hacer clic en **"Buscar ahora"**.

Comp PRUEBA: Titular de la Cuenta de N... RUT: 310010332

Perfil de Facturación del Cliente: 161818395
Saldo Total: 0 CLP
Monto de la Última Factura: 0 CLP
Fecha de Vencimiento: 30-01-2026

Organización: PRUEBA Cliente: PRUEBA Duración: 00:12:27

Organización: PRUEBA > Buscar código de negocios

Buscar Ahora

Código de negocio: comienza por 011130

Descripción de Negocio: comienza por

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

También se puede buscar en la columna del lado derecho por el nombre del rubro o descripción del código de negocio y luego hacer clic en “**Buscar ahora**”.



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

Cuando ya tienes el código correcto, debes seleccionarlo en el círculo de la izquierda y luego hacer clic en “**Seleccionar**” en la esquina inferior izquierda.

Organización: PRUEBA > Buscar código de negocios

Buscar Ahora   Búsqueda sin Guardar  Ajustar

Código de Negocio: ▼ Descripción de Negocio ▼

comienza por ▼ comienza por

011139	
☒ 011139	CULTIVO DE OTRAS LEGUMBRES

Seleccionar

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

Para guardar el cambio, debes bajar en la pantalla y hacer clic en **“Guardar y cerrar ventana”** en la esquina inferior izquierda y luego clic en **“Cerrar”** en la esquina inferior derecha.

Organización: PRUEBA

Código de Negocio: 011139 Descripción del Código de Negocio: CULTIVO DE OTRAS LEGUMERAS Descripción de la Organización: PROCESAMIENTO DE DATOS Y ACTIVIDADES RELACIONADAS CON BASES DE DATOS

Perfil de Facturación del Cliente actual: No se ha seleccionado el cliente

Historial Suscripciones Perfil de Facturación del Cliente Items de facturación Trabajo Medios de Pago Unidades Incluidas Resumen de Consumo Cuentas Fx

Buscar Ahora Mostrar todo Ajustar 20+ Registros

Actividad	Fecha de Creación	Nombre de Inicio de Sesión	Información Adicional
● Actualizar Cuenta Finan...	30/09/2015 13:18:55	141568256	nombre="PRUEBA", nombre de facturación = "Comp PRUEBA", dirección de facturación = "AVEND...
● Actualizar nombre y dire...	30/09/2015 13:18:55	141568256	nombre="PRUEBA", nombre de facturación = "Comp PRUEBA", dirección de facturación = "AVEND...
● Actualizar Cuenta Finan...	30/09/2015 13:15:21	141568256	nombre="PRUEBA", nombre de facturación = "Comp PRUEBA", dirección de facturación = "AVEND...
● Actualizar nombre y dire...	30/09/2015 13:15:21	141568256	nombre="PRUEBA", nombre de facturación = "Comp PRUEBA", dirección de facturación = "AVEND...
● Actualizar Detalles de la...	30/09/2015 13:09:41	141568256	The Organization details have been updated. Usuario: OMAR RICARDO RAMIREZ MUÑOZ en M...
● Reemplazar Identificador	30/09/2015 13:09:41	141568256	Identificator/Identificateur = RUT, Usuario: OMAR RICARDO RAMIREZ MUÑOZ en METROPOLITANA
● Crear Cliente	30/09/2015 13:09:40	141568256	Cliente creado/Client créé, Usuario: OMAR RICARDO RAMIREZ MUÑOZ en METROPOLITANA
● Crear perfil de facturación	30/09/2015 13:09:40	141568256	Account name="PRUEBA", billing name="COMP PRUEBA", billing address="AVENIDA DEL CONDO...
● Crear Cliente	30/09/2015 13:09:40	141568256	Nombre /Dirección Modificados/Nom et adresse modifiés PRUEBA COMP PRUEBA AVENIDA DE...
● Actualizar Cuenta Finan...	14/09/2015 16:31:49	153441626	nombre="COMP PRUEBA", nombre de facturación = "COMP PRUEBA", dirección de facturación = "...
● Actualizar nombre y dire...	14/09/2015 16:31:49	153441626	nombre="COMP PRUEBA", nombre de facturación = "COMP PRUEBA", dirección de facturación = "...
● Actualizar nombre y dire...	14/09/2015 15:40:51	153441626	nombre="COMP PRUEBA", nombre de facturación = "COMP PRUEBA", dirección de facturación = "...
● Actualizar Cuenta Finan...	14/09/2015 15:40:50	153441626	nombre="COMP PRUEBA", nombre de facturación = "COMP PRUEBA", dirección de facturación = "...
● Actualizar Cuenta Finan...	19/01/2015 11:57:19	153441626	nombre="COMP PRUEBA", nombre de facturación = "COMP PRUEBA", dirección de facturación = "...

☒ Guardar y Cerrar Ventana
 ☐ Guardar y Crear Nueva Organización
 ☐ Guardar y Continuar

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Ingresa la siguiente interacción:

Motivo 1: Registro

Motivo 2: Autoservicio

Motivo 3: Actualización Información contacto

Resultado: Solicitud Completada

Nota: Se realiza modificación del código de negocio de la empresa.

Agregar Tema Eliminar Tema Acción Recomendaciones Orden Caso Literatura

Financiera	Motivo 1	Motivo 2	Motivo 3	Resultado	Nro. de Suscripción	Vinculado con
	REGISTRO	AUTOSERVICIO	ACTUALIZACION I...	SOLICITUD COMPLE...		Por Favor Sele
4619	REGISTRO	AUTOSERVICIO	ACEPTACION TERMINOS SERVICIO ACTUALIZACION DIRECCION ACTUALIZACION DIRECCION FACTURACION ACTUALIZACION INFORMACION BAR ACTUALIZACION INFORMACION CONTACTO APROBACION CREDITO APROBACION CREDITO NUEVO CLIENTE		PLETADA	Por Favor S

Trabajo Contactos Items de facturación Suscripciones

☒ Cuenta Financiera
 ☐ Contacto

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

Haz clic en **“Guardar”** y **“Cerrar”**

Nuevo

Guardar

Cerrar

Refrescar

Tipo/Subtipo de Cliente:

Churn:

CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO PYME MÓVIL - MARZO FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO PYME
MÓVIL - MARZO!**

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

FINALIZAR