



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°03 - MÓVIL 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: CAMBIO DE PLAN MÓVIL



UNIDAD 2: SUCURSAL VIRTUAL



UNIDAD 3: ROAMING MÓVIL



DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: CAMBIO DE PLAN MÓVIL



Detallar como atender a clientes que solicitan modificar su plan, ya sea para aumentar o disminuir su cargo fijo mensual.

UPSELLING (AUMENTO DE CARGO FIJO)

MATRIZ DE ATENCIÓN UPSELLING

VERIFICACIONES PREVIAS	GESTIÓN	INFORMA	REGISTRA
1. Pregunta y entiende cuál o cuáles son las mejoras que desea obtener el cliente de su Plan, si desea más gigas, minutos, etc. 2. Revisa cuál es el plan que tiene vigente haciendo una pequeña comparación, para ello, apóyate con la publicación <u>PLAN COMERCIAL</u>. 3. Recomienda un plan, considerando que no puedes ofrecer un cargo fijo menor al que tiene el cliente. RECUERDA: No aplica la carga de descuentos, debe informar el precio normal.			

VERIFICACIONES PREVIAS	GESTIÓN	INFORMA	REGISTRA
Si cliente acepta el plan ofrecido, gestiona el cambio de plan por medio del Front de Postventa (FPV), apóyate del apartado PASO A PASO CAMBIO DE PLAN. Si el cliente tiene un plan Empresa, Grandes Tiendas (GGTT) o Claro Up debes dejar la siguiente ruta en TIPIFICA para que el cambio de plan sea realizado de forma masiva: MOVIL MAS → DOWNSELLING → CAMBIO DE PLAN. Debes indicar en N° PCS y el plan al que desea cambiar el cliente. IMPORTANTE: Antes de finalizar la orden de cambio de plan, debes aplicar con el cliente el PROTOCOLO DE CIERRE PARA CAMBIO DE PLAN, el cual está en esta misma publicación. Es importante que el cliente entregue su aprobación para avanzar.			

VERIFICACIONES PREVIAS	GESTIÓN	INFORMA	REGISTRA
<i>Sr(a) XXXX, le informo que su nuevo plan es XXXX, incluye XX minutos para llamar a todo destino 📞, XX GB de navegación 🌐 y XX SMS ✉️, OTT, XX bolsa Roaming 🌍, XX LDI [según corresponda] tiene un costo mensual de \$XXXX 💰. Le recuerdo que se cobra un valor por minuto adicional, en el</i>			

caso de planes libres 🕒 y un valor por SMS adicional ✉️, además, le comento que este plan comienza a regir el día XX del mes siguiente 📅¹⁷ [solo si aplica].

VERIFICACIONES
PREVIAS

GESTIÓN

INFORMA

REGISTRA

Registro de atención en CRM ONE

Motivo 1: Solicitudes Comerciales

Motivo 2: Modificaciones al Contrato

Motivo 3: Cambio de Oferta Comercial

Resultado: Solicitud Completada.

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención
- Información entregada
- Gestión realizada (plan antiguo, plan nuevo, nuevo cargo fijo)

DOWNSELLING (DISMINUCIÓN DEL CARGO FIJO)

MATRIZ DE ATENCIÓN DOWNSELLING

1. Indaga con el cliente el motivo por el cuál desea bajar a un plan menor:

1.1 Si indica que es porque le aumento el valor de su boleta, compara la boleta actual con la anterior para verificar si le fue finalizado un descuento.

1.1.1 Si le finalizó un descuento, informa al cliente esta situación indicando que todo descuento tiene una vigencia, además, menciona que, si baja el plan las características del servicio, como GB y Roaming, se reducirán.

a- Si el cliente comprende y desiste de bajar el plan, finaliza la atención.

b- Si el cliente persiste en bajar a un plan menor, continúa con el paso N°2.

1.1.2. Si no le finalizó un descuento y se debe a otros motivos, como, por ejemplo, la contratación de servicios adicionales o consumo adicional, explica esta situación y capacita al cliente para que no le vuelva a suceder.

a. Si el cliente comprende y desiste de bajar el plan, finaliza la atención.

b. Si el cliente persiste en bajar a un plan menor, continúa con el paso N°2.

1.2 Si indica que es por motivos económicos, continúa con el paso N°2.

2. Revisa en CRM One el plan que tiene contratado el cliente y si tiene o no descuentos vigentes.

- 2.1 Si no tiene descuentos vigentes, continúa con el paso N°3.
- 2.1. Si tiene descuentos vigentes, informa que con el cambio de plan los descuentos se perderán.
- a. Si el cliente desiste de bajar el plan, finaliza la atención.
- b. Si el cliente persiste en bajar a un plan menor, continúa con el paso N°3.
3. Ofrece un descuento al cargo fijo (CF) actual, considerando siempre el monto pagado en boleta, para ello, apóyate con la siguiente tabla:

3.1 Si el cliente acepta el descuento al cargo fijo, deja la siguiente ruta en TIPIFICA para que el ingreso del descuento sea realizado de forma masiva: MOVIL MAS → DOWNSELLING → DESCUENTO. Debes indicar en N° PCS y el descuento aceptado por el cliente. Informa al cliente que la gestión fue realizada y finaliza la atención.

3.2 Si el cliente no acepta el descuento al cargo fijo, continúa con el paso N°4.

4. Ofrece al cliente bajar a un plan menor en cuanto al precio, es decir, según el valor mensual que paga, ofrece el plan que sigue en menor valor. Este ofertamiento es a valor normal sin descuento. Puedes apoyarte de la siguiente tabla:

PLAN DE DESTINO		
Max Libre Pro	\$18.300	30% X 6 MESES
Max XL Libre	\$15.100	30% X 6 MESES
Max L Libre	\$11.990	30% X 6 MESES
Max M Libre	\$10.300	30% X 6 MESES
Plan S	\$8.000	15% X 6 MESES

4.1 Si el cliente acepta, gestiona el cambio de plan por medio del Front de Postventa (FPV), para esto, apóyate del apartado PASO A PASO CAMBIO DE PLAN.

Recuerda que, una vez acordado el cambio de plan, debes realizar el PROTOCOLO DE CIERRE DE CAMBO DE PLAN.

Si el cliente tiene un plan **Empresa, Grandes Tiendas (GGT) o Claro Up**, debes dejar la siguiente ruta en TIPIFICA para que el cambio de plan sea realizado de forma masiva: **MOVIL MAS → DOWNSELLING → CAMBIO DE PLAN**.

Debes indicar en N° PCS y el plan al que desea cambiar el cliente.

4.2 Si el cliente no acepta y desea finalizar el servicio (manifiesta explícitamente su intención de termino de contrato),

Plan de origen	Max Libre Pro	Max XL Libre	Max L Libre	Max M	Plan S
	\$22.990	\$18.990	\$14.990	\$12.990	\$8.990
Max Libre Pro			1ra Opción	2da Opción	3ra Opción
Max XL Libre				1ra Opción	2da Opción
Max L Libre					Única Opción
Max M Libre					Única Opción

Informa al cliente que la solicitud de cambio de plan se encuentra ingresada y que dentro de máximo 3 días podrá disfrutar de su nuevo plan:

Sr(a) XXXX, le informo que su solicitud de cambio de plan se encuentra ingresada y dentro de máximo 3 días podrá disfrutar de su nuevo plan.

REGISTRA —

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Solicitudes Comerciales

Motivo 2: Modificaciones al Contrato

Motivo 3: Cambio de Oferta Comercial

Resultado: Solicitud Completada.

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención
- Información entregada
- Gestión realizada (plan antiguo, plan nuevo, nuevo cargo fijo)

PASO A PASO CAMBIO DE PLAN

FRONT DE POSTVENTA (FPV)

- No se puede realizar cambio de plan más recambio de equipo en la misma orden, se recomienda hacer en 1º lugar el cambio de plan y luego el cambio de equipo.
- Realizado el cambio de plan, el cliente recibirá un correo con su nuevo contrato.
- Cuando esté finalizado el cambio de plan, este se reflejará en CRM One.

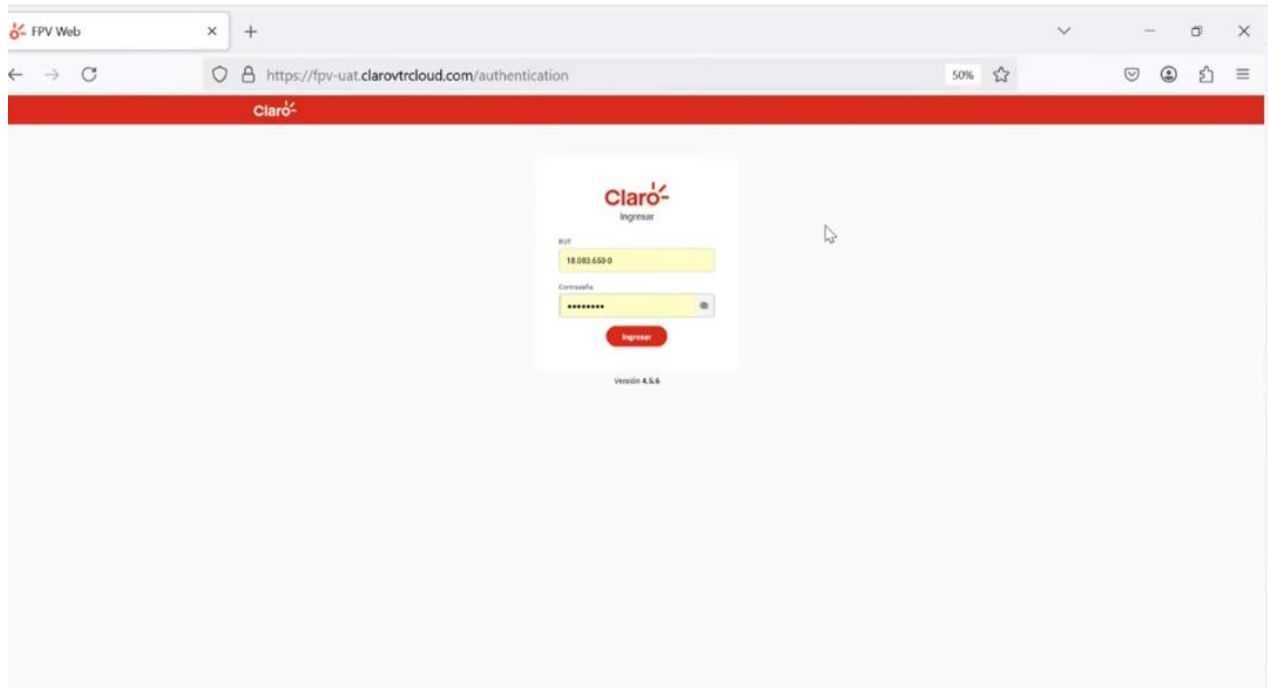
PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Ingresa al Front de Postventa con tus credenciales.



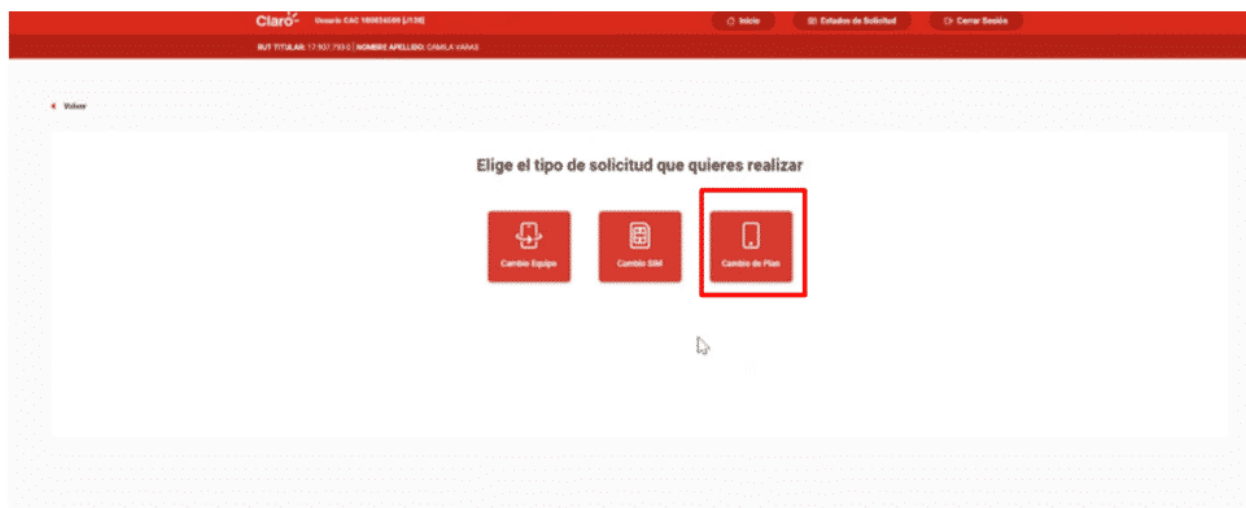
PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Selecciona el botón Cambio de plan.



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Ingresa los datos solicitados por FPV para el proceso de cambio de plan.

The screenshot shows a web browser window with the URL 'https://fpv-uat.clarotrcloud.com/cambio-plan/profiling'. The page has a red header with the Claro logo and navigation links: 'Inicio', 'Estado de Solicitud', 'Cancelar Solicitud', and 'Cerrar Sesión'. The user's name 'CAMILA VARGAS' is displayed. Below the header, there's a red button labeled 'Perfil Cliente' and a tab labeled 'Planes Disponibles'. The main content area is divided into two columns. The left column is titled 'Información asociada al Cliente' (Customer Information) and contains the following fields: 'RUT TITULAR' (17.907.793-0), 'NOMBRE APELLIDO' (CAMILA VARGAS), 'FECHA DE NACIMIENTO' (21-11-1991), 'EMAIL' (camilapachares@gmail.com), 'LÍMITE CRÉDITO' (Obteniendo información de crédito...), 'DIVIDA VENCIDA' (SI), and 'DIVIDA EMITIDA' (SI). The right column is titled 'Información asociada al PCS' (Information associated with the PCS) and contains the following fields: 'N° PCS' (Selecciona un PCS), 'TIPO DE SUScriptor' (TI), 'LÍNEA BLOQUEADA' (TI), 'PLAN COMPATIBLE' (TI), and 'PLAN ACTUAL' (TI). A mouse cursor is visible over the 'PLAN ACTUAL' field.

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

FPV mostrará si se puede realizar el cambio de plan y su límite de crédito.

RUT TITULAR: 17.907.793-0 | NOMBRE APELLIDO: CAMILA VARAS | ID: 100880

Perfil Cliente

Planes Disponibles

Validación de Identidad

Confirmación

Resumen

Información asociada al Cliente

RUT TITULAR

17.907.793-0

NOMBRE APELLIDO

CAMILA VARAS

FECHA DE NACIMIENTO

21-11-1991

EMAIL

camila.varas@gmail.com

LÍMITE CRÉDITO

\$450.000

DEUDA VENCIDA

\$0

DEUDA EMITIDA

\$0

Información asociada al PCS

N° PCS

+56 9 7275 6993

TIPO DE SUScriptor

HIBRIDO

LÍNEA BLOQUEADA

NO

PLAN COMPATIBLE

SI

PLAN ACTUAL

07 2023-ARR-PLAN S CE

El cliente puede realizar cambio de plan

Continuar

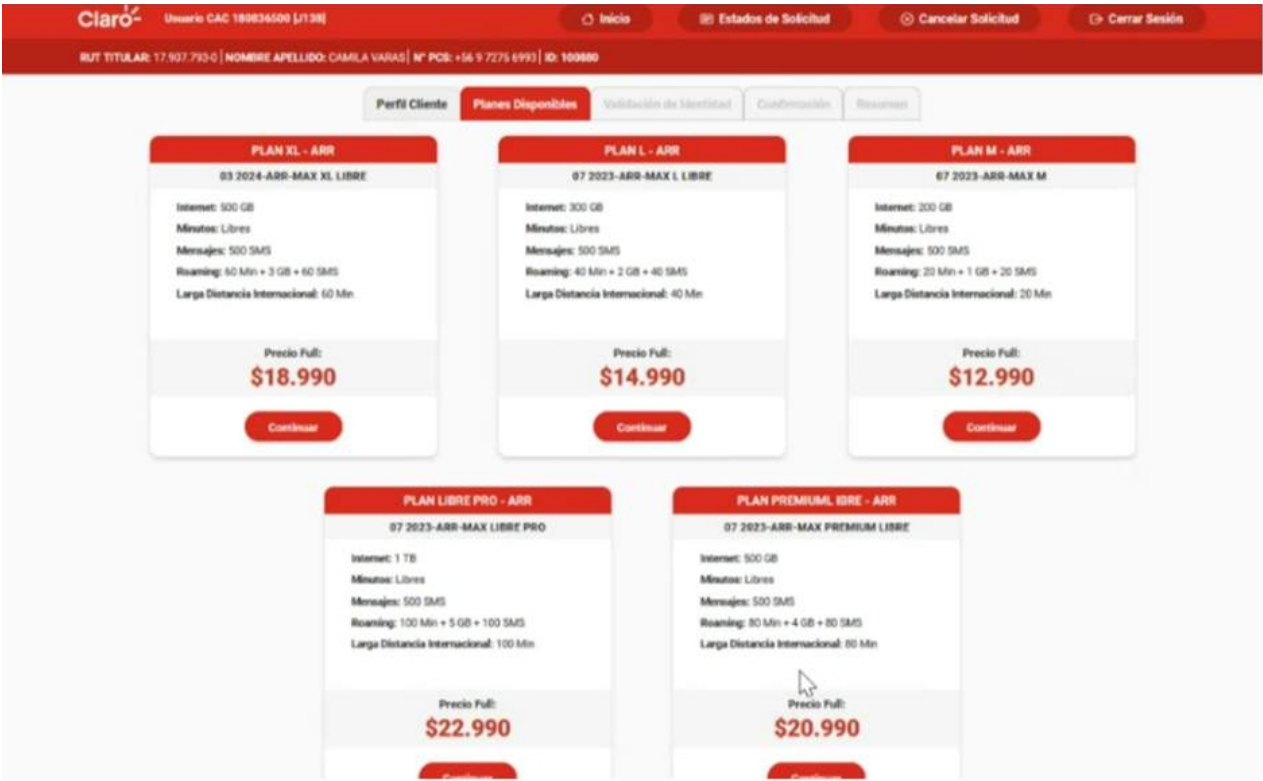
PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Una vez completada la información del perfil, FPV mostrará las opciones que tiene el cliente para cambiar su plan. Elegido el plan, selecciona Continuar.



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Elegido el plan, el sistema se deslizará a la pantalla de validación identidad.

Sucursal: Selecciona Validación por biometría dactilar

Call center: Validación por biometría facial.

Para realizar el proceso correcto, apóyate en la publicación [POLÍTICA VALIDACIÓN IDENTIDAD](#).

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Una vez la validación esté realizada exitosamente, continua hasta finalizar la solicitud.

CRM ONE

El cambio de plan por CRM One solo se puede realizar en aquellos casos donde el Front de Postventa (FPV) no se encuentre disponible.

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Busca y selecciona al cliente, para ello presiona el botón Encontrar a quien llama y en valor de identificación ingresa el RUT sin puntos ni guion. Luego presiona Enter o Buscar Ahora.



Tipo de Identificación:	RUT
Valor de la Identificación:	208336738
Fecha de Nacimiento:	

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Selecciona al cliente en la grilla de resultado, recuerda que debe estar en sub-estado Activo. Luego presiona Seleccionar.

Búsqueda: Contacto (Extendida)										
☐ Incluir Suscripción										
Buscar Ahora Búsqueda sin Guardar Ajustar 3 Registros										
Nro. de Suscripción ▼	Tipo ▼	Sub Estados ▼	IMEI ▼	ICCID ▼	Nombre ▼	Apellido ▼	Rol ▼	Nro. de Cta. Financiera ▼	Estado de la	
comienza por ▼	=	=	comienza por ▼	comienza por ▼	comienza por ▼	comienza por ▼	=	es igual a ▼	=	
56977091943	Por Favor S...	Por Favor Seleccion					Por Favor S...		Por Favor Sel	
56977091943	WLSM	Cancelado	864205043774...	895603014449...	Ivan	gonzalez	Titular de Cuenta	3189377	Cancelado	
56977091943	WLSM	Activo	356753565688...	895603014449...	Comp	DHORMUZ SPA	Titular de la Cu...	220993064	Abierto	
56977091943	WLSM	Cancelado	864205043774...	895603014449...	Ivan	gonzalez	Titular de Cuenta	3189377	Cancelado	

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO4

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

Motivo 1: Solicitudes Comerciales

Motivo 2: Modificaciones al Contrato

Motivo 3: Cambio de Oferta Comercial

Resultado: Se Genera Orden

Luego presiona **Acción**.

Motivo 1	Motivo 2	Motivo 3	Resultado
SOLICITUDES COME...	MODIFICACIONES AL...	CAMBIO DE OFERTA ...	SE GENERA ORDEN
SOLICITUDES COMERCIAL... MODIFICACIONES AL CON... CAMBIO DE OFERTA COM... SE GENERA ORDEN			

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO4

En la pantalla seleccionar Productos Asignados debes seleccionar la suscripción de la lista, dando clic en el botón Buscar Ahora. Luego presiona Iniciar Orden.

Buscar: Productos Asignados

Ver por: ☒ Incluir las Órdenes Pendientes ☐ Incluir los Subproductos Cancelados

Buscar Ahora ☐ Ajustar

Nombre del Producto	Identificaci...	Nombre de l...	Estado	Region	Fecha de Vigencia	Tipo
comienza por	es igual a	comienza por	No =	=	Después	=
			Desact...	Ambos		Por

Buscar: Productos Asignados

Ver por: ☒ Incluir las Órdenes Pendientes ☐ Incluir los Subproductos Cancelados

Buscar Ahora **Búsqueda sin Guardar** ☐ Ajustar

Nombre del Producto	Identificaci...	Nombre de la Oferta	Estado	Region	Fecha de Vigencia
comienza por	es igual a	comienza por	No =	=	Después
			Desacti...	Ambos	
☒ Inalámbrico	56977726107	05 2021-DIF EP-MAX M	Activo	Finalizado	24/10/2022 20:21

Iniciar Orden Cerrar

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO4

Realiza la validación de identidad del cliente. En el caso de Sucursales debe ser dactilar.

Cuando la validación es exitosa, el sistema entregara el siguiente mensaje: La Validación biométrica ha sido ejecutada exitosamente.

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO4

Luego pasaras por la pantalla de dirección de instalación, la cual solo debes presionar Siguiente.

Cambiar Oferta (Para I

Dirección de Instalación:

Calle SAN MARTIN 311 1114

Santiago Santiago , METROPOLITANA DE SANTIAGO

Chile

Longitude : 0 Latitude : 0

La dirección no está validada

Ver resultado de factibilidad técnica

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO4	
Selecciona el medio de acreditación Cliente Claro, para todo cliente que ya tenga activa una línea. Completa todos los campos, de acuerdo al medio de acreditación. Canal de venta: CAC -> Sucursales				

Cambiar Oferta (Para MARIA PAZ GONZALEZ TORO)

Datos Generales

Canal de Ventas

CallCenter

Tipo de Cliente

DAC

CallCenter

Tipo de Acreditación

GGTT

Directa

CAC

Datos de Acreditación

Cambiar Oferta (Para MARIA PAZ GONZALEZ TORO)

Datos Generales

Canal de Ventas

CallCenter

Tipo de Cliente

Residencial

Tipo de Acreditación

Cliente Claro

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO4

En datos de acreditación, para el punto de autoriza consulta PreviRed, declararemos que NO considerando que no necesitamos evaluar al cliente a nivel comercial.

Datos de Acreditación

Descripción de Campo	Valor del Campo
AUTORIZA CONSULTA PREVIRE	NO

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO4

En datos de documentos selecciona los items de acuerdo a la imagen adjunta.

Datos de los Documentos		
Categoría del Documento	Tipo de documento	Nombre del Documento
IDENTIDAD	*Cedula Vigente	*Fotocopia de Cedula por ambos lados
Domicilio	*No Aplica	*No Aplica
Acreditacion	*No Aplica	*No Aplica

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO4

En Evaluación de crédito, debes dar clic en Evaluar y siempre revisar que el reemplazar tipo de oferta sea Post a Post. Además, debes considerar que el estado de la evaluación siempre debe ser Exitosa.

Evaluación de crédito

Estado de la Evaluación

Éxito

Reemplazar tipo de of...

Post a Post

▼

Identificación de Aprobación de Crédito

Puede optar a recambio en cuotas incluye iPhone 11

Ver Evaluación de Crédito

Evaluar

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO4

Para el caso en donde desee verificar la capacidad de crédito, debe dar clic en Ver Evaluación de Crédito.

Ver Evaluación de Crédito

Cambiar Oferta (Para M... > Ver Resultado de Crédito

Buscar Ahora 3 Registros

Fecha Consulta en Sucursal	Fecha de Caducidad de E...	Resultado de Evaluaci...	Mensaje de Evaluación	Evidencia Validada	Excepciones	Rango de Edad	Cuotas Permitidas	Tipo de plan
Después de	Después de	comienza por	comienza por	comienza por	comienza por	comienza por	=	comienza por
30/11/2021 1:00:00	13/05/2023 0:00:00	Success	Puede optar a recambio en cuotas i...	0		0		Libre
30/11/2021 1:00:00	20/05/2023 0:00:00	Success	Puede optar a recambio en cuotas i...	0		0		Libre
13/04/2023 0:00:00	13/05/2023 0:00:00	Success	Puede optar a recambio en cuotas i...	0		0		Libre

1 Registros

OA Tipo Limite de compra móvil Limite de compra fija

comienza por comienza por comienza por

40 45000.0 47000

Información de puntaje de crédito

Resultado de la Evaluación de Crédito:	Fecha Consulta en Sucursal:	Fecha de Caducidad de Evaluación:	Deuda vencida:
Success	30/11/2021 1:00:00	13/05/2023 0:00:00	237147
Límite de compra Fija:	Límite de compra móvil:	Número de Líneas:	Tipo de Adquisición:
47000	45000	2	LSG
Pago cargo recurrente por adelantado:	Pago de equipo por adelantado:	Medios de Pago:	Deuda de dirección:
No	No	No	0

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Luego de hacer las revisiones, da clic en Siguiente.

< Regresar **Siguiente>** Cerrar

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Selecciona la nueva Oferta (Nuevo Plan). En esta pantalla, debes seleccionar el nuevo plan ofertado al cliente, recuerda debes buscar la oferta con el prefijo más reciente.

Perfíl del Cliente

Buscar por: Valor: Número de Cuenta: Ensanar

10/2024

Mostrando 1-6 de 10 ofertas

10.2024-APP-MAX-LIBRE

10.2024-APP-MAX-LIBRE

10.2024-DIF-EP-MAX-LIBRE

10.2024-APP-MAX-LIBRE

10.2024-APP-MAX-LIBRE

10.2024-DIF-EP-MAX-LIBRE

Ver resultado de factibilidad técnica Ver Resultados de Crédito Cerrar

Limite de compra móvil CLP45.000 Limite de compra hogar CLP60.000 Total cargo fijo móvil CLP0 Total cargo fijo hogar CLP0

< Regresar Siguiete > Cerrar

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO4

Luego de seleccionar la oferta presiona **Siguiete**.

Total cargo fijo hogar CLP0 1 ofertas seleccionadas

< Regresar Siguiete > Cerrar

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO4

En la pantalla de Resumen de Oferta veras la nueva oferta y la antigua, solo sus nombres, una vez que revises que todo este correcto, da clic en Siguiete.

Cambiar Oferta (Para MARIA PAZ GONZALEZ TORO)

Advertencia
El objeto IL es desconocido. - Relation with the following details not found in the data base table - TBRELATION : relation ID = 20385357 , IDBversionId = 22200 <<APM Version 8.2.1.pb00_hf16>>

Resumen
05 2021-ARR-MAX PREMIUM BLACK LIBRE (Nuevo)

Nombre del Producto	Cargo Único	Nuevo Mensual	Actual Mensual	Acción
Inalámbrico (56977726107)	0 CLP	0 CLP (-7053)	7.053 CLP	Para ser transferido desde 05 2021-DIF EP-MAX M Cambio

Agregar Productos

< Regresar **Siguiente>** Cerrar

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

En la pantalla Actualizar Atributos de Acción de Orden puedes informar al cliente que el cambio de plan puede ser agendado para la fecha de inicio de su ciclo de facturación, o bien, puede ser aplicado de manera inmediata, solo debes obtener la respuesta del cliente para ejecutar la acción.

En fecha de Finalización de facturación, debes agendar la fecha de inicio del cambio de plan. Si es inmediato debes seleccionar la fecha destacada con circulo azul (día actual), si es agendado debes buscar la fecha de agendamiento. En la razón debes poner Cambio de Plan. En Texto de la razón, el siguiente template

- Plan Antiguo:
- Plan Nuevo:
- Nuevo Cargo Fijo:
- Explicación de estructura:
- Inicio:
- Proporcionales: SI/NO

- Informar que perderá descuentos.

Luego presionar Siguiente.

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO4

En Negociar Configuración de Producto Inalámbrico se puede agregar y/o configurar servicios adicionales, en caso contrario presionar botón Siguiente.

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO4

En Negociar Distribución de cargo para negocio móvil, en cargos por Factura sencilla, tenemos dos desviaciones.

- Acuerdo de facturación existente: mantiene misma cuenta financiera
- Nuevo acuerdo de facturación: se crea nueva cuenta financiera (no recomendable)

En Facturas Separadas: revisa que los cargos cobrados sean los correctos.

En caso de cobro de downgrade, el ejecutivo debe cargar el ítem a la próxima boleta del cliente, y luego el perfil de jefe lo debe eliminar (no debes seleccionar cargos, solo debes avanzar y verificar que el concepto este en cargos pendientes).



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

En Resumen, de la Orden presiona Generar, es ahí donde el sistema carga el anexo de cambio de plan en Gestor Documental. También puedes dar clic en Ver, para revisar dicho anexo.

Resumen de la orden (Orden 1720813584A para MARIA PAZ GONZALEZ TORO)

Precios Documentos Descuento Productos Cruzados

Item	Actividad	Fecha de Vencimiento
Replace the 05 2021-DIF EP-MAX Moffer with the 05 2021-ARR-MAX PREMIUM BLACK		
Cambio Inalámbrico (56977726107) - Cido de la Factura		20/04/2023
Inalámbrico	Cambiado	
Plan base	Cambiado	
Bolsas Adicionales LDI Voz	Cambiado	
Bolsas Adicionales Roaming	Cambiado	
Descuentos Automaticos	Nuevo	
PYD CF	Nuevo	
Equipo & Tarjeta Sim	Cambiado	
Contrato por arriendo de equipo	Cambiado	

Colapso Todos Expandir Todo Renunciar a cargos

Totales (CLP) Único:{0} 0,00 Mens

Totales + Impuesto (CLP) Único:{0} 0,00 Mens

Generar Ver ID del Contrato

Fecha de Negociación del Contrato 20/04/2023

Identificación de Aprobación de Crédito 26116101

[Orden 1720813584A : 1 acciones de orden](#)

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Debes ir a la pestaña de Documentos y seleccionarlos todos, para luego presionar Enviar.

00:00

Resumen de la orden (Orden 1720813584A para MARIA PAZ GONZALEZ TORO)

Precios

Documentos

Descuento Productos Cruzados

Encontrar

27/05/2013 11:03:24

-Wireless

RTIN

5107-WLSM-Postpaic

ado-Wireless

celado-Wireless

CLIENTES

Calcula

PALOT

iones

eracción [2]

inados

Por favor marque los documentos que ha verificado

☒ Documentos
 ☒ Fotocopia de Cedula por ambos lados
 ☒ No Aplica
 ☒ No Aplica

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO4	
--------	--------	--------	-------	--

Una vez que presiones enviar, veras que la orden se envía con éxito y mostrará la siguiente pantalla.



PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO4	
--------	--------	--------	-------	--

Vuelve a la pantalla principal y deja el registro de la acción realizada.



CONTINUAR

UNIDAD 2: SUCURSAL VIRTUAL

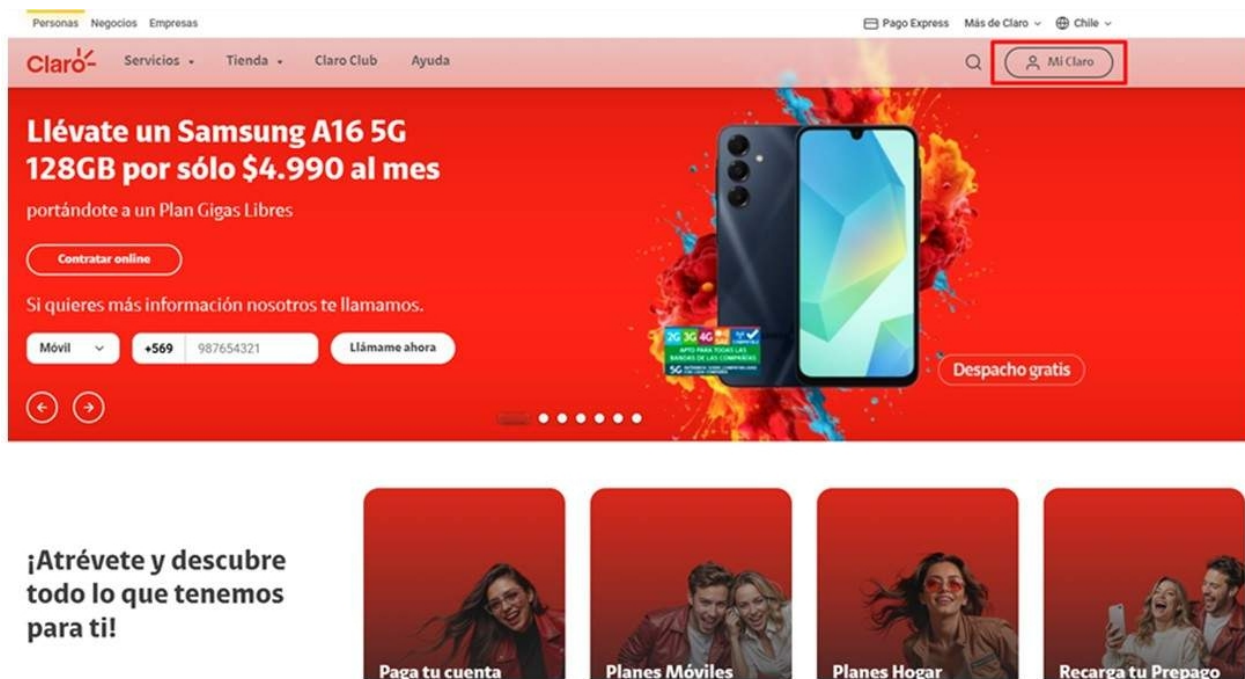


Detallar cómo resolver consultas relacionadas con la Sucursal Virtual de Claro Chile, incluyendo el acceso a la plataforma, la información disponible, los tipos de solicitudes y la forma de solucionar inconvenientes.

RECUPERAR CONTRASEÑA:

RECUPERAR CONTRASEÑA

Paso 2



Ingresa a <https://www.clarochile.cl/personas/> y en el costado superior derecho presiona en **Mi Claro**.

Paso 3



Ingresa a tu Sucursal Virtual

RUT
12.345.678-9

Contraseña
Ingresa tu contraseña

[¿Olvidaste tu contraseña?](#)

Ingresar

¿Aún no tienes cuenta?

[Regístrate aquí](#)

Recargas y Boletas

Pago de Boletas

Administra tus servicios Claro en un solo lugar, fácil y rápido

Claro
Por ti, cada día mejor



Selecciona **¿Olvidaste tu contraseña?**

Paso 4



[< Regresar](#)

Recuperar contraseña

Ingresa tu RUT y recupera el acceso a tu cuenta Mi Claro en pocos pasos

RUT

12.545.678-9

Continuar

Administra tus servicios Claro en un solo lugar, fácil y rápido

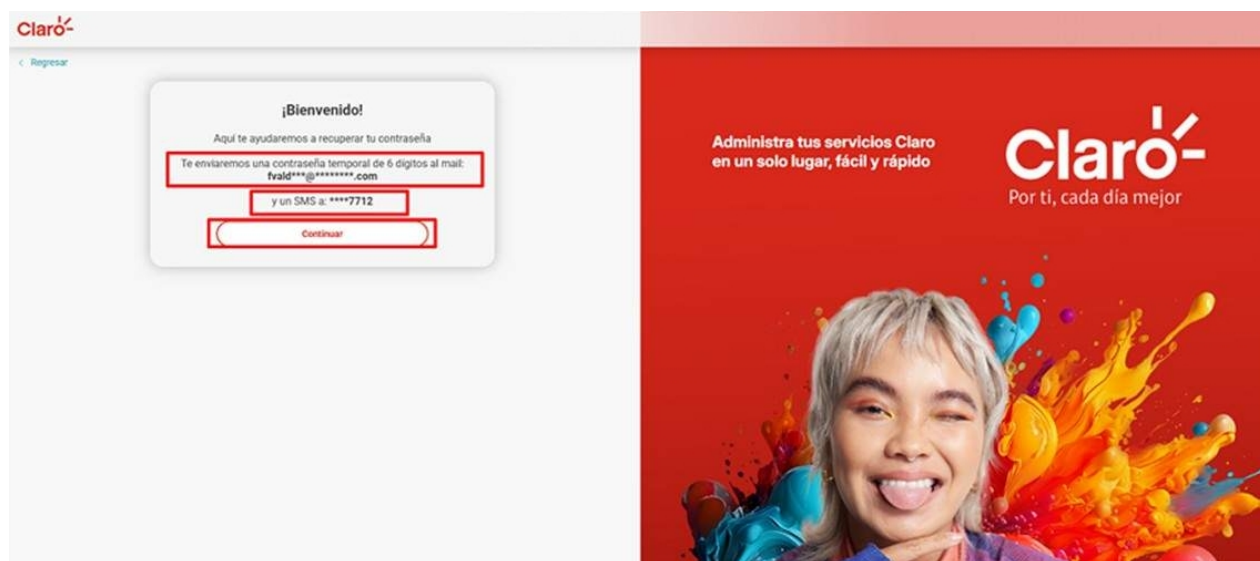
Claro

Por ti, cada día mejor



Ingresa el **Rut** y presiona **Continuar**.

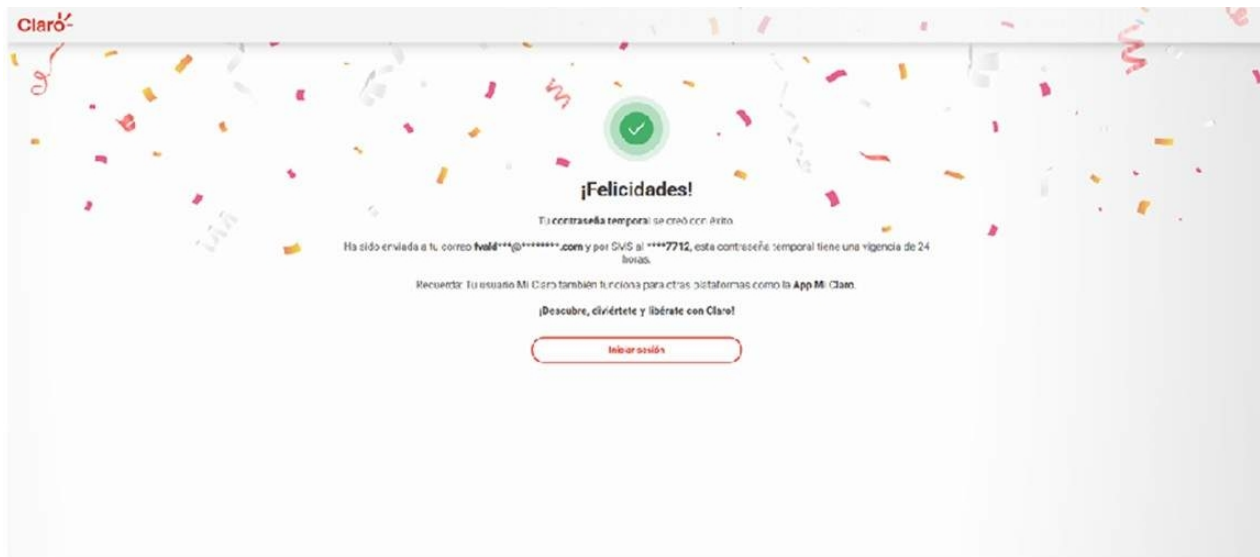
Paso 5



Se informará el **correo y teléfono de contacto** donde será enviada la clave provisoria. Luego presiona **Continuar**.

IMPORTANTE: Si los datos del cliente son erróneos o están desactualizado, y los solicita cambiar, debes seguir lo indicado en el apartado **SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES**. Recuerda que esta gestión se realiza solo al titular del servicio.

Paso 6



Será enviado un **correo al cliente y/o SMS** con la clave provisoria al cliente, la cual tiene una vigencia de 24 horas.

Paso 7



El correo y SMS recibido por el cliente son los siguientes:

Paso 8



[Regresar](#)

Te sugerimos cambiar tu contraseña temporal para que puedas entrar a la Sucursal Virtual y a la App Mi Claro sin problema

Asegúrate de que tu contraseña cumpla con lo siguiente:

- Entre 6 y 12 caracteres
- Al menos una letra
- Al menos un número

Contraseña nueva



Confirma tu nueva contraseña



[Modificar contraseña](#)



Una vez ingresado con la clave provisoria, el cliente debe crear una nueva contraseña.

SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES:

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN:

VERIFICACIONES PREVIAS

GESTIÓN

INFORMA

Los inconvenientes que puede presentar el cliente en la Sucursal Virtual son los siguientes:

- **Problemas en la creación:** Rut inválido, serie inválida, no recibe correo/SMS y/o solicitud de número prepago Claro.
- **Problemas de recuperación:** Rut inválido, serie inválida, no recibe correo/SMS y cliente ya tiene un proceso en curso, correo y teléfono para recuperar contraseña esta desactualizado o es erróneo.
- **Falta de productos:** HFC, FTTH, TFI, BAFI, prepago, postpago y cuenta exacta.
- **No es posible agregar número prepago:** No reconoce número.
- **No hay tráfico:** TFI, BAFI, prepago, postpago y cuenta exacta.
- **No hay boleta para descargar:** HFC, FTTH, TFI, BAFI, postpago y cuenta exacta.
- **Hay deuda, pero no Boleta:** HFC, FTTH, TFI, BAFI, postpago y cuenta exacta.
- **No es posible pagar deuda por Sucursal Virtual.**

Con el objetivo de optimizar los escalamientos ante inconvenientes asociados a Sucursal Virtual, a partir del 06 de noviembre de 2025 se incorporan las siguientes solicitudes en la categoría **"SV y APP miCLARO"** del Portal Helpdesk:

- a. **Personas Cambio de Datos:** Utilizar cuando se requiere cambiar correo o teléfono de contacto del cliente.
- b. **Personas Solicitud de contraseña:** Utilizar cuando el cliente no pueda crear o cambiar su contraseña.
- c. **Personas Modificación nombre:** Utilizar cuando se deba corregir o actualizar el nombre asociado a la cuenta.

d. **Empresa Solicitud de contraseña:** Utilizar únicamente para clientes empresa que requieran crear o modificar su contraseña.



**IMPORTANTES EN LA
ATENCIÓN:**

**VERIFICACIONES
PREVIAS**

GESTIÓN

INFORMA

1. El cliente debe tener los servicios activos hace más de **48 horas** para que este creado en Sucursal Virtual.

2. Los clientes con **servicios desconectados** no tienen acceso a Sucursal Virtual.



**IMPORTANTES EN LA
ATENCIÓN:**

**VERIFICACIONES
PREVIAS**

GESTIÓN

INFORMA

Si el cliente presenta alguno de los inconvenientes detallados en el apartado **IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN**, debes ingresar un ticket a mesa de ayuda. Te puedes apoyar de la publicación [PORTAL HELP DESK – SUPPORT@L](mailto:PORTAL_HELP_DESK_SUPPORT@L):

a) Si el inconveniente es de **creación y recuperación de cuenta**, el ticket que debes ingresar es el siguiente:

Tipo de registro: SUCURSAL VIRTUAL

Categoría: SV Y APP miCLARO

Tipo de solicitud: PERSONAS SOLICITUD DE CONTRASEÑA

Detalle Solicitud: PCS correcto del cliente, Email correcto del cliente y detallar el inconveniente que presenta el cliente.

b) Si el inconveniente es **por los productos que se visualizan**, el ticket que debes ingresar es el siguiente:

Tipo de registro: SUCURSAL VIRTUAL

Categoría: SERVICIOS

Tipo de solicitud: Seleccionar el Tipo de Solicitud según el producto del cliente: prepago, cuenta exacta, postpago, HFC, etc.

Detalle Solicitud: PCS correcto del cliente, Email correcto del cliente y detallar el inconveniente que presenta el cliente.

c) Si el inconveniente es **por boletas de servicio**, el ticket que debes ingresar es el siguiente:

Tipo de registro: SUCURSAL VIRTUAL

Categoría: BOLETAS

Tipo de solicitud: Usar según sea el caso del cliente:

HFC – DOCUMENTO NO DISPONIBLE

ONE – DOCUMENTO NO DISPONIBLE

PROBLEMAS DE FACTURACIÓN

Detalle Solicitud: PCS correcto del cliente, Email correcto del cliente y detallar el inconveniente que presenta el cliente.

d) Si el inconveniente es **por deuda del servicio**, el ticket que debes ingresar es el siguiente:

Tipo de registro: SUCURSAL VIRTUAL

Categoría: DEUDA

Tipo de solicitud: Usar según sea el caso del cliente:

ONE – DEUDA NO DISPONIBLE

HFC – DEUDA NO DISPONIBLE

Detalle Solicitud: PCS correcto del cliente, Email correcto del cliente y detallar el inconveniente que presenta el cliente.



IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN:	VERIFICACIONES PREVIAS	GESTIÓN	INFORMA	
Informa al cliente que el tiempo de solución a este inconveniente es de 4 horas, por lo que el cliente tiene que volver a realizar el login o recuperar su contraseña en la Sucursal Virtual posterior a este plazo. Apóyate del siguiente script: <i>Sr(a). XXXX, le informamos que el tiempo de solución para este inconveniente es de 4 horas. Le recomendamos intentar nuevamente iniciando sesión o recuperando su contraseña en la Sucursal Virtual una vez transcurrido dicho plazo. Agradecemos su paciencia y quedamos a su disposición para cualquier otra consulta.</i>				
A red line-art icon of a person pointing at a bar chart with an upward arrow, symbolizing a solution or progress.				

IMPORTANTES EN LA
ATENCIÓN:

VERIFICACIONES
PREVIAS

GESTIÓN

INFORMA

Servicio Fijo – Andes:Atención Comercial → Info cuenta servic oferta plat → Sucursal Virtual / APP

Registrar en la atención:

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

Servicio Móvil – CRM One:

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Consultas Comerciales

Motivo 2: Servicios de Valor Agregado

Motivo 3: Sucursal Virtual

Resultado: Solicitud Completada.

Registrar en la atención:

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



CONTINUE

UNIDAD 3: ROAMING MÓVIL



NO RECONOCE COBROS:

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

➡ Si es un **tercero quien nos contacta**, no debes entregar información sobre los datos personales del cliente titular o enviar el documento de cobro a un email que no sea el registrado en sistema. Solo debes revisar la información respecto al cobro que el tercero no reconoce.

➡ Si durante la atención se ingresa un caso de análisis, **debes informar al cliente que debe pagar el saldo restante**, con el fin de evitar el bloqueo de su servicio.

● VERIFICACIONES PREVIAS:

1. Revisa en la boleta del cliente **el cobro por Roaming que desconoce**, para esto apóyate de la publicación **EXPLICACIÓN DE BOLETA MÓVIL Y HOGAR**.

2. Revisa en CRM One **si el plan del cliente incluye Roaming y cuáles son sus características**.

3. **Explica al cliente los cobros de Roaming** que se detallan en su boleta, la fecha y el lugar donde fueron utilizados.

3.1. Si el cliente **queda conforme**, agradece su preferencia y finaliza la atención.

3.2. Si el cliente **no está conforme e insiste en desconocer el cobro**, continúa con el apartado **GESTIÓN**.

● GESTIÓN:

1. Ingresa un **caso de impugnación** en CRM One seleccionando el monto de **Roaming** que desconoce el cliente. Apóyate de la publicación **PASO A PASO AJUSTE**.

● INFORMA:

Sr(a). XXXX, le pido disculpas por las molestias causadas. Le informo que hemos realizado la solicitud de análisis por un valor de \$X.XXX quedando un saldo actualizado de su boleta de \$XX.XXX. Se le enviará la notificación del caso por mail dentro de 5 días hábiles. Le recuerdo que puede visualizar el saldo actualizado de su boleta en nuestra Sucursal Virtual.

● REGISTRA:

Registro de Atención en CRM One:

Motivo 1: Reclamos Financieros

Motivo 2: Impugnación de Cobros

Motivo 3: Cargos Internacionales, Nacionales, Recurrentes

Resultado: Solicitud completada.Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos

- Motivo de la atención
- Información entregada
- Gestión realizada

SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES:

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

➡ Si el cliente indica que no lo funciona el servicio de Roaming, realiza lo indicado en la matriz de atención:

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN:

➡ Debes considerar que, si el cliente presenta un bloqueo por límite de Crédito, los montos de Roaming están en **dólares** y los montos de servicio nacional están en **pesos**.

➡ Si el cliente consulta por **cómo activar el Roaming de Datos en su equipo móvil** te puedes apoyar del siguiente link:

<https://centrodeayudaonline.clarochile.cl/contenido/vas-al-extranjero-yquieres-utilizar-tu-servicio-movil>

Para **Call Center**, la derivación a la **Plataforma de Whatsapp Roaming** se debe realizar solo frente a estos dos motivos:

- La línea no presenta activo el servicio de Roaming en Consulta QDN
- A pesar de haber realizado todas las revisiones y de que todo se encuentre activo, el cliente sigue indicando que no puede utilizar el servicio.

● VERIFICACIONES PREVIAS:

1. Revisa en la página principal de CRM One el **estado** de la línea del cliente.

1.1. Si la línea se encuentra en estado **Activo**, continúa con el **paso N°2**.

1.2. Si la línea se encuentra estado **Suspendido (por robo o perdida)**, continúa la atención según la publicación **BLOQUEO/DESBLOQUEO EQUIPO MÓVIL Y SIMCARD POR ROBO O**

PÉRDIDA.

2. Revisa que la línea no presente **deuda vencida**. Apóyate de la publicación **REVISAR ESTADO COMERCIAL**.

2.1. Si la línea **no presenta deuda**, continúa con el **paso N°3**.

2.2. Si la línea **sí presenta deuda vencida**, informa al cliente que debe regularizar su situación para utilizar el servicio y finaliza la atención.

3. Indaga con el cliente **el país de destino**, y verifica si el país tiene acuerdo de Roaming vigente, para ello, apóyate de la siguiente **base de consulta** donde es posible revisar los acuerdos de Roaming por país y operador para los servicios Prepago/CE, Voz, 3G, 4G y VoLTE.

3.1. Si el país de destino **si posee acuerdo Roaming**, continúa con el apartado **GESTIÓN**.

3.2. Si el país de destino **no posee acuerdo Roaming**, informa al cliente esta situación y finaliza la atención.

●GESTIÓN:

●CALL CENTER:

1. Revisa en **CONSULTA QDN** si el servicio Roaming se encuentra **activo**, para esto apóyate de la publicación **INSTRUCTIVO CONSULTA QDN**

1.1. Si el servicio **no se encuentra activo (presenta un bloqueo en QDN)** debes informa al cliente que, para recibir una atención más especializada y solucionar su inconveniente, debe contactarse con nuestra **Plataforma de WhatsApp Roaming** al número **+56 9 7900 0000**, seleccionando la **opción Servicio Móvil** y luego la **opción 6: Roaming Internacional**. A través de este canal será posible atender su requerimiento y, en caso de ser necesario, realizar el seguimiento correspondiente a su solicitud. Apóyate del siguiente script:

Sr(a). XXXX, para poder entregarle una atención más especializada respecto a su consulta, le solicitamos comunicarse con nuestra plataforma de WhatsApp Roaming al número +56 9 7900 0000. Al escribir, debe seleccionar la opción Servicio Móvil y luego la opción 6: Otras Consultas. Por ese medio podremos atender su requerimiento de manera más eficiente y, si es necesario, hacer el seguimiento correspondiente a su solicitud

1.2. Si el **servicio sí se encuentra activo en QDN y aun así el cliente mantiene los inconvenientes**, debes también derivar al cliente a la **Plataforma de WhatsApp Roaming**. Utiliza el script anterior para informar al cliente.

2.. Informa al cliente que, si lo desea, le puedes hacer **envío de un SMS con el enlace de WhatsApp** para que sea atendido por la plataforma especialista. Para hacer el envío del SMS por Genesys revisa el **ANEXO N°3**. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, si lo desea, le puedo enviar un mensaje de texto con el enlace directo a nuestro WhatsApp. De esa manera, podrá ser atendido por nuestra plataforma especializada de forma más rápida y sencilla.

● **ESCALAMIENTO:**

Si el inconveniente persiste, debes escalar el caso al equipo de redes para su revisión, esto se debe hacer a través de correo electrónico a:

Destino: bocorecx@clarochile.cl con copia a OperadorP@clarochile.cl.

Asunto: PCS XXXXX / Inconvenientes del cliente: XXXXX.

Una vez llenado el email, debes llenar el check list y adjuntarlo al email de reporte, para ello descarga el archivo [aquí](#). **SLA:** 3 días hábiles

● **REGISTRA:**

Registro de Atención en CRM One:

Motivo 1: Solicitudes Comerciales,

Motivo 2: Servicios Adicionales,

Motivo 3: Activación Servicios Datos/SMS/VOZ

Resultado: Imposible Completar.Registrar en la atención:

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

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°03 - Móvil TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°03 -
Móvil**

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

FINALIZAR