



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 04 - CCDD 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: ECOMMERCE, DELIVERY Y PLAZOS DE ENTREGA

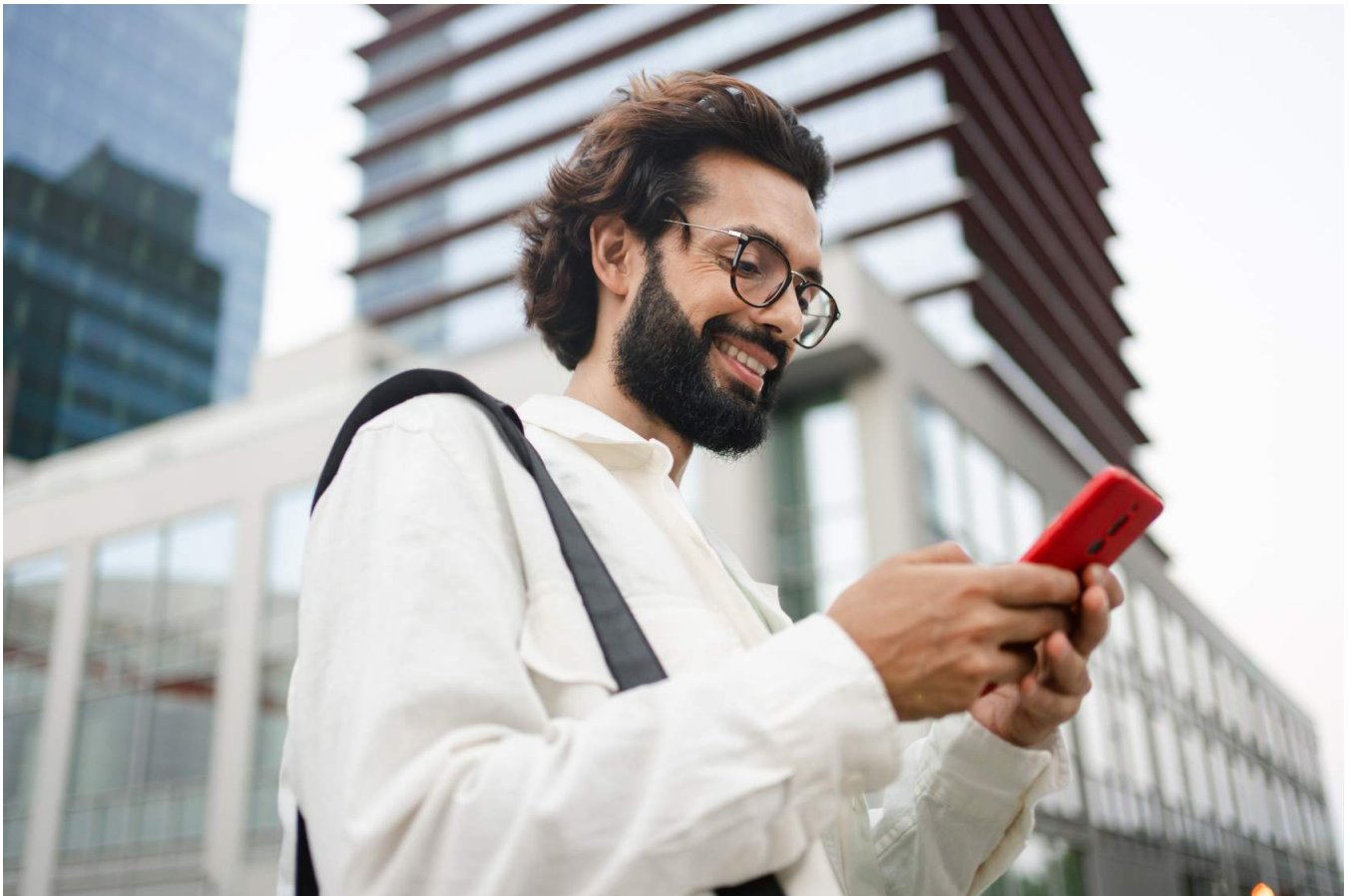


UNIDAD 2: SUCURSAL VIRTUAL



DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: ECOMMERCE, DELIVERY Y PLAZOS DE ENTREGA



OBJETIVO: Detallar como atender a clientes frente a consultas por la compra de un producto o la contratación de un servicio vía e-commerce (tienda web de Claro Chile).



POLÍTICA DE ATENCIÓN:

✓ Esta atención puede ser entregada al **titular** de la compra o un **tercero con poder notarial** (el poder notarial aplica solo para atención presencial).

✓ Valida la identidad del cliente según los mecanismos disponibles por cada canal de atención, para esto apóyate del procedimiento de Validación de Identidad.

DEBES SABER:

IMPORTANTE

✓ **E-commerce Claro:** es la distribución de productos y servicios a través de ventas por internet mediante la web <https://tienda.clarochile.cl/>, lo que permite al cliente realizar transacciones de manera autónoma, 100% digital y solo en minutos (sin la firma de ningún papel ni gestión en Sucursal).

✓ **Los productos y servicios que se comercializan vía web son los siguientes:**

- **Equipos:** Corresponde a la venta de equipos que se comercializan con o sin un plan asociado. Los clientes pueden pagar el valor completo del equipo a través de Transbank o pueden optar a la opción de Píe + Cuotas con cargo a la boleta de servicios (según la modalidad de contratación).

- **Accesorios:** Existe una variedad entre audífonos, pesas, cámaras, relojes, etc. El pago es mediante Transbank y la transacción queda registrada en SAP.

- **Kit:** Existe una variedad de combinaciones entre Equipos y Accesorios. El pago es mediante Transbank y la transacción queda registrada en SAP.

- **Planes:** El cliente puede realizar migraciones, contratación de líneas nuevas y portabilidad (desde prepago y desde postpago) de un servicio móvil, con o sin equipo asociado. También es posible contratar planes del servicio Hogar.

✓ El cliente puede revisar el estado de su pedido en la web de Claro Chile <https://www.clarochile.cl/personas/>, ingresando a la **Tienda Web** y luego seleccionando **Seguimiento de Compra**. En la web puede hacer seguimiento con el número de Orden o con el Rut del titular de la compra.

✓ Los **plazos de entrega** pueden variar según la compra del producto o la contratación del servicio que realice el cliente, y se detallan en la siguiente tabla:

Tipo de Compra o Contratación	Región Metropolitana	Resto del País
El cliente contrata un Plan Claro con equipo propio , solo simcard (venta nueva o portabilidad)	Región Metropolitana hasta 48 horas y Capitales Regionales*: hasta 3 días hábiles.	Hasta 5 días hábiles
Cliente Claro Prepago contrata solo Plan (migración prepago a postpago)	La migración de prepago a postpago queda habilitada en las 24 hrs. posteriores a la solicitud	
El cliente contrata un servicio Claro Hogar (TV, Internet, Telefonía Fija).	El contacto se realiza en un plazo máximo de 2 días hábiles para coordinar la visita de un técnico	
El cliente contrata un Plan + Equipo pagando el valor full (venta nueva o portabilidad).	3 días hábiles (la habilitación del plan se realizará en 24 horas hábiles después de la recepción de teléfono)	5 días hábiles (la habilitación del plan se realizará en 24 horas hábiles después de la recepción de teléfono)
El cliente compra Equipo Prepago – Accesorios o IoT	3 días hábiles	5 días hábiles

El cliente renueva su equipo con cargo en boleto	3 días hábiles	5 días hábiles
El cliente renueva su equipo con cargo en Tarjeta	3 días hábiles	5 días hábiles
*Principales Ciudades: Antofagasta, Copiapó, Concepción, La Serena, Temuco, Rancagua, Puerto Montt, Valdivia, Talca, Chillán, Iquique, Valparaíso.		
Delivery Express: Despacho de productos en hasta 3 horas hábiles disponible en las principales ciudades del país. Aplica para despacho de solo simcard (contratación postpago sin equipo), para contrataciones realizadas de lunes a viernes entre las 9:00 y 17:00 hrs. Sábados entre 9:30 a 11:00 hrs. Los días domingos y festivos no se encuentra disponible.		
Ventas Segundas Líneas (call center)	De 1 a 5 días hábiles (los tiempos de entrega delivery son automáticos en Front de ventas: delivery normal: 120 horas hábiles; delivery zonas UBER: 3 horas)	

✓ Para revisar la empresa Delivery que despacha el producto del cliente, puedes revisar la plataforma de **Asignación de Transporte** ingresando el Rut del titular de la compra sin guión

https://claromas.clarochile.cl/claro_mas/consultas/asignacion_transporte/asignacion_transporte.php

Las empresas Delivery que despachan los productos son los siguientes:

- Chilexpress
- 99 minutos

- Logytech
- Uber (solo simcard vía delivery express)

✓ Los delivery **Chilexpress, 99 minutos y Logytech** poseen un portal de seguimiento para rastrear los productos con el número de orden de entrega, mientras que el delivery **Uber**, es el cliente quien recibe un SMS con el link donde puede rastrear su pedido.

✓ Para **Línea Nueva y Portabilidad**, el despacho será gratuito (aunque en el correo se informe un costo de envío de \$2.990, este no es cobrado para estos casos). Para **Migraciones**, se utilizará la simcard que tiene el cliente (no tiene costo).

✓ El cliente se puede **retractar de la compra en un plazo no mayor a 10 días corridos** desde que fue recibido el producto. Al momento de la devolución, el equipo puede estar abierto o cerrado, debe estar en perfectas condiciones y con todos los componentes o accesorios recibidos. **En caso de exceder los 10 días, NO aplica retracto.**

✓ El plazo máximo de **devolución de dinero** es de **15 días hábiles**, esto una vez que el producto haya sido devuelto por el cliente en una Sucursal o se retracte sin haber recibido el producto. Si la compra fue realizada con Crédito, el dinero será devuelto a la misma tarjeta que realizó la compra (anulando la transacción), y en caso de débito o crédito prepago (Tenpo / Mach / Súper Digital, etc.) el titular de la compra deberá suministrar una cuenta bancaria a su nombre, en caso de no poseer una cuenta bancaria se le podrá emitir un Vale Vista.

✓ Los **estados de trazabilidad** de una compra e-commerce en CRM One son los siguientes:

- **En Preparación:** Esta etapa tiene varias fases y es la más larga del proceso, pudiendo tener un plazo no mayor de 48 hrs. Sucede cuando el producto es adquirido por el cliente a través de la página web y este a su vez informa al Delivery la petición del cliente, Delivery gestiona la preparación y empaque del producto para su despacho, una vez preparado es asignado al motorista de la ruta correspondiente.

- **Listo para Despacho:** Corresponde al estado previo a la salida del producto a ruta, una vez que se ha llevado a cabo la etapa de Preparación.
- **En Delivery (producto en ruta):** Corresponde al producto en ruta con el chofer asignado, el plazo de entrega va a depender del producto o servicio adquirido, así como el lugar de destino, si es en la región metropolitana o en regiones.
- **Entregado:** Producto recibido por el cliente.

Ver Interacción: I173416016 ⊕ Información del Cliente Notas de Interacción: Cambio de plan a POST desde Ecommerce, ID Compra 825912160346, Nombre[CAROLINA RIQUELME] Rut[160876670] Fecha Venta[2020-05-14T15:50:10.294Z] Estado[EN_PREPARACION] Item 1[22068097, Plan MAX Y] Total Venta[0] En preparación	Ver Interacción: I221927816 ⊕ Información del Cliente Notas de Interacción: Venta prepago ID Compra 9736279420566, desde Ecommerce, Rut[227055502] Nombre[Julio Maldonado] Fecha Venta[2023-11-29T02:03:20.516Z] Estado Transaccion[LISTO_PARA_DESPACHO] Item 1[70011561, Samsung A54 256GB 5G Grafite] Total Venta[299990] Listo para el despacho
Ver Interacción: I173440860 ⊕ Información del Cliente Notas de Interacción: Se ha procedido a Delivery de la transaccion 825912160346, desde Ecommerce Nombre[CAROLINA RIQUELME] Rut[160876670] Fecha Venta[2020-05-14T15:50:10.294Z] Estado Transaccion[EN_DELIVERY] Item 1[22068097] Total Venta[0] En Delivery	Ver Interacción: I173443544 ⊕ Información del Cliente Notas de Interacción: Se ha procedido a Delivery de la transaccion 825912160346, desde Ecommerce Nombre[CAROLINA RIQUELME] Rut[160876670] Fecha Venta[2020-05-14T15:50:10.294Z] Estado Transaccion[ENTREGADO] Item 1[22068097] Total Venta[0] Entregado

SEGUIMIENTO DE COMPRA:

IMPORTANTE

a. Ingresa al siguiente link <https://www.clarochile.cl/personas/> y presiona en **Tienda.**

b. Dentro de la tienda web selecciona **Seguimiento de Compra.**

c. Realiza la búsqueda por el **número de orden** o por el **Rut del titular de la compra.**

d. En esta pantalla puedes revisar el total de ítems comprados, el estado de la orden y el total pagado. Para revisar más información, presiona en el botón **Detalle del Estado.**

e. En la pantalla Detalle del Estado puedes revisar el estado de la compra, se verá resaltado con color y con una descripción en la parte central.

- **Compra Exitosa:** La compra ya fue registrada en nuestros sistemas, para comenzar con el proceso de preparación.
- **Preparando tu Compra:** La compra ya está en proceso de embalaje, para ser asignada al motorista.
- **Producto entregado a Delivery:** El producto ya está asignado a una empresa Delivery, para que sea despachado al domicilio.
- **Tu compra está en Camino:** producto ya está en ruta hacia el domicilio.
- **Tu compra fue entregada:** cliente finalmente recibe el producto.



DELIVERY:

Para determinar qué empresa Delivery despacha el producto del cliente y el número de la Orden del Transporte, puedes revisar la plataforma de **Asignación de Transporte** ingresando el Rut del titular de la compra sin guión (la información se actualiza 2 veces por día en la plataforma):

https://claromas.clarochile.cl/claro_mas/consultas/asignacion_transporte/asignacion_transporte.php

Una vez determinado el **Delivery** que entrega el producto y el número de **Orden de Transporte**, revisa el estado del despacho. Para revisar el instructivo de cada Delivery pincha [aquí](#).

POSTVENTA E-COMMERCE:

Frente a consultas o solicitudes de un cliente por una compra realizada vía e-commerce, revisa los procedimientos dependiendo de la casuística que presenta el cliente [aquí](#)

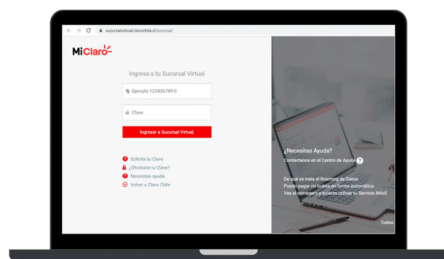
CONTINUAR

UNIDAD 2: SUCURSAL VIRTUAL



¿QUÉ ES LA SUCURSAL VIRTUAL?

Es una herramienta que permite al cliente gestionar sus servicios de forma autónoma desde diferentes dispositivos. El cliente puede ingresar a la Sucursal Virtual desde la versión web a través del siguiente enlace <https://www.clarochile.cl/personas/mi-claro/inicio-de-sesion/> o también puede descargar la aplicación Mi Claro. **Es un canal de auto atención remoto que permite a los clientes consultar y gestionar sus productos contratados.**



DEBES SABER:

IMPORTANTE

Las funcionalidades principales que brinda la Sucursal Virtual son:

- Consulta de productos y servicios: hogar, móvil postpago, cuenta exacta y prepago.
- Activación de SVA.
- Consulta de tráficos y consumos.
- Consulta y pago de boletas.
- Ingreso de consultas y solicitudes a ejecutivos back.

* Los clientes del **servicio móvil** quedan creados automáticamente (**nacimiento digital**) en la Sucursal Virtual al momento de activar una línea nueva (con o sin portabilidad) o hagan un cambio de plan. Esta creación automática, puede hacerse efectiva en un plazo máximo de **48 horas**. Esto significa que al momento de contratar el cliente recibirá un correo y un SMS con su contraseña provisoria y una breve descripción de la línea contratada o el nuevo plan. Por lo anterior, es

necesario verificar que el cliente tenga correctamente registrado el correo electrónico en CRM One, al igual que el número de contacto.

* Los clientes del **servicio hogar** se deben registrar para tener acceso a la Sucursal Virtual en el siguiente link <https://sucursalvirtual.clarochile.cl/sucursal> seleccionando **Solicita tu Clave**. Esto lo pueden realizar luego de 48 horas desde la activación del servicio. Puedes revisar como registrar a un cliente en el apartado **CREAR UNA CUENTA EN SUCURSAL VIRTUAL**.

- La cuenta de usuario de Sucursal Virtual puede ser **bloqueada temporalmente**, según el número de intentos reiterados de ingreso, con contraseña incorrecta. Para determinar que el cliente presenta esta situación, consúltale el mensaje que se le informa al momento de intentar el ingreso. Los mensajes que se indican al momento de loguearse son los siguientes:

- **Usuario autenticado exitosamente:** Ingreso correcto.

- **Usuario o Clave inválidos:** Rut o contraseña ingresada es errónea.

- **Su cuenta ha sido bloqueada por 15 minutos. Favor intentar nuevamente al terminar el tiempo de bloqueo:** Cuenta bloqueado por 5 intentos de ingreso fallido.

* El tiempo de bloqueo según la cantidad de intentos fallidos de ingreso se detalla en la siguiente tabla:

Cantidad de intentos fallidos	Tiempo de bloqueo de cuenta	Comportamiento	Mensaje
5	15 minutos	•Al quinto intento con contraseña incorrecta, no se permite login App Mi Claro y Sucursal Virtual. •Se bloquea cuenta por 15 minutos. •Cumplido el tiempo de bloqueo o recuperada la contraseña, se permite ingresar a la App Mi Claro y Sucursal Virtual, sin inconvenientes. Los contadores y tiempo de bloqueo regresan a 0.	Su cuenta ha sido bloqueada por 15 minutos, Favor intentar nuevamente al terminar el tiempo de bloqueo.
8	1 hora	•No se permite login en App Mi Claro y Sucursal Virtual. •Se bloquea cuenta por 1 hora. •Cumplido el tiempo de bloqueo o recuperada la contraseña, se permite ingresar a la App Mi Claro y Sucursal Virtual, sin inconvenientes. Los contadores y tiempo de bloqueo regresan a 0.	Su cuenta ha sido bloqueada por 1 hora. Favor intentar nuevamente al terminar el tiempo de bloqueo.
11	12 horas	•No se permite login en App Mi Claro y Sucursal Virtual. •Se bloquea cuenta por 12 horas.	Su cuenta ha sido bloqueada por 12 horas. Favor intentar

		•Cumplido el tiempo de bloqueo o recuperada la contraseña, se permite ingresar a la App Mi Claro y Sucursal Virtual, sin inconvenientes. Los contadores y tiempo de bloqueo regresan a 0.	nuevamente al terminar el tiempo de bloqueo.
Cada 3 intentos posteriores	12 horas	•No se permite login en App Mi Claro y Sucursal Virtual. •Se bloquea cuenta por 12 horas. •Cumplido el tiempo de bloqueo o recuperada la contraseña, se permite ingresar a la App Mi Claro y Sucursal Virtual, sin inconvenientes. Los contadores y tiempo de bloqueo regresan a 0.	Su cuenta ha sido bloqueada por 12 horas. Favor intentar nuevamente al terminar el tiempo de bloqueo.

INGRESO A SUCURSAL VIRTUAL

Cliente si tiene contraseña —

1. Ingresa a <https://www.clarochile.cl/personas/> y en el costado superior derecho presiona en Mi Claro.
2. Ingresa el **Rut** y la **Clave**, y luego presiona **Ingresar a Sucursal Virtual**.
3. Al acceder a Sucursal Virtual se mostrará la pantalla **Inicio**.



Crear una cuenta en Sucursal Virtual

1. Ingresa a <https://www.clarochile.cl/personas/> y en el costado superior derecho presiona en **Mi Claro**.
2. Selecciona **Solicita tu Clave**.
3. Completa los siguientes datos para realizar el registro: Rut, número de serie o documento, correo electrónico y selecciona el captcha. Luego acepta los **Términos y Condiciones**.
4. Presiona **Siguiente** para que la clave de ingreso provisoria sea enviada al correo electrónico. 5. Accede con la **nueva clave** y luego crea una **clave definitiva**. Debe contener entre 6 y 12 caracteres y al menos una letra y un número.

MI CLARO

Registro para Sucursal Virtual Mi Claro

Ingresa Rut
Ejemplo: 123456789-0

Número de serie o Documento
Ejemplo: 123456XXX-8 A021621XXX

Correo Electrónico
miclaro@dominio.com

Confirmar tu correo Electrónico
miclaro@dominio.com

Para continuar presiona El Píxel

☐ Acepto los Términos y condiciones

Siguiente

• Si eres cliente nuevo, el acceso a la Sucursal Virtual estará activo dentro de las 48 horas siguientes desde la adquisición de tu servicio.

• Mi Claro funciona en base a tu RUT, lo que permite mostrar en un solo acceso todos los productos y servicios que tengas contratados con Claro.

• El número móvil entregado será utilizado solo como método de contacto, si necesitas recuperar tu clave por medio de SMS deberás ingresar un número móvil.

¿Necesitas Ayuda?
Contactanos en el Centro de Ayuda

De qué se trata el Roaming de Datos
Puedo pagar mi boleta en forma automática
Vas al extranjero y quieres utilizar tu Servicio Móvil

Restablecer contraseña de Sucursal Virtual

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

2. Selecciona **¿Olvidaste tu Clave?**

3. Ingresa el **Rut** y presiona **Recuperar Clave**.

4. Se informará el **correo** y **teléfono** de contacto donde será enviada la clave provisoria. Si los datos están correctos, presiona en **Enviar Clave**. Si los datos no son correctos presiona en **Actualizar tus Datos aquí**.

4.1. Si se selecciona **Actualizar tus Datos Aquí**, se deben completar los siguientes datos para actualizar la información: número de serie o documento, correo electrónico, seleccionar captcha y aceptar los términos y condiciones. Luego se debe presionar **Siguiente**.

-Se debe seleccionar la línea donde se desea recibir el pin de seguridad y luego presionar **Siguiente**.

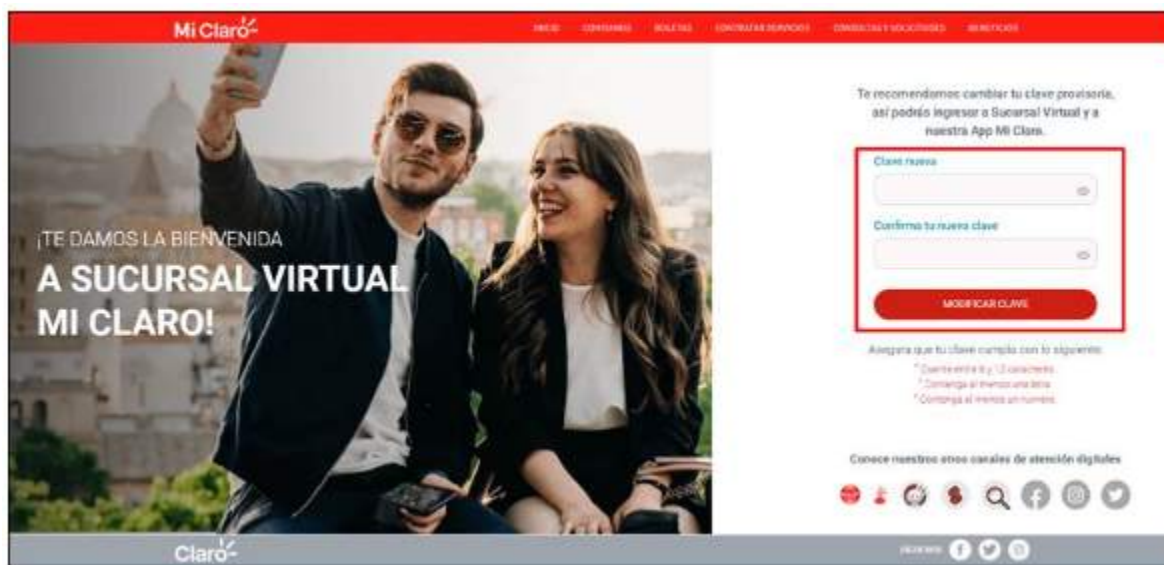
-Se debe seleccionar la línea donde se desea recibir el pin de seguridad y luego presionar **Siguiente**.

-Se entregará un mensaje donde se indica que se ha creado una nueva clave, la cual tiene una vigencia de 24 horas.

-Se debe volver a ingresar a **Mi Claro** con el Rut y la clave provisoria. Una vez ingresado se debe proceder a ingresar una nueva contraseña. Luego presiona **Modificar Clave** para ingresar a la Sucursal Virtual.

4.2. Si se selecciona **Enviar Clave**, se entregará un mensaje donde se indica que se ha creado una nueva clave, la cual tiene una vigencia de 24 horas. Se recibirá un SMS y un correo con la clave provisoria.

-Se debe volver a ingresar a **Mi Claro** con el Rut y la clave provisoria. Una vez ingresado se debe proceder a ingresar una nueva contraseña. Luego presiona **Modificar Clave** para ingresar a la Sucursal Virtual.



INCONVENIENTES:

IMPORTANTE

DEBES SABER:

Los inconvenientes que puede presentar el cliente en 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.
- **Falta de productos:** HFC, FTTH, DTH, 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, DTH, TFI, BAFI, postpago y cuenta exacta.
- **Hay deuda, pero no Boleta:** HFC, FTTH, DTH, TFI, BAFI, postpago y cuenta exacta.
- **No es posible pagar deuda por Sucursal Virtual.**

VERIFICAR PRECONDICIONES:

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.

GESTIÓN:

Si el cliente presenta un inconveniente con su Sucursal Virtual, ingresa un ticket a mesa de ayuda.

CARACTERÍSTICAS:

INICIO

CONSUMOS

BOLETAS

CLARO BOT

Sección que se muestra por defecto al momento de ingresar a Sucursal Virtual. En esta sección se puede visualizar el resumen de todas las líneas hogar y móvil que tenga el cliente contratado.

Al acceder a Sucursal Virtual se mostrará la pantalla **Inicio** donde puedes visualizar lo siguiente:

1- Nombre del Cliente: Se visualiza la palabra Bienvenido/a junto con el nombre del cliente.

2- Perfil del Cliente: Dentro del botón Perfil del Cliente se puede verificar:

- **Mis Datos:** Permite visualizar los datos personales como nombre completo, dirección, e-mail y la opción de modificar contraseña de ingreso a Sucursal Virtual y App Mi Claro.
- **Notificaciones:** Mensajes que permiten entregar promociones o avisos importantes.
- **Acceso a Mi Claro:** El cliente puede autorizar a otra persona a ver información de un servicio.
- **Agregar prepago:** Permite agregar a la Sucursal Virtual un nuevo número prepago del cliente.

3- Notificaciones: Botón que permite alertar al cliente si tiene algún nuevo mensaje con alguna promoción en relación a algún servicio contratado.

4- Tutoriales: Botón que permite al cliente revisar tutoriales sobre Sucursal Virtual, como, por ejemplo: como ver el consumo, saldos, boletas, detalle de plan y beneficios.

5- Cerrar Sesión: Botón que permite finalizar la sesión en sucursal virtual.

6- Opciones de Consulta: En este listado se puede revisar:

- **Inicio:** Resumen de todas las líneas hogar y móvil que tenga el cliente contratado.
- **Consumos:** Detalle de cada línea móvil y hogar con el consumo respectivo.
- **Boletas:** Se puede visualizar y descargar boletas del servicio a consultar. También es posible realizar pagos y cambiar a boleta electrónica.
- **Contratar Servicios:** Permite al cliente contratar bolsas, paquetes o canales dependiendo de cada servicio contratado.
- **Consultas y Solicitudes:** El cliente puede realizar consultas o solicitudes de sus servicios.
- **Beneficios:** Entrega los beneficios disponibles de Claro Club.

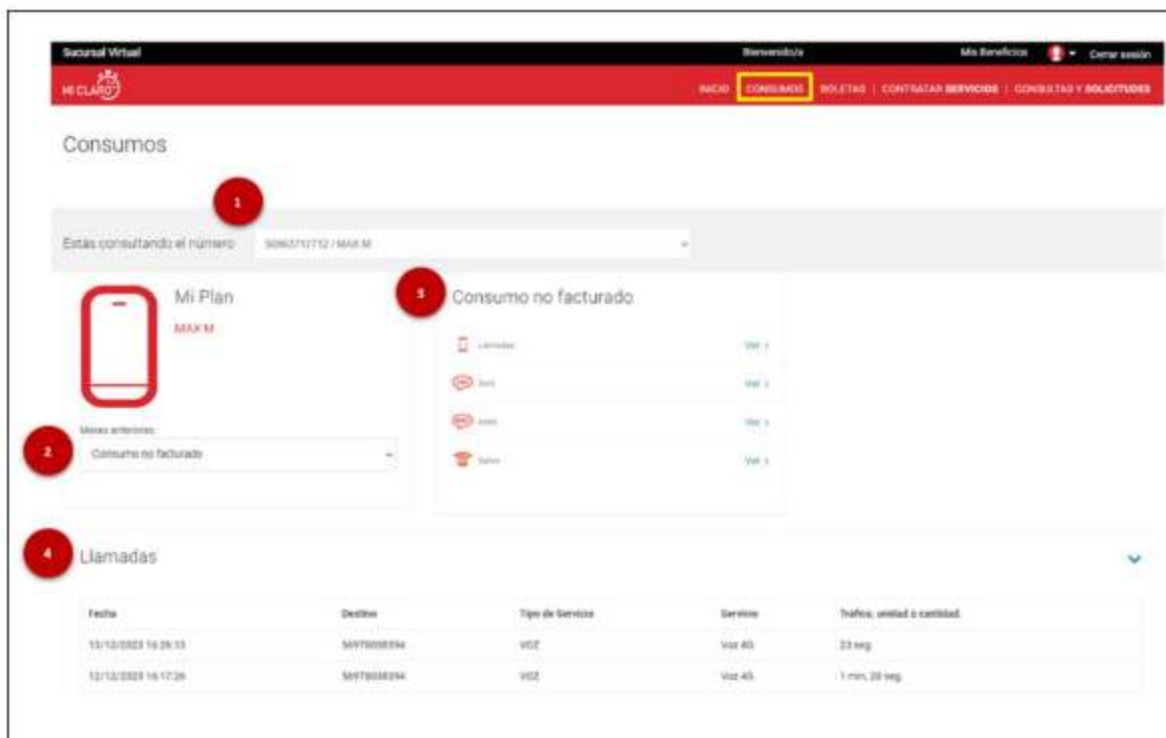
7- Banner Informativo: Publicidad que permite direccionar a la web de Claro Chile, para que el cliente pueda conocer más de algún producto, servicio o aplicación.

8- Consultor de Servicio: Listado que permite consultar cada una de los servicios contratados por el cliente, ya sea móvil u hogar. Se encuentra bajo el nombre de “Estas consultando”.

9- Indicador de Deuda: Sección que indica si el servicio consultado presenta deuda, además, permite ir a la sección de Boletas.



INICIO	CONSUMOS	BOLETAS	CLARO BOT
Sección donde se puede visualizar el detalle de los servicios contratados del cliente con su consumo respectivo. 1- Estas consultando: Desplegable donde el cliente puede seleccionar el servicio a consultar. 2- Período: Período de tiempo que se desea consultar. Incluso se puede revisar el consumo no facturado. 3- Ítem a consultar: Es posible revisar el consumo de llamadas, SMS, MMS y datos. 4- Detalle de consumo: Consumo del servicio consultado.			



INICIO

CONSUMOS

BOLETAS

CLARO BOT

Sección donde se puede visualizar y descargar las boletas del servicio consultado. También es posible realizar pagos.

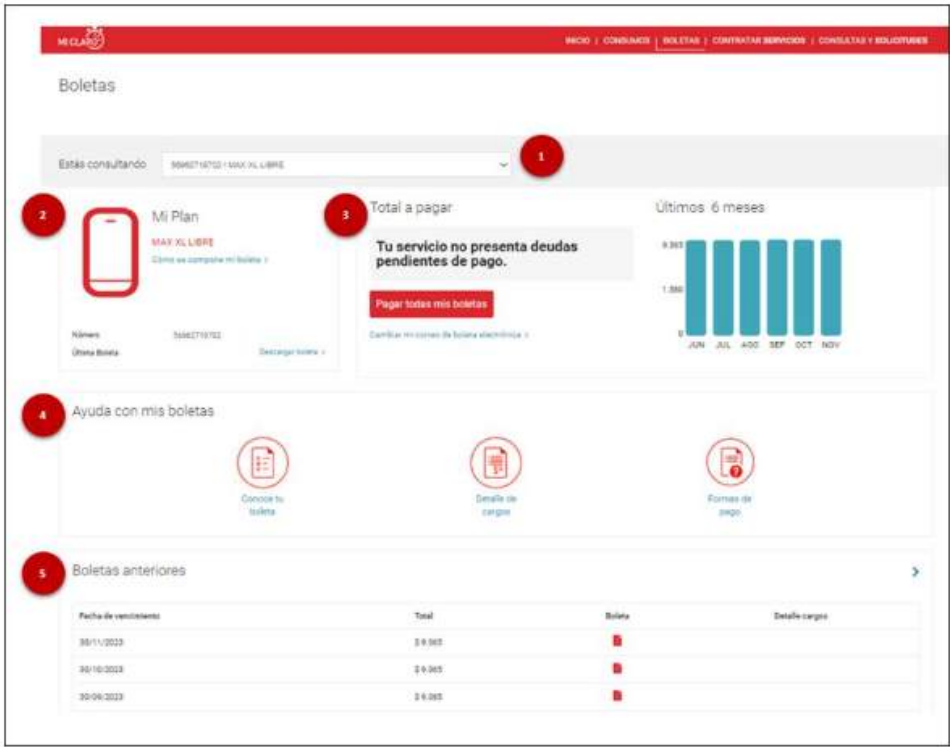
1- Estas consultando: Desplegable donde el cliente puede seleccionar el servicio a consultar.

2- Plan: Sección donde se visualiza el plan del servicio consultado. Es posible descargar la última boleta emitida.

3- Total a Pagar: Sección que informa montos pendientes de pago y permite realizar pagos. Además, muestra el histórico de facturación de los últimos 6 meses.

4- Tutoriales: Sección que ayuda al cliente con video tutoriales sobre la revisión de boleta y las formas de pago.

5- Histórico de Boletas: Sección que permite visualizar y descargar las últimas 6 boletas emitidas del servicio consultado.



INICIO

CONSUMOS

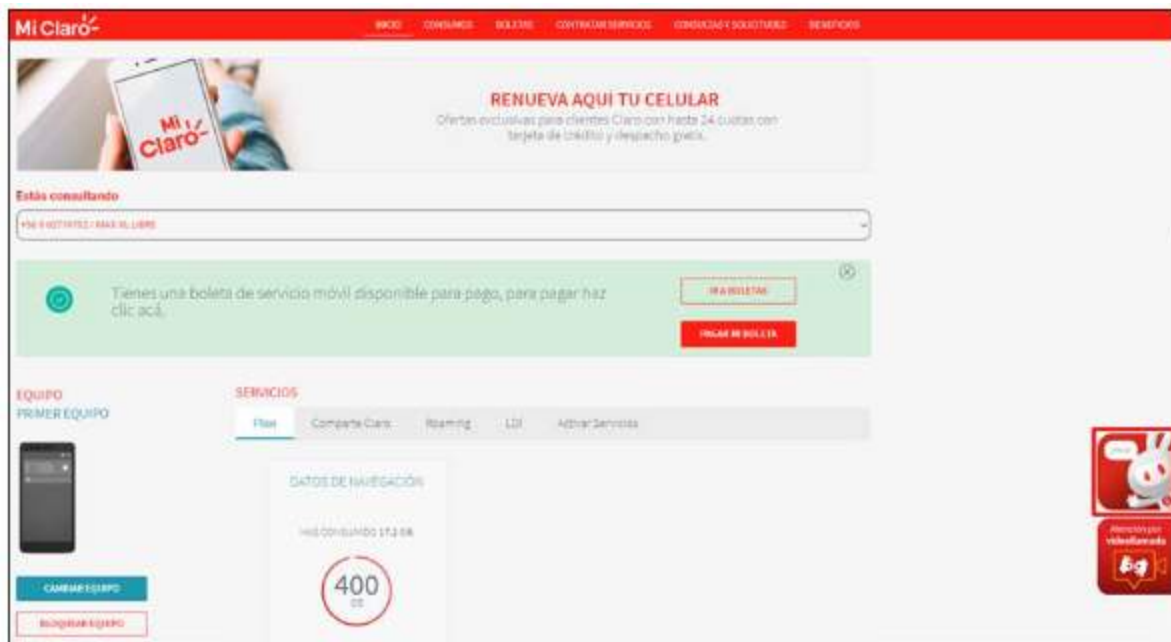
BOLETAS

CLARO BOT

1. En la esquina inferior derecha, el cliente encontrará la pestaña de **Claro Bot**, la que lo dirigirá directamente con el Bot de atención.

2. En Claro Bot el cliente puede seleccionar los temas a consultar o realizar preguntas para obtener información.

3. En caso de no encontrar la información buscada, el cliente tiene la opción de ser atendido por un Ejecutivo.



Para conocer más características presiona [aquí](#)

CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°04 - CCDD MÓVIL CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°04 -
CCDD MÓVIL CLARO**

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

FINALIZAR