



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 07 - SUCURSAL CLARO

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

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



CAMBIO DE SIMCARD PARA CLIENTES MIGRADOS Y CON SIM CARD OBSOLETAS, VENTA Y POSTVENTA E-SIM



INCONVENIENTES TÉCNICOS SERVICIO MÓVIL



NUEVA POLITICA DE VENTA CRUZADA



FRONT DE VENTA EMPRESA (FVE)



DESAFÍO TERMINADO

CAMBIO DE SIMCARD PARA CLIENTES MIGRADOS Y CON SIM CARD OBSOLETAS, VENTA Y POSTVENTA E-SIM



CONSIDERACIONES IMPORTANTES:

✓ Debes realizar el cambio de simcard a todos los clientes que se encuentran en esta situación, esto es sin excepción y es clave para garantizar que puedan utilizar correctamente su servicio y mejorar su experiencia en cobertura, red, datos y calidad de llamadas.

✓ Si el cliente fue migrado de VTR a Claro y ya realizó un cambio de SIM Card en Claro, **no es necesario volver a realizar el cambio.**

✓ El cambio de SIM Card es **sin costo** para el cliente.

INFORMA:

INFORMA

Si el cliente se encuentra considerado para realizar el cambio de SIM Card, atiéndelo según tu canal de atención:

En **Sucursal / DAC** → Se debe realizar el cambio de simcard de forma inmediata. Puedes apoyarte de la publicación **CAMBIO DE SIM CARD SERVICIO MÓVIL**. Utiliza el siguiente script para informar al cliente:

Sr(a) XXXX, le comento que para que pueda tener mejor cobertura, mejor calidad en sus llamadas y una mejor experiencia de navegación, es necesario realizar un cambio de simcard a su servicio. Este cambio es completamente gratuito y lo realizaremos de inmediato para que pueda aprovechar todos los beneficios de la red Claro.

En **Canales Remotos** → Se debe informar al cliente que debe acercarse a una sucursal para realizar el cambio, explicando los beneficios. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, para que pueda mejorar su cobertura, calidad de llamadas y experiencia de red es necesario realizar un cambio de simcard a su servicio. Este cambio no tiene costo y debe realizarse de forma presencial en una sucursal. Le recomendamos acercarse a la sucursal más cercana para que pueda disfrutar de una mejor experiencia con su servicio.

PREGUNTAS FRECUENTES:

IMPORTANTE

1. ¿El cambio tiene costo?

No. El cambio de SIM Card es totalmente gratuito.

2. ¿Es obligatorio realizar el cambio?

Sí. Es necesario para asegurar el correcto funcionamiento del servicio en la red Claro.

3. ¿Qué pasa si el cliente no realiza el cambio?

Podría presentar intermitencias, menor cobertura o una experiencia de red no óptima.

4. ¿Cómo identifico si el cliente debe cambiar su SIM?

Revisa el mensaje en el Botón Recomendaciones de CRM One o por medio de la BASE DE CONSULTA disponible en la publicación.

5. ¿El cliente pierde su número?

No. Mantiene el mismo número telefónico.

6. ¿Cuánto demora el proceso?

En sucursal es un proceso rápido que se realiza en pocos minutos.

VENTA Y POSTVENTA E-SIM

IMPORTANTE

Algunos clientes están recibiendo el siguiente sms al realizar el proceso de contratación. Explica que este mensaje no se relaciona con el proceso que está realizando y que, por ende, no afecta el proceso que está realizando.

ALCANCE

- La venta aplica para todas las Sucursales de Claro y VTR tanto CAC, DAC y CPS
- La post venta aplica para sucursales y call center. Si implica cambio de sim, se debe realizar sólo de manera presencial.
- Esta atención **solo** puede ser entregada al titular.

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

- Verificar la clasificación del cliente, su límite de crédito y si éste es suficiente para tomar el o los servicios solicitados, en caso contrario ofrecer otras alternativas de acuerdo a su saldo de límite de crédito.
- Siempre debes verificar la vigencia de la cédula de identidad. Revisa la publicación **POLÍTICA DE VALIDACIÓN IDENTIDAD.**

- **En relación a la nueva ley de portabilidad que empezó a regir desde el 3 de febrero de 2025, recuerda que el cliente ahora, debe tener una permanencia de 120 días en la compañía donante para realizar la portabilidad de su número y no debe tener deuda ni vencida ni emitida.**

DEBES SABER

- Para configurar correctamente la e- sim, el cliente debe estar conectado a una red wifi.
- Si el cliente solicita volver a cambiarse a una SIM FÍSICA, esta atención sólo se puede realizar en una sucursal. Explica al cliente que esta gestión es presencial por la seguridad y resguardo de sus datos personales.
- En caso de que existan inconvenientes con el uso de la E SIM, revisa la publicación INCONVENIENTES EN EL SERVICIO MÓVIL
- Si el resultado de la evaluación crediticia es Solo opta a Renovación pagando equipo al contado, nunca indiques que no puede acceder. En lugar de eso, siempre ofrece el pago del equipo a través de tarjeta como único medio de pago disponible por el momento.
- Para revisar el catálogo de equipos vigente, apóyate con el PLAN COMERCIAL
- One asigna el ciclo de facturación de manera automática, el que será el más cercano a la fecha de habilitación del servicio". Esta instrucción aplica solo en caso de creación de nuevas cuentas financieras.

- Si a la hora de realizar la portabilidad, el cliente tiene una deuda pendiente o emitida en la compañía de origen, debes siempre invitar a realizar el pago de dicha deuda. Solo si el cliente no puede realizar el pago debes revisar si cumple los requisitos para optar al beneficio de pago de deuda que aparece en el apartado GESTIÓN (este beneficio está disponible Indefinidamente hasta que no se comunique lo contrario).
- El cambio de SIM también aplica para prepago

¿Qué es una SIM?

Una ESIM es una simcard o “chip” digital, que reemplaza al conocido plástico que entregamos a un cliente en la venta o post venta. Sólo algunos equipos móviles son compatibles con una E SIM.

Para confirmar la compatibilidad, debes solicitar al cliente digitar el código*#06#. Si aparece el código EID indica que sí existe compatibilidad entre el equipo y una ESIM

CONTINUE

INCONVENIENTES TÉCNICOS SERVICIO MÓVIL



ANALIZA ESTE CASO (NO NAVEGA Y NO REALIZA NI RECIBE LLAMADAS)

Juan nos contacta e indica que, **no tiene servicio de voz ni datos móviles**, aunque el teléfono muestra señal en pantalla. El

inconveniente lo presenta desde hace muy poco y, según indica, **no realizó cambios** en su equipo, ni tarjeta SIM, no ha configurado nada del dispositivo. El teléfono parece estar conectado a la red, pero en la práctica no permite realizar y recibir llamadas, ni navegar por internet móvil.

Este tipo de falla suele ser confusa porque la presencia de barras de señal puede hacer pensar que la conexión está funcionando correctamente, cuando en realidad el servicio está degradado, limitado o mal registrado en la red.

INDAGA

IMPORTANCIA DEL DIAGNÓSTICO INICIAL

El diagnóstico inicial es crucial para identificar información relevante antes de escalar o usar los sistemas, evitando respuestas automáticas.

INDAGA

PROCEDIMIENTO A REVISAR

- ¿Puede navegar por internet o usar aplicaciones que requieren datos?
- ¿Su teléfono muestra señal de datos (3G/4G/5G) pero no puede conectarse a ninguna página ni app?

Para más preguntas y procedimientos sugeridos, apóyate en la siguiente publicación [aquí](#)

INDAGA

PROCEDIMIENTO A REVISAR

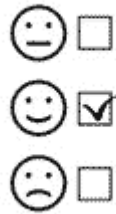
No navega y no realiza ni recibe llamados.

VISIÓN DEL PROCEDIMIENTO



Estructura del flujo:

El flujo avanza desde validaciones generales hacia revisiones técnicas específicas para abordar causas probables con mayor impacto.



Pasos principales del diagnóstico:

Incluye revisión del estado comercial, validación en ONE, órdenes pendientes, configuración y análisis en QDN.



Beneficios del flujo disciplinado:

Reduce variabilidad, facilita comunicación con el cliente y minimiza reprocesos y reclamos.

PASOS A REVISAR

Paso 1: Revisión de estado comercial

Verificación del estado comercial

Es fundamental revisar si la línea está activa, suspendida o cancelada antes de continuar con diagnósticos técnicos.

Identificación de restricciones financieras

Detectar bloqueos por deuda o problemas administrativos evita diagnósticos técnicos innecesarios y reduce frustración.

Importancia de la revisión inicial

Una evaluación previa clara alinea expectativas y previene errores comunes en el proceso de diagnóstico.

Detalle	Valor	Estado
Estado de la Cuenta	Activo	Activo
Estado de la Deuda	Activo	Activo
Tipo de Servicio	Postpaid	Postpaid
Tipo de Plan	Postpaid	Postpaid

Número de ...	Estado	Duración
219822036	Activo	05:08:27
219057376-Abierto-Wireless	Activo	
279 RIO CHOAPA	Activo	
66979671336-WLSM-Postpaid	Activo	
219057374-Tentativo-Wireless	Activo	
14399 1836	Activo	
105680825-Prepago-Wireless	Activo	
147022678	Activo	
108702337-Prepago-Wireless	Activo	

Detalle	Valor	Estado
Estado de la Cuenta	Activo	Activo
Estado de la Deuda	Activo	Activo
Tipo de Servicio	Postpaid	Postpaid
Tipo de Plan	Postpaid	Postpaid

Paso 2: Validación de componentes en ONE

Revisión de Componentes Activos

Es crucial verificar que los componentes de voz y datos estén correctamente cargados y activos en el sistema ONE para asegurar el servicio.

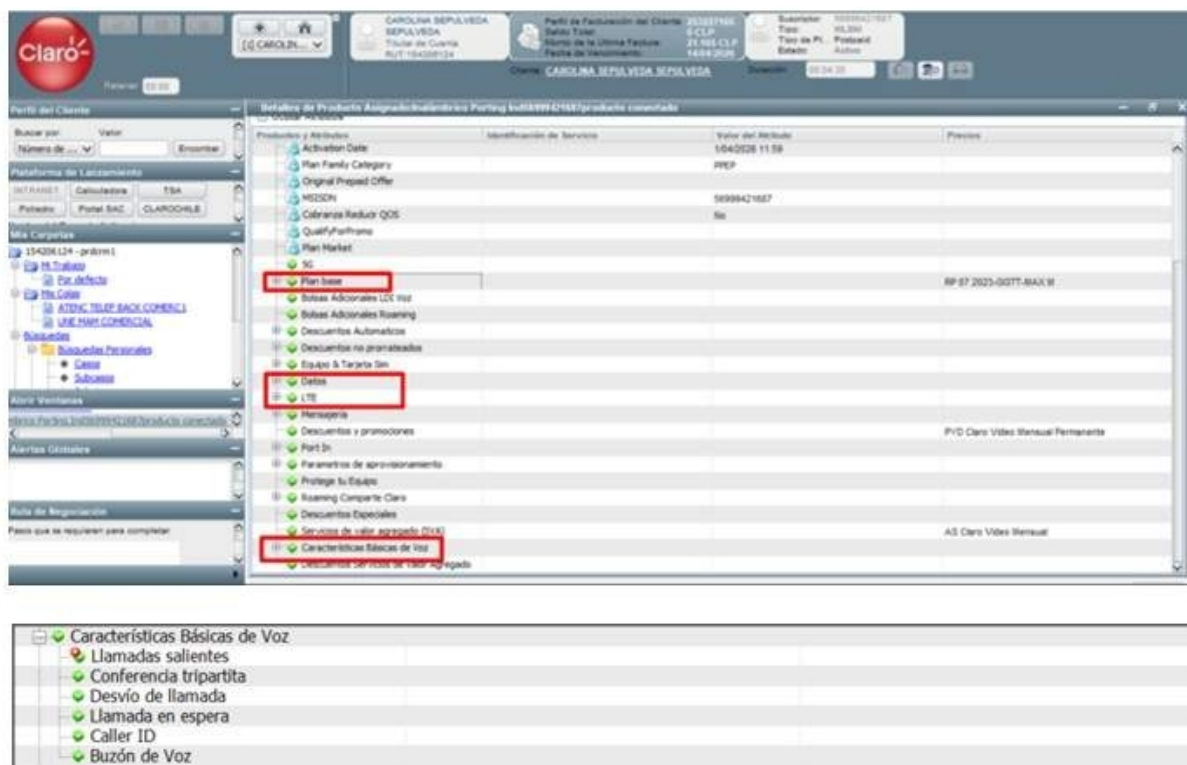
Identificación de Estados Inadecuados

Detectar componentes bloqueados, pausados o ausentes ayuda a identificar causas de interrupción total del servicio.

Resolución Mediante Recarga

La eliminación y recarga correcta de componentes mediante órdenes en ONE permite restaurar el servicio sin escalamientos innecesarios.

Para el paso a paso de eliminación y agregar componente bloqueado apóyate en la siguiente publicación [aquí](#).



Paso 3: Revisión de órdenes pendientes

Verificación de órdenes pendientes

Revisar órdenes incompletas o mal finalizadas para identificar procesos que afectan el servicio.

Impacto en la provisión del servicio

Órdenes en curso o fallidas pueden causar pérdida total de voz y datos en la línea.

Importancia de la revisión exhaustiva

Detectar y resolver órdenes pendientes evita escalaciones y demuestra análisis detallado al cliente.

Paso 4: Revisión de configuración del equipo —

Objetivo de la revisión

Descartar ajustes locales que impidan el correcto funcionamiento del servicio en el equipo del cliente.

Aspectos críticos a verificar

Verificar datos móviles activos, modo red automático, VoLTE habilitado, sin desvíos y roaming nacional encendido.

Errores frecuentes detectados

Datos desactivados, selección manual incorrecta o bloqueos en configuraciones de llamadas impactan el servicio.

Importancia del paso

Completar esta revisión es indispensable para evitar diagnósticos erróneos y mejorar la experiencia del cliente.

Revisa con el cliente la configuración del equipo. En caso de que las configuraciones estén incorrectas, solicita al cliente cambiarlas. Apóyate en la siguiente publicación [aquí](#).

Paso 5: Análisis de parámetros en QDN —

Revisión de Parámetros en QDN

QDN permite analizar el comportamiento técnico de la línea y validar estados de conexión y registros.

Identificación de Problemas Técnicos

Se detectan estados desconocidos, desincronizaciones o bloqueos que requieren intervención especializada.

Validación para Escalamiento

Este paso es la validación final antes de escalar, asegurando información clara y fundamentada.

Para revisar los componentes que debes revisar:

- Línea con todos sus componentes,
- Bloqueo hotline cobranza,
- Comparación entre el nombre del plan en One y Customer Group,
- Registro VLR
- Tecnología

Apóyate en la siguiente publicación [aquí](#).

USO DEL NUEVO QDN DENTRO DEL FLUJO

FUNCIÓN DEL QDN

El **QDN** ofrece información técnica detallada no disponible en sistemas comerciales, esencial para diagnóstico preciso.

MOMENTO DE USO ADECUADO

El **QDN** debe usarse al final del flujo, tras descartar causas comerciales y ajustes de equipo, para evitar confusión.

BENEFICIOS PARA EJECUTIVOS

Usar **QDN** fortalece la autonomía del ejecutivo y mejora la comunicación con soporte especializado mediante datos concretos.

IMPORTANCIA EN EL DIAGNÓSTICO

QDN es un cierre técnico del diagnóstico, no un atajo, y su valor aumenta cuando se usa en el momento correcto.

GEOREFERENCIADOR EN FRONT COMERCIAL

FUNCIÓN DEL GEOREFERENCIADOR

Herramienta para registrar y analizar problemas de servicio asociados a ubicaciones específicas con precisión.

USO EN FLUJO DE DIAGNÓSTICO

Se usa tras validar problemas persistentes, identificando posibles causas en cobertura o infraestructura.

MEJORA EN GESTIÓN Y COMUNICACIÓN

Evita derivaciones genéricas y permite explicar claramente al cliente los siguientes pasos a seguir.

GESTIÓN BASADA EN EVIDENCIA

Integrar esta herramienta refuerza una gestión responsable y fundamentada en datos precisos.

INGRESO A GEOREFERENCIADOR EN FRONT COMERCIAL

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Ingresa al GEOREFERENCIADOR desde QDN Front de post venta y selecciona FALLAS DE RED



PASO 1

PASO 2

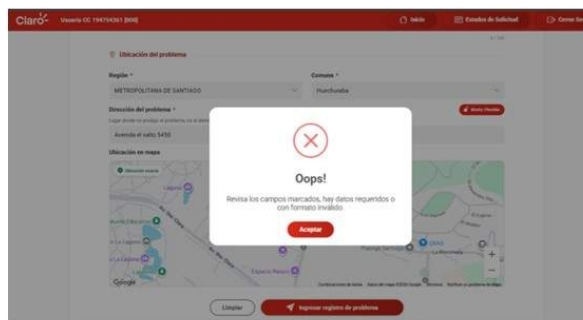
PASO 3

PASO 4

Completa todos los datos solicitados.

En el caso que falte alguna información - o exista algún dato incorrecto- y quieras enviar el formulario, se desplegará un mensaje de alerta:

The screenshot shows a web form titled "Falla de Red" (Network Failure) on the Claro website. The form includes fields for "RUT cliente" (Client RUT), "Correo electrónico del cliente" (Client email), "PIS asociado" (Associated PIS), "Selección de PIS" (PIS selection), "Fecha del problema" (Problem date), "Tipo de problema" (Problem type), "Descripción del problema" (Problem description), and "Ubicación del problema" (Problem location). The "Ubicación del problema" field is highlighted with a red border, indicating it is a required field.



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Al momento de ingresar la dirección donde el servicio se afecta, puedes seleccionar el MODO FLEXIBLE; así mover el cursor al punto exacto en el mapa

Ubicación del problema

Región * METROPOLITANA DE SANTIAGO Comuna * Huechuraba

Dirección del problema * Mostrar / Ocultar
 Lugar donde se produjo el problema, no el domicilio del cliente.
 Avenida el salto 5450

Ubicación en mapa



Limpiar ➔ Ingresar registro de problema

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Completados todos los datos, haz clic en **INGRESAR REGISTRO DE PROBLEMA**. Se desplegará un resumen de toda la información completada. Si necesitas modificar algún dato, vuelve atrás en el navegador. Si la información es la correcta, pincha el botón **CONFIRMAR Y ENVIAR**

[Volver](#)



Resumen

Revisa la información antes de registrar la falla.

DATOS DEL CLIENTE

RUT CLIENTE
194754361

CORREO ELECTRÓNICO
evelasco@clarovtr.cl

DIAGNÓSTICO DE RED

PCS ASOCIADO
56997335272

OTRO PCS (PREPAGO)
— No ingresado

FECHA DEL PROBLEMA
20/05/2026

SERVICIO CON PROBLEMA
Solo datos

TIPO DE PROBLEMA
Lentitud

DESCRIPCIÓN
PRUEBA

UBICACIÓN DEL PROBLEMA

REGIÓN
METROPOLITANA DE SANTIAGO

COMUNA
Huechuraba

DIRECCIÓN DEL PROBLEMA
Avenida el salto 5450

Datos validados / Datos para enviar

Editar

Confirmar y enviar

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

En tu pantalla aparecerá la confirmación del envío exitoso.

CONTINUE

NUEVA POLITICA DE VENTA CRUZADA



- A partir del 26/05 no se podrá realizar venta cruzada.
- Aquellas ventas que se realicen de igual manera NO serán comisionadas.
- Es de responsabilidad del ejecutivo validar en ANDES el perfil del cliente, si cuenta con servicios CLARO o

- VTR sobre esa dirección.
- Planificación Ventas enviará un reporte de manera semanal para realizar un seguimiento.
- Control Pagos enviará el cierre de las descomisiones correspondientes cada mes.
- Se esta trabajando con el equipo de Clientes y GTM para establecer el flujo de derivación de estos casos a
- los equipos de retención o atención a clientes.

FLUJO NUEVA POLITICA VENTA CRUZADA

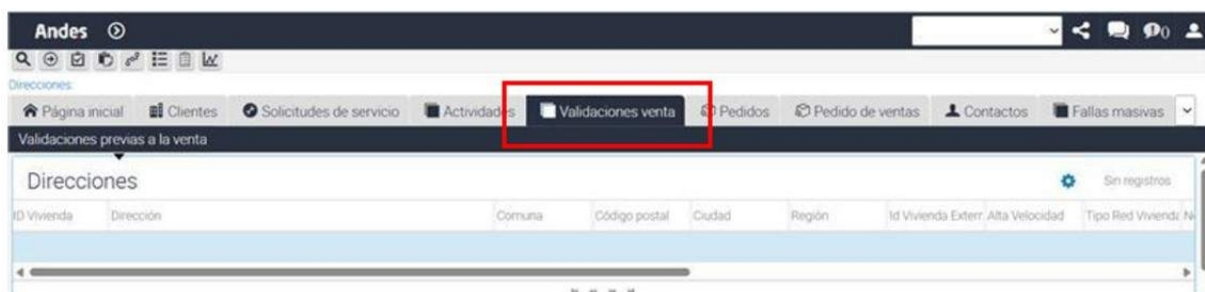
PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Ingresa a Andes e ir al módulo de "Validación Venta"



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Ingresar a dirección y comuna del cliente.

The screenshot shows the 'Validaciones venta' interface. The top navigation bar includes links for 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Validaciones venta', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas masivas'. Below the navigation bar, the 'Validaciones previas a la venta' section is active. It contains two main panels: 'Búsqueda Dirección' and 'Disponibilidad de servicio en domicilio'. The 'Búsqueda Dirección' panel has input fields for 'Dirección' and 'Comuna', with orange arrows pointing to them, and a 'Buscar' button. The 'Disponibilidad de servicio en domicilio' panel shows a table with columns for 'Marca', 'Tipo Red', 'Tipo Red Vivienda', and 'Televisión'. The 'Marca' column has 'VTR' selected, and the 'Tipo Red' column has 'CLARO' selected.

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Ingresar a rut del cliente.

The screenshot shows the 'Validaciones venta' interface. The top navigation bar is the same as the previous screenshot. Below the navigation bar, the 'Validaciones previas a la venta' section is active. It contains two main panels: 'Consultar RUT a vender' and 'Validaciones Comerciales'. The 'Consultar RUT a vender' panel has an input field for 'RUT', with an orange arrow pointing to it, and a 'Consultar' button. The 'Validaciones Comerciales' panel shows a table with columns for 'VTR' and 'CLARO'. The 'VTR' column has 'Estado RUT en Domicilio', 'Servicios Activos', and 'Estado Dx Voluntaria' listed. The 'CLARO' column has 'Estado RUT en Domicilio', 'Servicios Activos', and 'Estado Dx Voluntaria' listed. The 'Estado RUT en Domicilio' row has a 'Se requiere consultar RUT y Dirección' message. The 'Servicios Activos' row has a 'Se requiere consultar dirección' message. The 'Estado Dx Voluntaria' row has a 'Se requiere consultar dirección' message.

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Identificar los servicios contratados para esta dirección y rut.

The screenshot displays a web application interface for checking RUT status. On the left, a form titled 'Consultar RUT a vender' includes a 'RUT' input field, a 'Deuda RUT' button, and a 'Consultar' button. The main area shows 'Validaciones Comerciales' for two providers: VTR and CLARO. For VTR, the status is 'Estado RUT en Domicilio' (yellow box) and 'Servicios Activos' (red box). For CLARO, the status is 'RUT consultado con servicios en domicilio consultado: 2P Fibra Experto mas Claro TV Premium 0425F' (red box) and 'Domicilio con Television/Internet activos' (red box). Below this, a detailed view of the 'Validaciones Comerciales' shows the same information in a table format.

Validaciones Comerciales	
VTR	CLARO
Estado RUT en Domicilio	Rut consultado con servicios en domicilio consultado: 2P Fibra Experto mas Claro TV Premium 0425F
Servicios Activos	Domicilio con Television/Internet activos

En este caso, el cliente no cuenta con servicios nuestros, por lo tanto para esta dirección se pueden ofrecer productos CLARO o VTR, no ambos.

FRONT DE VENTAS EMPRESA

**ORDER ENTRY CONTRATACIÓN SERVICIO MOVIL CLIENTE
NUEVO**

Paso 1

PYME RUT mayor A 50 MILLONES (Inicio de actividades mínimo 90 días*)

CLIENTE	TIPO DE VENTA	VALIDACION CLIENTE	TIPO DE ACREDITACIÓN DE INGRESOS
PYME RUT mayor A 50 MILLONES (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	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, los servicios serán facturados por Boleta.

(**) 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.

(****) 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.

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, VºBº 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.

Paso 2

ORDER ENTRY Contratación Servicio Movil Cliente Claro (****)

CLIENTE	TIPO DE VENTA	VALIDACION CLIENTE	TIPO DE ACREDITACIÓN DE INGRESOS
PYME RUT: 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: <u>realizar la validación de identidad facial del RRLL</u>	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.

PYME RUT. mayor A 50 MILLONES

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. La validación puede ser en SICE como en Andes, según sea el caso.

(***) 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.

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

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.

Paso 3

ORDER ENTRY Contratación Front de Venta Movil

CLIENTE	TIPO DE VENTA	VALIDACION CLIENTE	TIPO DE ACREDITACIÓN DE INGRESOS
PYME RUT 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 (*)	
	Portabilidad con equipo en arriendo (***)		

PYME RUT. mayor A 50 MILLONES

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.

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.

Las portabilidades que se realicen a través del FVE, deben ser gestionadas a través del 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 portas, puedes solicitarlas desde las 09.00 a las

18.00 horas, en día hábil.

CONTINUAR

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
/mes con IVA

200 GB Libre min \$ 10.076 s/IVA

Equipo

Modalidad de adquisición: VENTA Marca

Equipo: Buscar equipo...

Seleccione un equipo para su plan

Agregar +

VENTA LINEA NUEVA

NUEVA OFERTA

1. En la pantalla de oferta, lo primero que debes realizar es seleccionar el "Tipo de entrega" si es presencial o con delivery. Para este caso, veremos la venta Presencial (1).
2. Posteriormente seleccionamos el "Tipo de venta". Si la venta corresponde a contratación de líneas nuevas, NO se debe activar.
3. Selecciona el Plan a contratar. Ej: 10 2021 EP-Plan Empresa XL.

4. Ingresa el Q de líneas a contratar. Solo podrás ingresar hasta 150 líneas.

5. Datos del o los equipos móviles asociados a las líneas.

Si la venta es con equipo propio, debe quedar reflejado aquí.

The screenshot shows a web form titled "Nueva Oferta". At the top, there are two tabs: "Delivery" and "Presencial", with a red circle and arrow labeled "1" pointing to the "Presencial" tab. Below the tabs, there are two main sections. The left section is titled "Plan" and contains a "Plan a contratar" dropdown menu (annotated with a red circle and arrow labeled "3"), a "Portar" toggle switch (annotated with a red circle and arrow labeled "2"), and a "Cantidad" input field with the value "1" (annotated with a red circle and arrow labeled "4"). Below this section is a placeholder text "Seleccione un plan para comenzar". The right section is titled "Equipo" and contains a "Modalidad de adquisici..." dropdown menu, a "Marca" input field, and an "Equipo" input field (all annotated with a red circle and arrow labeled "5"). Below this section is a placeholder text "Seleccione un equipo para su plan". At the bottom right of the form is a button labeled "Agregar +".

PROPUESTA

- Para generar la propuesta, presiona el botón **"Agregar"**, de este modo irás generando el resumen de la venta. Si la venta está constituida por diferentes planes o líneas asociadas a equipo propio y otras con equipo en arriendo, debes agregar cuantas ofertas sea necesario, haciendo clic en el **botón Agregar +** y replicar los pasos anteriores
- Una vez finalizada la configuración de la oferta, **envía la propuesta al cliente** para su aprobación. Este recibirá un correo con el resumen de la oferta que debe Aprobar o Rechazar. Cuando cliente apruebe el negocio, el **botón "Siguiente"** se habilitará para continuar con el ingreso. (*)
- Luego, el front mostrará un **resumen general de la oferta**. En este paso, valida que este todo ok y presiona **"Siguiente"**.

Listado de Productos									
 Enviar Propuesta					 Siguiente				
Cantidad	PCS's a Portar	Plan	Modalidad	Descuento	CF c/IVA	Equipo	Valor cuota c/IVA	PIE c/IVA	Acciones
15		10 2021 - ARR - Plan Empresas M	Venta	46 %	\$ 97.122	035 5G 256GB Negro emp	\$ 0	\$ 0	 

RESPALDO DOCUMENTACIÓN

Toda venta debe contar con un kit de documentos (*) como respaldo. Para ello y mientras el cliente aprueba la propuesta, dirígete a la pestaña **"Subir Documentos"** y respalda.

Kit de documentos

- Foto de la Cédula de Identidad del o los representantes legales que firman. Debe ser de buena calidad y estar legible y vigente. (solo cédula nacional)
- Escritura o Extracto con una antigüedad no mayor a 3 años desde la fecha de contratación. En el documento se debe identificar al representante legal (o los RRLL) que firman.

1. Haz clic sobre **"Subir documentos"**.
2. Selecciona en la lista desplegable el **"tipo"** de documento. Ej: Escritura
3. **Adjunta el documento** de respaldo. (Se permiten archivos en formato PDF)
4. **Agrega un comentario** complementario sobre el documento

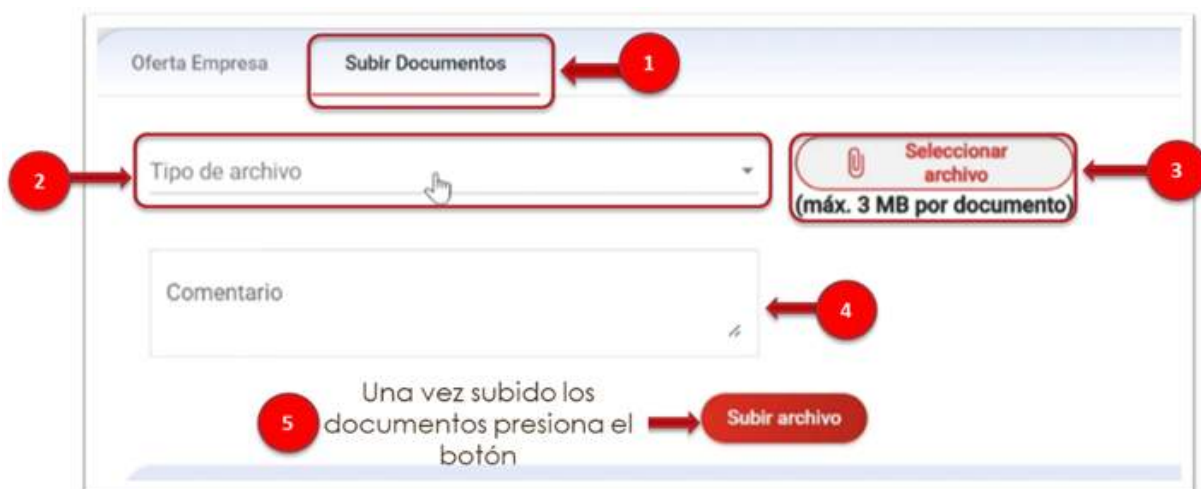


Diagrama de la interfaz de "Subir Documentos" con los siguientes elementos:

- 1:** Botón "Subir Documentos" en la pestaña "Oferta Empresa".
- 2:** Selector desplegable "Tipo de archivo".
- 3:** Botón "Seleccionar archivo" con el límite "(máx. 3 MB por documento)".
- 4:** Campo de texto "Comentario".
- 5:** Botón "Subir archivo" con la instrucción "Una vez subido los documentos presiona el botón".

DERIVACIÓN A BACKOFFICE

Si la venta cumple con las siguientes condiciones:

Las ventas que presenten las siguientes consideraciones, deberán ser revisadas por el área de Back Office, quién revisará en línea los antecedentes para aprobar, rectificar o rechazar el negocio:

- Venta supera el \$1.000.000 en inversión (Planes + equipo).
- Se ha modificado los datos del RR.LL.
- Se ha creado el cliente.
- Venta sobre 25 líneas con equipo.

IMPORTANTE:

El SLA es entre 5 y 10 min. Debes esperar y refrescar desde el Dashboard para retomar.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°07 - SUCURSAL CLARO TERMINADO



FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°07

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

FINALIZAR