



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 9 - VENTA REMOTA 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.



INGRESO DE VENTA NUEVA/PORTABILIDAD



VALIDACIÓN DE IDENTIDAD

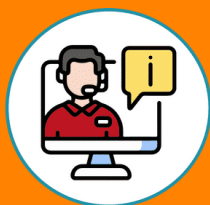


INGRESO DIRECCIÓN DELIVERY

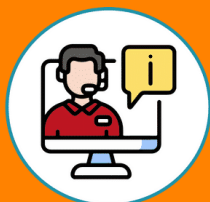
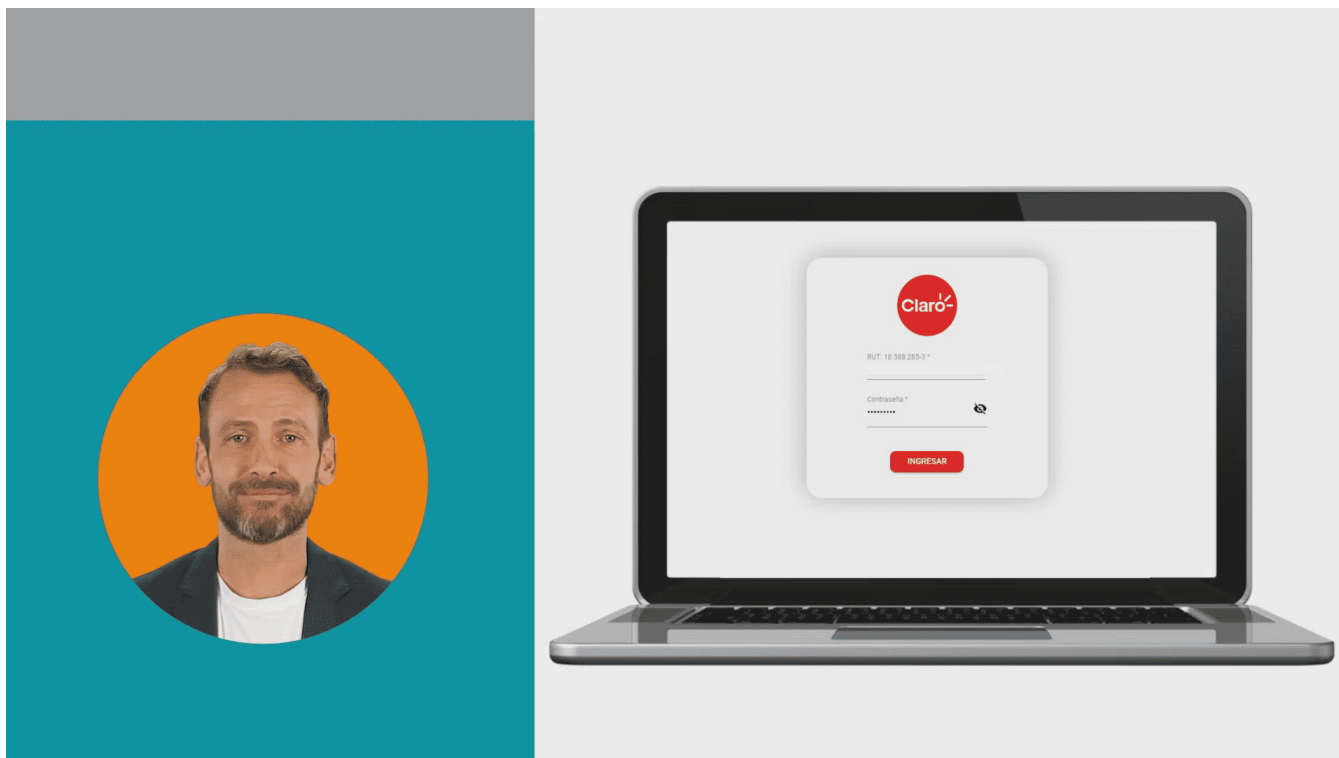


DESAFÍO TERMINADO

INGRESO DE VENTA NUEVA/PORTABILIDAD



INICIO DE SESIÓN



VENTA NUEVA

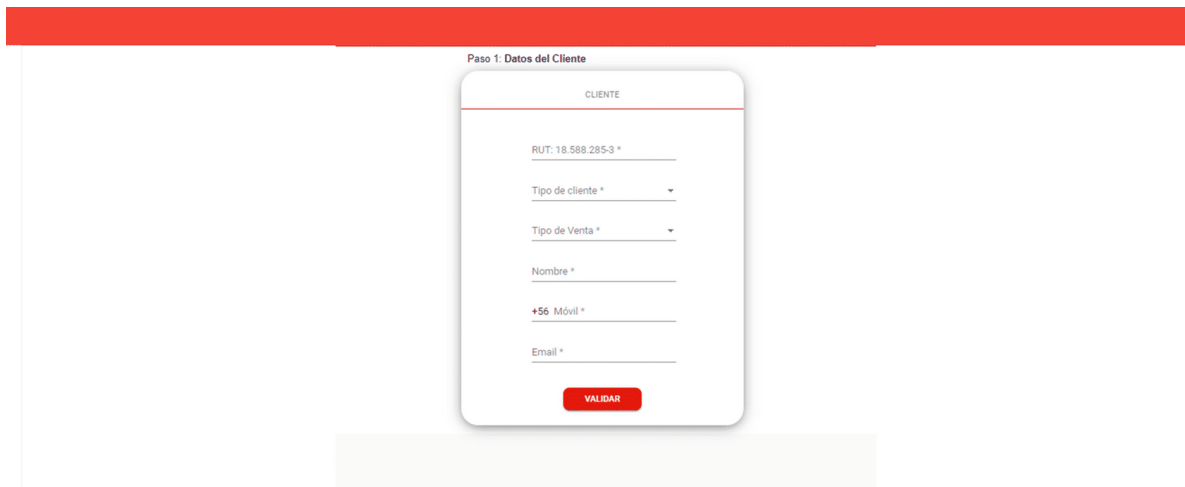
PASO 1: CLIENTE

Al presionar la botonera **"Nueva intención de venta"** el sistema envía al primer paso del ingreso de la venta. Se debe ingresar RUT, tipo de cliente, tipo de venta, nombre, teléfono móvil y email.

1. En la opción tipo de cliente se debe seleccionar: Persona Natural
2. En tipo de venta se debe elegir la venta a realizar:

"Venta 1era/2das" líneas para realizar una venta nueva.

Ingresados los datos se debe presionar **"Validar"**



The screenshot shows a web application interface with a red header bar. Below the header, there is a light gray box containing a white form titled "Paso 1: Datos del Cliente". The form has a sub-header "CLIENTE" and several input fields: "RUT: 18.588.285-3 *", "Tipo de cliente *" (a dropdown menu), "Tipo de Venta *" (a dropdown menu), "Nombre *", "+56 Móvil *", and "Email *". At the bottom of the form is a red button labeled "VALIDAR".

PASO 1: CLIENTE

Validada la identidad del cliente el sistema enviará a la pantalla principal para continuar con el proceso de la venta. Se visualizará la pantalla **"Cliente"** donde se podrá apreciar la información referente a la evaluación comercial realizada por el sistema de forma automática y además el tipo de venta que se desea llevar a cabo.

1 Cliente

2 Servicios

3 Facturación

4 Finalización

Nombre:
RUT:
Fecha de nacimiento: 01/01/1990

\$ 20.000

Disponibles
servicios móviles.

\$ 0

Disponibles
servicios fijos.

Detalle
Evaluación

▶ VER SERVICIOS ACTIVOS

+ CAMBIAR ACREDITACIÓN

¡SELECCIONA LO QUE NECESITAS!

HOGAR

TV

TELÉFONO

INTERNET

MÓVIL

EQUIPOS

PLANES MÓVIL

ACCESORIOS

AURICULARES

CARGADORES

VERIFICAR

IR A FACTURACIÓN

PASO 1: CLIENTE

Para conocer el resultado de la evaluación se debe presionar la botonera "**Detalle Evaluación**" en donde se apreciará en detalle los datos de la evaluación comercial realizada.

A continuación, se visualizará el resultado de la evaluación comercial:

- ID (identificación de la evaluación)
- Deuda
- Fecha de la deuda
- Cliente activo
- Equipo propio
- Cantidad de líneas disponibles

- Cargo fijo mensual por adelantado
- Límite de endeudamiento
- Monto adeudado
- Tipo de plan
- Campaña Winback móvil (permite el ingreso de ventas en Rut con deuda histórica debe indicar SI).
- Días desde la última compra
- Mensaje Motor Evaluación

DETALLE EVALUACIÓN

MOVIL HOGAR

ID: 7207674X

		FECHA DEUDA	VALOR DEUDA
Deuda:	No		
Fecha Deuda:	No		
Cliente Activo:	No		
Equipo Propio:	No		
Cantidad de Líneas Disponibles:	0		
Cargo Fijo Mensual por Adelantado:	NO		
Límite de endeudamiento:	\$ 27.000		
Monto adeudado:	\$ 0		
Tipo de plan:	Libre		
Campaña winbank:	No		
Días desde la última compra:	0		
		Total de deuda: \$ 0	

Mensaje Motor Evaluación: Cite solo puede optar cargo de activacion contado

Importante

Es importante que debes considerar que en mensaje del motor de evaluación este puede arrojar los siguientes mensajes para la modalidad de adquisición del equipo:

- **Cliente solo opta a plan diferido-equipo propio:** el cliente solo puede contratar Plan Diferido (DIF) y con equipo propio. **Sin Excepción.** La venta solo

está autorizada para activar 1 línea, independiente de si la orden corresponde a: portabilidad, línea nueva o migración.

- **Ciente solo puede optar a equipo propio:** el cliente NO podrá llevar equipos en contrato de arriendo. En este caso, si el cliente desea llevar equipo, solo podrá optar a la compra de éste a valor full.

- **Ciente solo puede optar a plan prepagado:** el cliente SOLO podrá contratar planes prepagados migraciones y líneas nuevas Small y Médium y debe pagar para poder despachar el pedido (otro flujo).

Debes tener en cuenta que el RESULTADO DE LA EVALUACIÓN ES MANDATORIO EN EL PROCESO DE LA VENTA, por lo tanto, te recomendamos que siempre al momento de realizar la evaluación en FC, consideres el mensaje que entrega como respuesta el motor de crédito con el detalle de lo que debes ofrecer según cada cliente.





INGRESO PORTABILIDAD

PASO 1: CLIENTE

Al presionar la botonera **"Nueva intención de venta"** el sistema envía al primer paso del ingreso de la venta. Se debe ingresar RUT, tipo de cliente, tipo de venta, nombre, teléfono móvil y email.

1. En la opción tipo de cliente se debe seleccionar: Persona Natural
2. En tipo de venta se debe elegir la venta a realizar:

• **Portin Postpago-Postpago**

Ingresados los datos se debe presionar **"Validar"**

Paso 1: Datos del Cliente

CLIENTE

RUT: 18.588.285-3 *

Tipo de cliente *

Tipo de Venta *

Nombre *

+56 Móvil *

Email *

VALIDAR

PASO 1: CLIENTE

Validada la identidad del cliente el sistema enviará a la pantalla principal para continuar con el proceso de la venta. Se visualizará la pantalla **"Cliente"** donde se podrá apreciar la información referente a la evaluación comercial realizada por el sistema de forma automática y además el tipo de venta que se desea llevar a cabo.

1 Cliente 2 Servicios 3 Facturación 4 Finalización

Nombre:
RUT:
Fecha de nacimiento: 01/01/1990

\$ 20.000 Disponibles servicios móviles.
\$ 0 Disponibles servicios fijos.

Detalle Evaluación

VER SERVICIOS ACTIVOS CAMBIAR ACREDITACIÓN

¡SELECCIONA LO QUE NECESITAS!

HOGAR TV TELÉFONO INTERNET MÓVIL EQUIPOS PLANES MÓVIL

ACCESORIOS AURICULARES CARGADORES

VERIFICAR IR A FACTURACIÓN

PASO 1: CLIENTE

Para conocer el resultado de la evaluación se debe presionar la botonera **"Detalle Evaluación"** en donde se apreciará en detalle los datos de la evaluación comercial realizada.

A continuación, se visualizará el resultado de la evaluación comercial:

- ID (identificación de la evaluación)
- Deuda
- Fecha de la deuda
- Cliente activo
- Equipo propio
- Cantidad de líneas disponibles
- Cargo fijo mensual por adelantado
- Límite de endeudamiento
- Monto adeudado
- Tipo de plan
- Campaña Winback móvil (permite el ingreso de ventas en Rut con deuda histórica debe indicar SI).
- Días desde la última compra
- Mensaje Motor Evaluación

1 Cliente

2 Servicios

3 Facturación

4 Finalización

Nombre: ANABEL REBOLLEDO
RUT:
Fecha de nacimiento: 01/01/1990

\$ 20.000

\$ 0

Disponibles servicios móviles.

Disponibles servicios fijos.

Detalle Evaluación

VER SERVICIOS ACTIVOS

CAMBIAR ACREDITACIÓN

¡SELECCIONA LO QUE NECESITAS!

HOOGAR

TV

TELÉFONO

INTERNET

MÓVIL

ECUIPOS

PLANES MÓVIL

ACCESORIOS

AURICULARES

CARGADORES

VERIFICAR

IR A FACTURACIÓN

DETALLE EVALUACIÓN

MÓVIL

HOOGAR

ID: 7207674X

Deuda:

No

FECHA DEUDA

VALOR DEUDA

Fecha Deuda:

No

Cliente Activo:

No

Equipo Propio:

No

Cantidad de Líneas Disponibles:

0

Cargo Fijo Mensual por Adelantado:

NO

Límite de endeudamiento:

\$ 27.000

Monto adeudado:

\$ 0

Tipo de plan:

Libre

Campaña winbank:

No

Días desde la última compra:

0

Total de deuda: \$ 0

Mensaje Motor Evaluación: Cite solo puede optar cargo de activación contado

PASO 1: CLIENTE

Si el límite de endeudamiento entregado en primera instancia por Front Comercial no es suficiente para contratar, el ejecutivo tiene la posibilidad de cambiar este medio desde la opción “+ **Cambiar acreditación**”. Desde este menú se puede seleccionar un nuevo tipo de acreditación para evaluar al cliente, dependiendo de la que se selecciona mostrará un formulario distinto según la configuración de la acreditación seleccionada.

1 Cliente

2 Servicios

3 Facturación

4 Finalización

Nombre: ANABEL REBOLLEDO
RUT:
Fecha de nacimiento: 01/01/1990

\$ 20.000

\$ 0

Disponibles servicios móviles.

Disponibles servicios fijos.

Detalle Evaluación

VER SERVICIOS ACTIVOS

CAMBIAR ACREDITACIÓN

¡SELECCIONA LO QUE NECESITAS!

HOOGAR

TV

TELÉFONO

INTERNET

MÓVIL

ECUIPOS

PLANES MÓVIL

ACCESORIOS

AURICULARES

CARGADORES

VERIFICAR

IR A FACTURACIÓN

CAMBIAR ACREDITACIÓN

Tipo de acreditación

Cancelar

Cliente Claro

Sin Acreditacion

Tarjeta GGTT con Mandato

Tarjeta de Casas Comerciales

Cliente - Prepago

Smart Pet

Cliente Competencia

PASO 1

En el caso que selecciones la acreditación cliente competencia debes completar los siguientes datos: cantidad de líneas donadora, antigüedad donadora, cargo fijo donadora y nombre de compañía donadora. A continuación, presionar evaluar para que el sistema verifique los datos e ingresar, si se encuentran correctos entregará el mensaje *evaluación exitosa*.

The image displays three sequential screenshots of a mobile application interface, numbered 1, 2, and 3, illustrating the process of evaluating a 'Cliente Competencia' accreditation.

Screenshot 1: The screen is titled 'CAMBIAR ACREDITACIÓN'. Under 'Selecciones', 'Tipo de acreditación' is set to 'Cliente Competencia'. The form includes the following fields: 'Cantidad de Líneas Donadora' (1), 'Antigüedad Donadora (Meses)' (12), 'Cargo Fijo Donadora' (19990), and 'Nombre Compañía' (Movistar). A note at the bottom states '(*) Campo obligatorio'. Buttons for 'Cancelar' and 'Evaluar' are at the bottom.

Screenshot 2: The screen shows the same form, but with a loading spinner and the text 'Evaluando...' in the center, indicating the system is processing the evaluation.

Screenshot 3: The screen displays a green banner at the top with the text 'Evaluación Exitosa' and 'Ok'. Below the banner, user information is shown: 'Nombre', 'RUT', 'Fecha de nacimiento' (25/03/1979), and 'Verificación biométrica'. It also shows 'Dígitos de servicio fijo' (32.000) and 'Dígitos de servicio móvil' (0). A section titled '¡SELECCIONA LO QUE NECESITAS!' offers options for 'VER SERVICIOS ACTIVOS' and 'CAMBIAR ACREDITACIÓN', with icons for 'HOGAR', 'TV', 'TELÉFONO', 'INTERNET', 'MÓVIL', 'CORREO', and 'PLANES MÓVIL'. At the bottom, there are buttons for 'VERIFICAR' and 'IR A FACTURACIÓN'.

PASO 1

Para revisar la nueva evaluación con la acreditación **“cliente competencia”**, deberás presionar la opción detalle de evaluación

DETALLE EVALUACIÓN

MOVIL HOGAR

ID: 7207674X

Deuda:	No	FECHA DEUDA	VALOR DEUDA
Fecha Deuda:	No		
Cliente Activo:	No		
Equipo Propio:	No		
Cantidad de Líneas Disponibles:	0		
Cargo Fijo Mensual por Adelantado:	NO		
Límite de endeudamiento:	\$ 27,000		
Monto adeudado:	\$ 32,000		
Tipo de plan:	LÍNEA		
Campaña winback:	No		
Días desde la última compra:	0		
		Total de deuda:	\$ 0

Mensaje Motor Evaluación: Cite solo puede optar cargo de activacion contado

Importante

Es importante que debes considerar que en mensaje del motor de evaluación este puede arrojar los siguientes mensajes para la modalidad de adquisición del equipo:

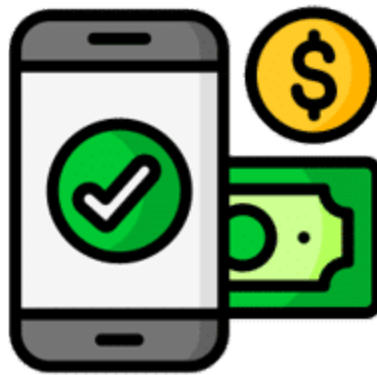
- **Cliente solo opta a plan diferido-equipo propio:** el cliente solo puede contratar Plan Diferido (DIF) y con equipo propio. **Sin Excepción.** La venta solo está autorizada para activar 1 línea, independiente de si la orden corresponde a: portabilidad, línea nueva o migración.
- **Cliente solo puede optar a equipo propio:** el cliente NO podrá llevar equipos en contrato de arriendo. En este caso, si el cliente desea llevar equipo, solo podrá optar a la compra de éste a valor full.
- **Cliente solo puede optar a plan prepago:** el cliente SOLO podrá contratar planes prepagos migraciones y líneas nuevas Small y Medium y debe pagar para poder despachar el pedido (otro flujo).

Debes tener en cuenta que el RESULTADO DE LA EVALUACIÓN ES MANDATORIO EN EL PROCESO DE LA VENTA, por lo tanto, te recomendamos que siempre al momento de realizar la evaluación en FC, consideres el mensaje que entrega como respuesta el motor de crédito con el detalle de lo que debes ofrecer según cada cliente.



SELECCIÓN DE PLAN Y VERIFICAR SOLICITUD

SELECCIÓN DEL PLAN A CONTRATAR



Veamos a continuación cómo seleccionar el plan contratado por el cliente

Paso 1

Paso 1

The screenshot shows a web interface for a service evaluation process. At the top, there is a progress bar with four steps: 1. Cliente, 2. Servicios, 3. Facturación, and 4. Finalización. The first step, 'Cliente', is currently active.

Under the 'Cliente' step, there is a form with the following information:

- Nombre: **ANABEL REBOLLEDO**
- RUT: **20.000.000-0**
- Fecha de nacimiento: **01/01/1990**

To the right of this form, there are two boxes showing available services:

- Disponibles servicios móviles: **\$ 20.000**
- Disponibles servicios fijos: **\$ 0**

Below these boxes, there is a button labeled 'Detalle Evaluación'.

Below the 'Detalle Evaluación' button, there are two buttons:

- VER SERVICIOS ACTIVOS** (with a play icon)
- CAMBIAR ACREDITACIÓN** (with a plus icon)

Below these buttons, there is a heading: **¡SELECCIONA LO QUE NECESITAS!**

Below the heading, there are several categories of services, each with an icon and a label:

- HOGAR** (house icon)
- TV** (television icon)
- TELÉFONO** (phone icon)
- INTERNET** (Wi-Fi icon)
- MÓVIL** (mobile phone icon)
- EQUIPOS** (laptop icon)
- PLANES MÓVIL** (SIM card icon)
- ACCESORIOS** (headphones icon)
- AURICULARES** (earbuds icon)
- CARGADORES** (charging cable icon)

At the bottom of the interface, there are two red buttons:

- VERIFICAR**
- IR A FACTURACIÓN**

Una vez que se ha evaluado al cliente y el sistema nos entregue el resultado de la evaluación y límite de endeudamiento debemos presionar el ícono **"Móvil"** para iniciar la venta.

Paso 2

Paso 2

The screenshot displays the 'SELECCIONA TU PLAN' (Select Your Plan) interface. At the top, there's a search bar with 'MAX M' entered. Below it, three plan cards are shown:

- 07 2023-EP-MAX M**: \$ 12.990/mes. Includes 204800 kbps, 256 kbps allowance, 500 SMS, and 999999 minutes. **Valores con IVA incluido**. Button: 'Seleccionar este plan (+)'.
- 07 2023-DIF EP-MAX M**: \$ 12.990/mes. Includes 204800 kbps, 256 kbps allowance, 500 SMS, and 999999 minutes. **Valores con IVA incluido**. Button: 'Seleccionar este plan (+)'.
- 07 2023-GGTT-MAX M**: \$ 14.990/mes. Includes 204800 kbps, 256 kbps allowance, 500 SMS, and 999999 minutes. **Valores con IVA incluido**. Button: 'Seleccionar este plan (+)'.

To the right, a detailed view of the selected plan '07 2023-EP-MAX M' is shown, highlighting the price '\$ 12.990/mes' and the included services: 204800 kbps, 256 kbps allowance, 500 SMS, and 999999 minutes. It also states 'Valores con IVA incluido' and '¡Ya casi es tuyo! ✓'.

Servicios: En la sección “selecciona plan” se podrá agregar el plan que se ofreció vender al cliente. Desde esta pantalla se podrá visualizar el detalle de cada uno de los planes móviles. Para seleccionar el plan solicitado es importante presionar la botonera “+” una vez seleccionado se marcará la selección con un **check lits**.

Es importante tener en cuenta que debes seleccionar el tipo de plan con el prefijo EP para equipo propio, prefijo ARR para equipos en arriendo y prefijo DIF-EP para planes diferidos.

Paso 3

Paso 3

 PORTABILIDAD

07 2023-EP-MAX M

Compañía donadora ENTEL MOVIL	Numero * +56 987659231
VALIDAR	
Equipo propio	
Tipo de adquisición: PROPIO	IMEI 895603021283711
LIMPIAR AGREGAR	

- **TIPO DE ADQUISICIÓN:** Siempre **“PROPIO”**
- **IMEI:** Se carga automáticamente

Paso 4

Paso 4

The first screenshot shows a form titled "05 2021-ARR-MAX PREMIUM BLACK LIBRE". It has two input fields: "Compañía donadora" with a dropdown menu showing "MOVISTAR MOVIL" and "Número *" with the value "+56 986282360". Below these is a red "VALIDAR" button. There is also a section for "Seleccionar adquisición" with a dropdown menu showing "Tipo de adquisición:" and "Seleccione...". At the bottom are "LIMPIAR" and "AGREGAR" buttons.

The second screenshot shows the same form, but the "VALIDAR" button is now green and has a checkmark. Above the "Número *" field, there is a green status bar that says "portabilidad validada" and "OK".

The third screenshot shows the "Resultado validación" screen. It displays the following information: "Número a portar:" with the value "56986282360", "Compañía Donadora:" with the value "MOVISTAR MOVIL", "Tipo cliente:" with the value "Natural", "Resultado validación:" with the value "Valid", and "Mensaje OAP:". At the bottom is a red "ACEPTAR" button.

En la sección “Portabilidad” se debe agregar la compañía donante, el número a portar y posteriormente presionar **“validar”**. Una vez validada la información el sistema nos arrojará el siguiente mensaje: **“PORTABILIDAD VALIDA”** y además entregará el resultado de la validación.

Paso 5

Paso 5

The first screenshot, titled "RESUMEN DEL SERVICIO", displays the following information:

- Plan: 07 2023-EP-MAX M
- Cargo fijo mensual: \$ 12.990
- Promociones y Descuentos*: Sin Promocion
- Cargo de activación: \$ 0
- Valor SIMcard: \$ 0
- Monto pie: \$ 0
- TOTAL PAGAR: \$ 0

At the bottom of the first screen are two buttons: "CANCELAR" and "ACEPTAR".

The second screenshot, titled "CONFIRMACIÓN AGREGAR LÍNEA", displays the following information:

- ¿Desea agregar el plan: 07 2023-EP-MAX M con la promo: Sin Promocion?

At the bottom of the second screen are two buttons: "NO" and "SI, Agregar".

Agregado el tipo de adquisición el sistema nos entregará un mensaje que nos muestra los cargos asociados. El mensaje mostrará la siguiente información:

- **Descripción del plan:** nombre del plan que fue agregado en sección "selecciona tu plan"
- **Cargo fijo mensual:** total de cargos fijos
- **Cargo de activación:** total de cargos de activación
- **Valor Simcard:** total valor SIMCard (costo \$0)
- **Total:** valor total de los detalles que se mencionan anteriormente.
- **Cancelar:** Al ser seleccionado se cierra la pantalla de cargos asociados

- **Promociones y descuentos:** Seleccionar sin promoción (se carga según plan comercial).

Revisada toda la información de los cargos asociados debemos presionar la botonera **"Aceptar"**

Paso 6

Paso 6



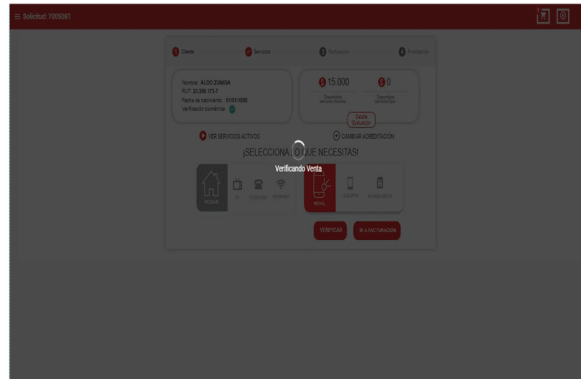
Una vez verificada la venta debes ingresar al carrito de compras para ver los cargos asociados de accesorios, planes, equipos y pagos inmediatos:

Revisemos al detalle **planes/equipos inmediatos:**

1. **Sección plan contratado (CF mensual C/IVA):** se muestra los planes contratados por el cliente y el costo que debe cancelar.

Paso 7

Paso 7 - Verificar solicitud



Para continuar con la venta debes presionar la botonera **“Verificar”**

Paso 8

Paso 8

1 Cliente Servicios

Venta verificada exitosamente, compruebe cargos en carro de compras (Cargo fijo por adelantado y/o costo instalación) Ok

Nombre: ANABEL REBOLLEDO
RUT: 26.425.701-8
Fecha de nacimiento: 01/01/1990

Disponible servicios móviles: 20.000
Disponible servicios fijos: 0

Detalle Evaluación

VER SERVICIOS ACTIVOS CAMBIAR ACREDITACIÓN

¡SELECCIONA LO QUE NECESITAS!

HOGAR TV TELÉFONO INTERNET

MÓVIL EQUIPOS PLANES MÓVIL

ACCESORIOS AURICULARES CARGADORES

VERIFICAR IR A FACTURACIÓN

Verificada la venta el sistema arrojará el siguiente mensaje: *venta verificada exitosamente, compruebe cargos en carro de compras (cargo fijo por adelantado y/o costo de instalación)* lo que significa que se puede continuar con la venta.

Paso 9

Paso 9

Solicitud: 7002982

Venta ya ha sido verificada Ok

1 Cliente 2 Servicios 3 Facturación 4 Finalización

Nombre:
RUT:
Fecha de nacimiento: 01/01/1960

\$ 90.000
Disponibles
servicios móviles

\$ 0
Disponibles
servicios fijos

Detalle Evaluación

VER SERVICIOS ACTIVOS CAMBIAR ACREDITACIÓN

¡SELECCIONA LO QUE NECESITAS!

HOGAR TV TELÉFONO INTERNET MÓVIL EQUIPOS PLANES MÓVIL

ACCESORIOS AURICULARES CARGADORES

VERIFICAR IR A FACTURACIÓN

Al presionar la botonera **“Verificar”** 2 veces el sistema emitirá el mensaje **“Venta ya ha sido verificada”** por lo que se puede continuar e ir a **“Ir a Facturación”**.

Resumen

Una vez seleccionado el plan a contratar por el cliente se debe crear la cuenta financiera.

CREACIÓN DE CUENTA FINANCIERA

PASO 1

PASO 2

PASO 3

Facturación: Esta sección se divide en 3 pasos, sección de selección de cuenta, firma de contrato y registro de pago. A continuación, se asigna el ciclo de facturación del cliente, como es una cuenta nueva se debe presionar el botón **“CREAR NUEVA CUENTA”** y completar los datos faltantes (**Personales, datos de contacto, ingreso de dirección**).

✓ Cliente ✓ Servicios **3 Facturación** 4 Finalización

Nombre: **CARMEN LÓPEZ**
 RUT: **16.163.987-K**
 Fecha de nacimiento: **29/03/1978**
 Verificación biométrica:

\$ 15.000 Disponibles servicios móviles.
\$ 0 Disponibles servicios fijos.

[Detalle Evaluación](#)

SELECCION UNA CUENTA DE FACTURACIÓN PARA MOVIL

ACTUALIZAR

NUEVA CUENTA

2 FIRMA DE CONTRATO

SIGUIENTE

PASO 1

PASO 2

PASO 3

Debes completar los siguientes datos faltantes tales como:

- Datos Personales
- Datos de contacto
- Dirección
- Cuenta facturación
- Ciclo facturación (el más cercano a la fecha de la venta).
- Tipo de cliente (persona natural) se completa por defecto
- Subtipo Cliente (nuevo) se completa por defecto.
- Entidad de facturación:
- Formato de facturación (boleta)
- Medio de facturación

- Online (envío a correo)
- Número de teléfono se debe completar
- Email y verificación: se completan de forma automática

Posteriormente al llenar cada uno de este ítem debes presionar el botón **“CREAR”** para que se grabe la información desde cada ítem.

1 DATOS PERSONALES

2 DIRECCIÓN

Región * Comuna * Provincia *

Sector *

Tipo * Calle Número

Tipo de edificio *

3 CUENTA FACTURACIÓN

4 ENTIDAD DE FACTURACIÓN

5 CUENTA FACTURACIÓN

Ciclo de facturación * Tipo de Cliente * Subtipo Cliente *

Ciclo 14 PERSONA NATU... NUEVO

Emisión Boleta: 14 Apros.
Vencimiento Boleta: 05 Apros.
Reinicio Plan: 14

6 ENTIDAD DE FACTURACIÓN

Formato facturación:

☐ Boleta ☐ Factura ☒ Online ☐ Papel (\$700)

Número envío Boleta SMS Email: anabelle.rebolledo@x Verificación email: anabelle.rebolledo@x

SIGUIENTE

CREAR

PASO 1

PASO 2

PASO 3

Creada la cuenta del cliente aparecerá en sistema, debemos presionar **“Usar”** y luego **“Siguiente”**. En caso de que el cliente tenga creada alguna cuenta se mostrará la información de cada una de las cuentas disponibles. Y si el cliente desea utilizar la misma cuenta desde la botonera **“Usar”** se puede seleccionar.



SELECCION UNA CUENTA DE FACTURACIÓN PARA MOVIL

ACTUALIZAR 

FA:231871648
Cbpld:CO1005988615
Tipo de cuenta:N
Subtipo:NNVO
Ciclo facturación:10



Teléfono:569 56999999999
Teléfono fijo:56999999999
Email:PRUEBA@CLAROCHILE.CL

USAR



CREAR DESDE ESTA CUENTA



2

REGISTRO DE PAGO

SIGUIENTE



¡Repasemos lo aprendido!

Selecciona la opción que consideres correcta:

¿Cuándo realizamos una venta nueva en el paso N° 1 Cliente qué opción debemos seleccionar en tipo de venta?

-
- ☐ Migrar Claro Prepago-Postpago
 - ☐ Portín Postpago-Postpago
 - ☐ Portín Prepago-Postpago
 - ☐ Venta 1era/2das líneas

SUBMIT

¿Desde qué botonera podemos visualizar el resultado de la evaluación de crédito?

- ☐ Detalle Evaluación
- ☐ Ver resultado de evaluación de crédito
- ☐ Ver resultado



Nueva Acreditación

SUBMIT

CONTINUAR

VALIDACIÓN DE IDENTIDAD



VALIDACIÓN PREGUNTAS

Al seleccionar la opción **“identificación cuestionario”** aparecerá una ventana para **“iniciar cuestionario de preguntas”** continuar aceptar.



FIRMA DE CONTRATO

☐ Identificación facial ☒ Identificación cuestionario ☐ Identificación biométrica

Identificación por preguntas

- 1) Seleccionar botón "Iniciar identificación".
- 2) Confirmar acción.
- 3) Se abrirá ventana emergente con cuestionario de preguntas.
- 4) Una vez realizadas las preguntas cerrar ventana y seleccionar botón "Consultar" para ver resultado de cuestionario.

Iniciar identificación

Consultar

¿Deseas iniciar cuestionario de preguntas?

Se abrirá una ventana emergente, debes permitir uso de ventanas emergentes en tu navegador para este sitio en caso de bloqueo

CANCELAR

ACEPTAR

VALIDACIÓN PREGUNTAS

Aparecerá una pestaña en el navegador una pestaña "APP" donde aparecerá el cuestionario de preguntas. Luego de responder el cuestionario volver a página de FC y "**Consultar**" al consultar la validación de identidad aparecerá un mensaje de respuesta si es aprobado o rechazada la evaluación.

Importante: **Solo hay 2 intentos para responder el cuestionario se aprueba con 3 respuestas correctas de 4 preguntas. Al fallar los intentos no se podrá seguir haciendo preguntas, cliente debe hacer validación facial.**



FIRMA DE CONTRATO

☐ Identificación facial ☒ Identificación cuestionario ☐ Identificación biométrica

Identificación por preguntas

- 1) Seleccionar botón "Iniciar identificación".
- 2) Confirmar acción.
- 3) Se abrirá ventana emergente con cuestionario de preguntas.
- 4) Una vez realizadas las preguntas cerrar ventana y seleccionar botón "Consultar" para ver resultado de cuestionario.

Iniciar identificación

Consultar

Respuesta obtenida :

Felicidades [REDACTED], usted ha aprobado el examen!

ACEPTAR

VALIDACIÓN DE IDENTIDAD

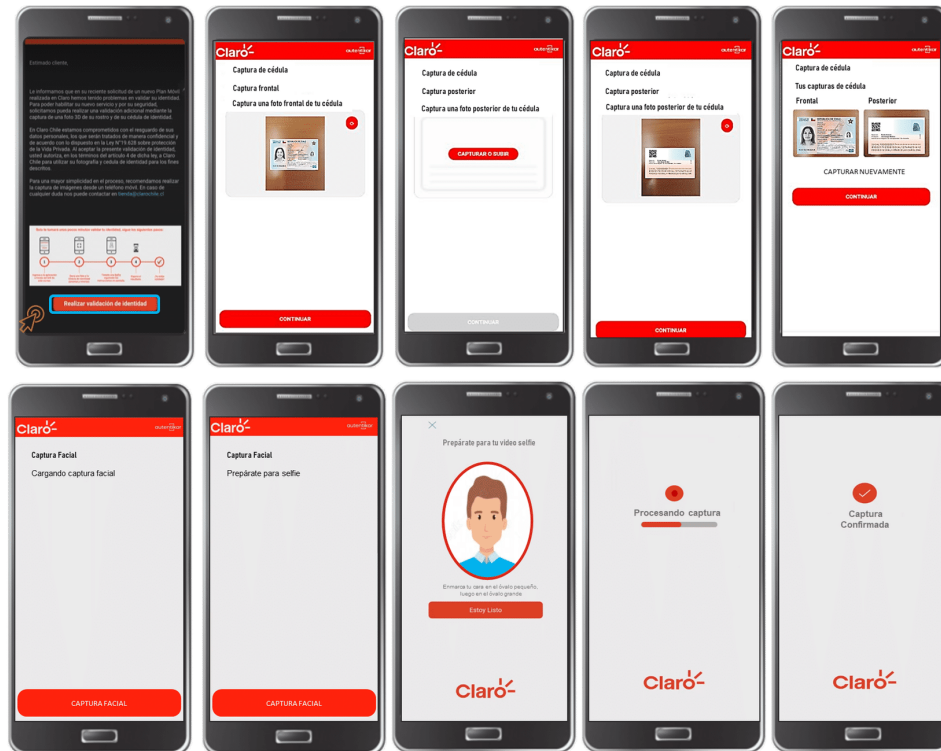
Al seleccionar la opción **“identificación facial”** aparecerá el correo electrónico que se había ingresado previamente en el paso 1 (Datos del cliente). A través de ese email llegará la validación facial que debe realizar el cliente.

The screenshot shows a web interface with a progress bar at the top indicating four steps: 1. Cliente (checked), 2. Servicios (checked), 3. Facturación (active), and 4. Finalización. Below the progress bar, there are two main sections. The left section contains a box with the following information: Nombre: [blank], RUT: [blank], and Fecha de nacimiento: 01/01/1990. The right section contains two boxes: one with \$ 20.000 labeled 'Disponibles servicios móviles.' and another with \$ 0 labeled 'Disponibles servicios fijos.' Below these boxes is a button labeled 'Detalle Evaluación'. Below the 'Facturación' section, there is a section titled 'FIRMA DE CONTRATO' with two radio buttons: 'Identificación facial' (selected) and 'Identificación cuestionario'. Below the radio buttons, there is a field for 'Email' with the value 'label.rebolledo@gmail.com' and a field for 'Link autenticación:'. At the bottom of this section are two buttons: 'Iniciar identificación' and 'Consultar'. At the bottom of the interface, there is a section titled '2 REGISTRO DE PAGO'.

VALIDACIÓN DE IDENTIDAD

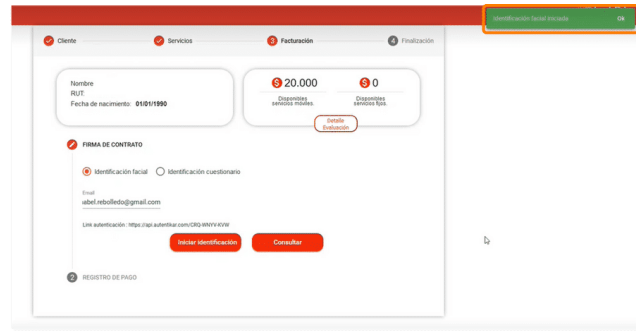
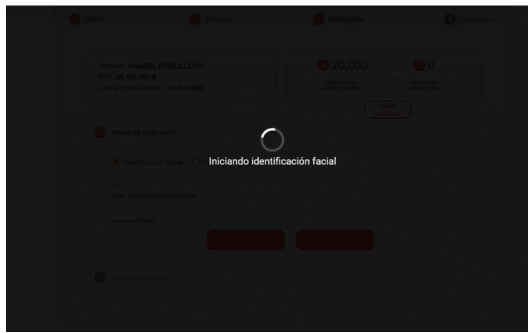
El cliente recibirá un correo electrónico para realizar la validación de identidad, deberá presionar la botonera **“Realizar Validación De Identidad”**. El sistema solicitará fotografía de la cédula de identidad, el cual debe tomarla de forma independiente siguiendo los siguientes pasos.

Una vez realizada la autenticación facial, el cliente tendrá una respuesta de aprobado, de ser correcto.



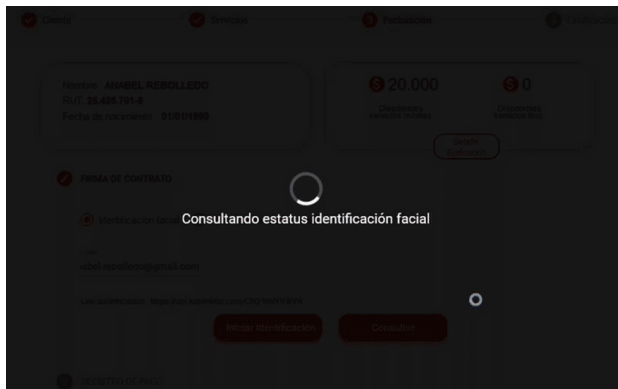
VALIDACIÓN DE IDENTIDAD

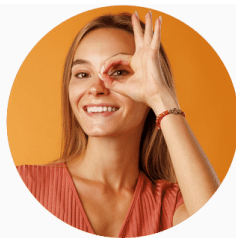
Mientras el cliente realiza la validación facial el sistema mostrará la siguiente pantalla.



VALIDACIÓN DE IDENTIDAD

Cuando el cliente finaliza su validación facial, el sistema mostrará la siguiente pantalla y además un mensaje confirmando que la verificación de identidad fue realizada correctamente.





¡Repasemos lo aprendido!

Selecciona la opción que consideres correcta:

Es correcto afirmar que solo hay 2 intentos para responder el cuestionario de validación de identidad, se aprueba con 3 respuestas correctas de 4 preguntas. Al fallar los intentos no se podrá seguir haciendo preguntas, cliente debe hacer validación facial.

☐

Verdadero

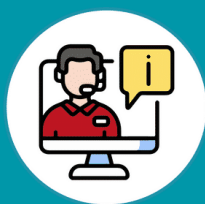
☐

Falso

SUBMIT

CONTINUAR

INGRESO DIRECCIÓN DELIVERY



INGRESO DELIVERY

DESPACHO EXPRESS

El cliente puede recibir gratis el chip en hasta 3 horas en las siguientes comunas:

Región Metropolitana (32 comunas): Cerrillos, Cerro Navia, Conchalí, Estación Central, Huechuraba, Independencia, La Cisterna, La Florida, La Granja, La Reina, Las Condes, Lo Barnechea, Lo Espejo, Lo Prado, Macul, Maipú, Ñuñoa, Pedro Aguirre Cerda, Peñalolen, Providencia, Pudahuel, Puente Alto, Quilicura, Quinta Normal, Recoleta, Renca, San Bernardo, San Joaquín, San Miguel, San Ramón, Santiago Centro, Vitacura.

Zona Norte (8 comunas): Antofagasta, Arica, Calama, Iquique, La Serena, Quilpué, Valparaíso, Viña Del Mar.

Zona Sur (14 comunas): Chillán, Concepción, Curicó, Hualpén, Los Ángeles, Machalí, Osorno, Padre Las Casas, Puerto Montt, Rancagua, Talca, Talcahuano, Temuco, Valdivia.

Para otras comunas dentro de la Región Metropolitana el despacho **se realiza en 48 horas máximo.**

En el resto del país con **Despacho Normal 3 días hábiles Capitales Regionales y 4 días hábiles Otras Ciudades.**

- Empresa que da el servicio de Delivery Express hoy es **Uber.**

- Despacho en 3 horas aplica para compras realizadas **de lunes a viernes entre las 9:00 y 17:00 hrs.** Sábados entre 9:30 y 11:00 hrs. Los días domingos

y festivos no se encuentra disponible.

- Confirmar que el titular o un tercero se encontrara en el domicilio para recibir el pedido.

- Clientes en zonas Delivery Express, pero sin cobertura Uber Puede pasar que clientes estén en zonas definidas de Delivery Express, pero que estén fuera de cobertura de Uber (**por ejemplo, zonas rojas**). El despacho de esos clientes será a través de Delivery Normal, por lo que su tiempo de entrega pasa a ser 2 días hábiles (Santiago) o 4 días hábiles (Regiones)



INGRESO DE DELIVERY

Desde la opción **“Dirección de Despacho”** el ejecutivo podrá ingresar la dirección donde se enviará el chip contratado por el cliente. El ejecutivo debe seleccionar desde las botoneras desplegables. Las direcciones están integradas con Chile Express.

REGISTRO DE PAGO

CUPÓN DE PAGO MÓVIL

Nº Transacción: 50005847 | RUT Cliente: | Fecha de pago: 01/04/2023

MOTIVO DE PAGO	MONTO
Cargos de activación	\$ 0
Cargos por adelantado	\$ 0
Cargos pie	\$ 0
Costo por despacho de móvil	\$ 0
IVA 19%	\$ 0
TOTAL A RECAUDAR:	\$ 0

Firma y Timbre cajero

ADJUNTAR DIRECCIÓN DE DESPACHO INGRESAR PEDIDO

DIRECCIÓN DE ENVÍO

¿Desea usar dirección de clientización: EL SALTO, 5450, Huechuraba, METROPOLITANA DE SANTIAGO?

Calle y Número: 5450 EL SALTO, Huechuraba, Región Metropolitana, Chile

Mapa de Google

VALIDAR TIPO DE DESPACHO DISPONIBLE

Si no encontraste tu dirección la puedes ingresar aquí

Despacho Express
El pedido llegará en 6 horas.
Si la compra se realiza un domingo o festivo se recibirá al día siguiente.

Despacho Normal
El pedido llegará antes de 3 días hábiles

Cancelar Aceptar

INGRESO DE DELIVERY

TIPS IMPORTANTES:

- Siempre colocar en la casilla de **“Calle y Número Exterior”** el nombre de la dirección más la numeración exterior., ejemplo **“El Salto 5450”**
- **Evita colocar prefijos como Avenida, Calle, Pasaje**, o cualquier otro a la dirección principal del cliente. **Sólo en el caso de que no aparezca** la dirección sin esas palabras, prueba nuevamente ingresando la dirección con esos prefijos.
- **Siempre validar con el cliente en el mapa** la calle que se encuentre más cercana a la dirección ingresada, esto con la finalidad de que el cliente confirme que es correcto y así pueda recibir el producto o servicio sin problemas.

•Para **precisar la búsqueda de dirección** correcta, **ingresa “COMUNA, REGIÓN” en la casilla “Calle y número exterior”** para evitar confundir con otras comunas o regiones del país (Ejemplo en A).



INGRESO DE DELIVERY

TIPS IMPORTANTES

•Si el cliente califica como delivery express o delivery normal, esto debe ser informado al cliente.

•**Número interior es para identificar n° departamento/oficina o casa dentro de un condominio.** Por ejemplo, 4800 **departamento 310** o Alicura 2460 **Casa 50A**.

•Agregar en el campo de referencial alguna Información útil, como “casa queda frente a una plaza” “casa queda frente a un supermercado”, o las mismas calles de referencia que se encontraron en el mapa.

•En caso de que sea una dirección que no tenga número, agregar en el campo **referencia** que **“la dirección no tiene número”**

Importante: ingresar en “número de teléfono” el número de contacto del cliente, ya que a través de ese contacto llegarán las notificaciones.

DIRECCIÓN DE ENVÍO

☐ ¿Desea usar dirección de clientización: Avenida Central, 908, San Bernardo, METROPOLITANA DE SANTIAGO ?

Calle y Número
Av. El Salto 5450, 8581160 Huechuraba, Región Metropolitana, Chile

VALIDAR TIPO DESP. DISPONIBLE

Si no encontraste tu dirección la puedes ingresar aquí

Tipo de Residencia *
Local

Número Interior
OFIC 10

Referencia
EDIFICIO CLARO CHILE

Código electrónico
lgmf.22@gmail.com

Número de Teléfono
990973472

☒ Despacho Express
El pedido llegará en 03 horas aprox.
Si la compra se realiza un domingo o festivo, se recibirá al día hábil siguiente.

☐ Despacho Normal
El pedido llegará antes de 3 días hábiles

Cancelar **Aceptar**

INGRESO DE DELIVERY

Desde la **opción “Si no encontraste tu dirección puedes ingresar aquí”** si el ejecutivo no logra referenciar con el mapa de Google puede ingresarla manual.

Se **prueba dirección entregada por callejero** y se consulta al cliente **referencias en el mapa** de Google (B) "¿Frente de su vivienda existe una tienda de cortinas llamada Creaciones Maite?" Si Cliente confirma dirección, continuar ingreso, si **cliente declara ser incorrecto**, se procede a paso (C) ingresando **dirección manual**.

•**Dirección ingresada manualmente siempre tiene Delivery Normal**

DIRECCIÓN DE ENVÍO

☐ ¿Desea usar dirección de clientización: Avenida Central, 908, San Bernardo, METROPOLITANA DE SANTIAGO ?

DIRECCIÓN DE ENVÍO

Región *

METROPOLITANA DE SANTIAGO

Calle *

SALTO

Tipo de Residencia *

Departamento

Agrega una Referencia

EDIFICIOS CLARO CHILE

Número de Teléfono

990973472

Comuna *

Huechuraba

Número *

5450

Num Depto/Interior

OFIC 10

Correo electrónico

lgmf.22@gmail.com

Para dirección manual, no esta disponible despacho express

Si deseas buscar dirección en google ingresa [aquí](#)

Cancelar

Aceptar

INGRESO DE DELIVERY

Mensajes de confirmación que recibe el cliente al realizar contratación con Delivery Express:

1. Confirmación de la compra.
2. Seguimiento del pedido.

3. Seguimiento del pedido.

4. Si cliente responde el mensaje, se mostrarán las siguientes opciones



INGRESO DE DELIVERY

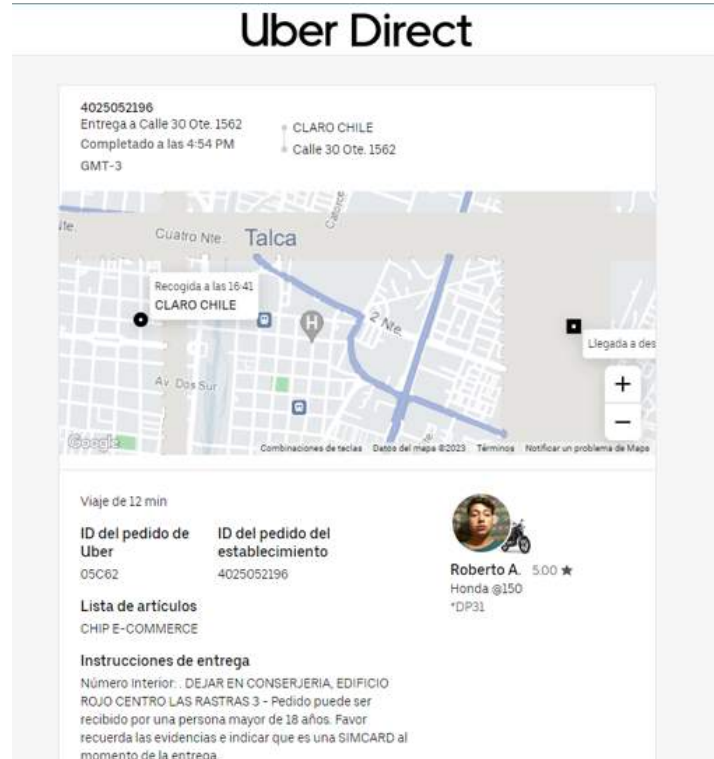
• **Cliente al ingresar al link de seguimiento enviado por WhatsApp** el cliente puede ver en tiempo real como va su pedido.

• **Si cliente no está en su casa:** Si el cliente no está en su casa para hacer la entrega, se hará 1 intento de entrega, en caso de no poder entregar devolverá el pedido a CAC.

• **¿Puedo cambiar la dirección? ¿Puedo atrasar la entrega?** No, las entregas no se agendan.

• **Informar al cliente que el pedido va a ser despachado por un repartidor de UBER** (moto, bici, auto) por desconocimiento clientes han rechazado el

pedido indicando que ellos no han hecho pedidos por dicha empresa.



INGRESO DE DELIVERY

- Validar con el cliente la oficina más cercana al domicilio **debe ser última opción y cliente debe aceptar ir a retirar.**
- Dirección ingresada siempre tiene que ser **Delivery Normal.**
- Dejar de referencia **RETIRO EN CHILEXPRESS.**

Ingresar dirección de la oficina Chilexpress

Sucursales
Contamos con más de 1.000 Sucursales a lo largo del país, la red de oficinas más grande del mercado.

Comuna o Localidad

Servicio

Filtrar por:
Centro de Servicios y Drop Off ☐ Pick Up ☐

Pick Up
Pick Up Comercial Astorga
Avenida Vicuña Mackenna 742, Melipilla

Centro de Servicios
Melipilla
Valdes 597, Melipilla

Pick Up
Pick Up Almacén Los Prados
Región Rancagua Niquena 524, Melipilla

Centro de Servicios
Melipilla Neruda
Avenida Pablo Neruda 47, Melipilla

Completar campos de dirección

DIRECCIÓN DE ENVÍO

¿Desea usar dirección de clientización: Avenida Central, 908, San Bernardo, METROPOLITANA DE SANTIAGO?

Calcular Rutas
Válida 597, Melipilla, Región Metropolitana, Chile

VALIDAR TIPO DESP. DISPONIBLE

Si no encuentras tu dirección la puedes ingresar [aquí](#)

Validación de Datos

Nombre completo:

Referencia:

Número de Teléfono:

☐ Despacho Express
El pedido llegará en 03 horas aprox.
Si la compra se realiza un domingo o festivo, se recibirá al día hábil siguiente.

☒ Despacho Normal
El pedido llegará antes de 3 días hábiles

INGRESO DE DELIVERY

Finalmente se debe presionar la botonera **"Ingresar Pedido"**. Al ingresarlo el sistema emitirá el mensaje de finalización desde donde se debe escribir las glosas correspondientes.

REGISTRO DE PAGO

CUPÓN DE PAGO MÓVIL

N° Transacción: 50005847 | RUT Cliente: | Fecha de pago: 01/04/2023

MOTIVO DE PAGO	MONTO
Cargos de activación	\$ 0
Cargos por adelantado	\$ 0
Cargos pie	\$ 0
Costo por despacho de móvil	\$ 0
IVA 19%	\$ 0
TOTAL A RECAUDAR:	\$ 0

Firma y Timbre cajero

ADJUNTAR **DIRECCIÓN DE DESPACHO** **INGRESAR PEDIDO**

MENSAJE FINALIZACIÓN

NÚMERO: 56971811221 | PLAN: 05 2021 DIF-EP-PLAN S CE

Escribe tu comentario

CERRAR **ACEPTAR**

INGRESO DE DELIVERY

El sistema nos mostrará un mensaje con el resumen de la venta ingresada. Se podrá visualizar el número de orden, tipo de orden y la descripción de la orden, seguidamente, se debe presionar la botonera **"Confirmar"**. Una vez revisada la información se debe presionar la botonera **"Confirmar"** que al ser seleccionado redirige a sección dashboard.

RESUMEN

 **EXITOSO**

NÚMERO ORDEN	TIPO DE ORDEN	DESCRIPCIÓN
207	Venta Accesorio	Correo conf. pago VA enviado
208	Venta Móvil	Correo conf. pago VM enviado

CONFIRMAR



¡Repasemos lo aprendido!

Selecciona la opción que consideres correcta:

Si el cliente no está en su casa para hacer la entrega, se hará **1** intento de entrega, en caso de no poder entregar devolverá el pedido a CAC.

☐

Verdadero

☐

Falso

SUBMIT

CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°9 - VENTA REMOTA MÓVIL CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°9 -
VENTA REMOTA MÓVIL CLARO**

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

FINALIZAR