



Móvil PYME MÓVIL ClaroVTR - Desafío Enero

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

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

DESDE EL 06 AL 25 DE ENERO

SERVICIOS MÓVILES CLARO

≡ CAMBIO DE MARCA (MERCADO EMPRESARIAL)

≡ DESAFÍO TERMINADO

CAMBIO DE MARCA (MERCADO EMPRESARIAL)



CONTEXTO

Con el objetivo de acompañarlos durante el proceso de transición de marca de VTR a Claro, hemos habilitado este ID donde podrán encontrar

todo el material de apoyo relacionado con este cambio, para la atención de nuestros clientes de mercado empresarial.

En esta plataforma encontrarán:

- Documentos con información clave del proceso.
- Preguntas frecuentes y sus respuestas.
- Material de comunicación para clientes.
- Procedimientos importantes de facturación, recaudación, entre otros.
- Los invitamos a revisar el contenido de manera periódica, ya que se irá actualizando con información relevante para su gestión diaria.



CAMBIO DE MARCA

¿QUÉ SIGNIFICA
"CAMBIO DE
MARCA?"

FECHAS
IMPORTANTES

FACTURACIÓN

RECAUDACIÓN
SERVICIO MÓVIL Y
FIJO

Un cambio de marca es un proceso estratégico en el que una empresa redefine su identidad y cómo se presenta al público. Esto puede incluir un nuevo nombre, logo, colores, tipografía, y hasta una nueva misión y valores. No es solo un cambio estético; es una evolución que refleja el crecimiento y la dirección de la empresa.



GOMEZ, PABLO GONZALO
LA GREDA 1812, Quilpue



S.I.I. - SANTIAGO NORTE

CLIENTE N° 94 700000
EMISION 21-Ago-2025
Vence el 10-Ago-2025
Total a Pagar \$ 42.793
Corte a partir del: 17-Ago-2025
Ultimo pago: \$42.793 el 15-Jul-2025
Periodo Facturado 21-Jun-2025 al 21-Jul-2025



Hola %%NOMBRE%%

Ya está disponible tu boleta de %%MES%%, asociada a tu cuenta %%CUENTA%%.

Total a pagar Vencimiento Dias facturados

%%MONTO%% %%FECHA%% Desde %%INICIO%% Hasta %%FIN%%

Recuerda pagar tu boleta antes del %%VENC%% para evitar la suspensión del servicio y cobros por reposición.

Pagar

%%TEXTO%%

1.2.- Nuevo correo electrónico que recibirá el cliente con la factura:

¿QUÉ SIGNIFICA
"CAMBIO DE
MARCA?"

FECHAS
IMPORTANTES

FACTURACIÓN

RECAUDACIÓN
SERVICIO MÓVIL Y
FIJO

1 de septiembre 2025: cambio de Rut y Razón social en la facturación VTR servicio móvil

11 de septiembre 2025: el cliente Claro o convergente, podrá pagar cuentas de Claro y VTR en pago express de la Web de Claro Chile.

15 de septiembre 2025: el cliente VTR o convergente, podrá pagar cuentas de VTR y Claro en pago express de la Web de VTR.

1 de octubre 2025: cambio de Rut y Razón social en la facturación de VTR servicios fijos

¿QUÉ SIGNIFICA "CAMBIO DE MARCA?"	FECHAS IMPORTANTES	FACTURACIÓN	RECAUDACIÓN SERVICIO MÓVIL Y FIJO	
---	-----------------------	-------------	---	--

1.- ¿Qué cambios tendrá la factura móvil del cliente VTR?

A contar del **1 de septiembre 2025** la nueva razón social y Rut serán:

- Razón social: Claro Chile Spa

- RUT N°: 96.799.250-K **1.1.**

- Imagen de la nueva factura y nuevo logo:a. Nueva razón social

b. Nuevo logo

c. Nuevo Rut

2.- ¿Se envió información de estos cambios en la factura a nuestros clientes?

Entre el 25 y 28 de agosto 2025, nuestros clientes de mercado empresarial, tanto empresas públicas como privadas, con servicios móvil, recibieron una carta formal, con toda la información respecto de los cambios en la factura (nuevo Rut y Razón social) y para aquellos clientes que realizan pagos mediante transferencia, en la misma carta se entregaron los nuevos datos.

3.- ¿El cliente debe modificar su pago automático producto de este cambio (PAC-PAT-PACO)?

No, no debe modificar su pago automático. Solo deben hacerlo los clientes VTR móvil que se porten a Claro o migren de Andes a ONE, ya que cambia la cuenta financiera asociada al PAC.

¿QUÉ SIGNIFICA "CAMBIO DE MARCA?"	FECHAS IMPORTANTES	FACTURACIÓN	RECAUDACIÓN SERVICIO MÓVIL Y FIJO	
---	-----------------------	-------------	---	--

Los principales cambios están en: Pago Express, Pago automático (PAC, PAT, PACO), transferencias bancarias. Revisemos cada uno de estos ítems.

PAGO EXPRESS

Tanto en la WEB de VTR como en la de Claro Chile, el botón de pago express será convergente, lo que significa que el cliente VTR o Claro podrán pagar sus cuentas de ambas marcas en ambas WEB, servicio fijo y móvil.

Pago express WEB Claro:

- A contar del día **4 de septiembre 2025**, el cliente Claro o convergente, podrá pagar cuentas de Claro y VTR.
- El cliente Claro y VTR visualizarán las pantallas con el **logo de Claro**

Pago express WEB VTR:

- A contar del día **10 de septiembre 2025**, el cliente VTR o convergente, podrá pagar cuentas de VTR y Claro.
- El cliente será direccionado a Pago Express de Claro
- El cliente VTR y Claro visualizarán las pantallas con el logo de **VTRClaro**
- Deberá ingresar a parte del Rut asociado a los servicios, un correo electrónico y captcha, para reforzar la seguridad del pago.
- Tendrá más opciones de recaudadores asociados para sus pagos

PAGO AUTOMÁTICO (PAC, PAT, PACO):

MÓVIL: Los clientes de **VTR Móvil** que se hayan portado a Claro deberán reactivar su servicio de pago automático, ya que el asociado a su antigua cuenta de VTR, se desactiva.

Script: *Don/Sra. [Nombre cliente], efectivamente con su cambio a Claro empresas, su servicio de pago automático se desactivó, por tanto, debe volver a habilitarlo, con los datos de su nueva facturación de Claro.*

De todos modos, yo le puedo entregar su nuevo número de cuenta, para que lo asocie a su pago automático.

TRANSFERENCIA BANCARIA CLIENTE VTR

Cliente servicio móvil:

La nueva cuenta para transferir es:

Claro Chile Spa

RUT N° 96.799.250-K

Cuenta Corriente N° 80007573-00

Banco de [Chile](#)

pagotransferenciasempresas@clarochile.cl



¡Hazlo fácil, rápido y seguro!
Paga tu cuenta en línea

Recuerda que aquí solo puedes hacer pagos,
no ver tu boleta o detalles de cobros.

Ingresar tu RUT:

Ingresar tu mail:

Haz Clic en **El trebol** para continuar



Consultar

 Este sitio es 100% seguro.



¡Ahora que VTR es parte de
Claro y América Móvil,
sumas los mejores beneficios para ti!

Ahora disfruta de eventos en
Claro Arena y descuentos en Claro Club

Selecciona los servicios que quieres pagar y revisa los detalles de cada uno.

☒	 Servicio Fijo VTR 9 83XXX X853	Vence: 23/11/25	Vencida	\$ 25.990	Ver detalle 
☒	 Servicio Móvil Claro 9 83XX X3453	Vence: 11/03/25	Vigente	\$ 22.990	Ver detalle 
☒	 Servicio Móvil Claro 9 83XX X3453	Vence: 11/03/25	Vigente	\$ 20.990	Ver detalle 

Pagar

 Este sitio es 100% seguro.

¿QUÉ SIGNIFICA "CAMBIO DE MARCA?"	FECHAS IMPORTANTES	FACTURACIÓN	RECAUDACIÓN SERVICIO MÓVIL Y FIJO
Registra en CRM ONE o Andes según corresponda y elige una interacción asociada a la consulta. "Recuerda siempre agradecer al cliente su apoyo y comprensión"			



Para revisar "Posibles preguntas y respuestas para el cliente" te invitamos a descúbre las [aquí](#).

MIGRACIÓN VTR MÓVIL A CLARO EMPRESAS

DESCRIPCIÓN —

- A continuación, en este documento encontrarás preguntas frecuentes con información importante respecto de la migración realizada a clientes móviles desde VTR a Claro.

ALCANCE —

Esta información aplica para la atención en Call center, sucursales de atención presencial y WhatsApp, de clientes VTR móvil negocios.

¿QUÉ SIGNIFICA PARA EL CLIENTE ESTE CAMBIO? —

- Los clientes migrados mantienen su número, su plan y su tarifa vigente.
- No requerirá cambio de chip, sin embargo, es recomendable que en algún momento lo haga, para mejorar su experiencia.
- La migración es automática y sin necesidad de trámites por parte del cliente.
- Recibirá una última factura por VTR negocios y una primera factura por Claro empresas, según su ciclo.
- Si el cliente tiene PAC o PAT se trasladará de manera automática, sin que el cliente deba modificar nada.

SCRIPT —

SCRIPT ATENCIÓN TELEFÓNICA

Buenos días/tardes [nombre cliente] efectivamente su línea ahora forma parte de Claro como parte del proceso de integración entre ambas compañías. A fines de agosto de este año informamos a todos nuestros clientes VTR Negocios, mediante una carta formal, que VTR pasó a formar parte de Claro y América Móvil. En dicha comunicación también se indicó el cambio de RUT y razón social en su factura.

Argumentos: Esta unión entre Claro Empresas y VTR Negocios no afectará la calidad, funcionalidad ni el soporte de los productos y servicios que hoy utiliza.

Todos los acuerdos, garantías y términos de servicio existentes siguen siendo válidos y desde ahora al ser parte de Claro empresas, podrá acceder a una red móvil completamente renovada, con mayor cobertura y velocidad, tecnología 5G, Roaming en 51 países, según su plan, almacenamiento gratuito en

Claro Drive, además de las mejores ofertas en equipos y planes del mercado, entre otros servicios disponibles para su empresa. Enlace servicios que puede contratar en Claro empresas:

<https://www.clarocloud.cl/portal/cl/cld/productos/>

Nota1: recomienda al cliente cambiar su chip sin costo, para que su experiencia sea aún mejor.

Nota2: Si solicita la carta, confirma su correo y envíala seleccionando la que corresponda para empresas públicas o privadas. (encuétrala adjunta en el desplegable **“Comunicaciones”**).

SCRIPT RECLAMO

El cliente manifiesta disconformidad o molestia por la migración a Claro empresas

“Sr(a) [nombre cliente] comprendo su inquietud.

Para su tranquilidad, Esta unión entre Claro Empresas y VTR Negocios no afectará la calidad, funcionalidad ni el soporte de los productos y servicios que hoy utiliza.

Todos los acuerdos, garantías y términos de servicio existentes siguen siendo válidos y desde ahora al ser parte de Claro empresas, podrá acceder a una red móvil completamente renovada, con mayor cobertura y velocidad, tecnología 5G, Roaming en 51 países, según su plan, almacenamiento gratuito en Claro Drive, además de las mejores ofertas en equipos y planes del mercado, entre otros servicios disponibles para su empresa. Enlace servicios que puede contratar en Claro empresas: <https://www.clarocloud.cl/portal/cl/cld/productos/>

Si la cliente continua en desacuerdo, infórmale que este cambio aplicará para **todos los clientes VTR móvil sin excepción.**

Si desea ingresar reclamo: Guíate por el ID 79/ingreso reclamo en One/reclamos comerciales/reclamo disconformidad. Este caso debe ser cerrado por quien lo genera.

Motivo1: Registro

Motivo2: Estado solicitud

Motivo3: Disconformidad

Resultado: se genera caso

Luego pincha el botón “Acción” **Si desea cursar la baja de su servicio**, sigue el procedimiento de Término de contrato.

CONTEXTO PARA EL EJECUTIVO DE ATENCIÓN —

1.- ¿Qué vamos a realizar para que el cliente VTR sea Claro?

R: En diciembre 2025 comenzaremos a migrar pequeños grupos de clientes VTR móvil persona, desde Andes a One, como una portabilidad desde VTR a Claro, sin cambio de SIM Card. Para clientes empresa, este proceso será mas breve y comenzará entre **enero y febrero 2026**.

2.- ¿El cliente será portado con su mismo plan?

R: Si, el mismo plan de Andes, con un nombre distinto, pero mismas características y condiciones.

3.- ¿Qué percibirá el cliente?

R: El cliente la noche previa al cambio, recibirá el siguiente SMS: "Pronto llega tu experiencia Claro! Mira beneficios y mucho más aquí: <http://clarochile.cl>". **y al día siguiente cuando ya sea Claro recibirá este SMS:** "Ahora que eres parte del Nuevo Claro, gestiona tus servicios- Descargando la APP mi Claro

- Llamando a Claro o VTR

- O Dirígete a cualquier tienda Claro o VTR

Nota: Recuerda que la APP no aplica para nuestros clientes empresariales, rut mayor a 50 millones.

4.- ¿El cliente presentará inconvenientes en su servicio con este cambio?

R: Ningún inconveniente de señal y la experiencia será mejor, porque estará conectado a una red móvil completamente renovada en Claro, con mayor cobertura, velocidad y tecnología 5G.

5.- ¿Qué hacer si el cliente presenta inconvenientes de señal?

R: (No hablar de inconvenientes de señal), indicar que debe apagar su equipo por un minuto y encender nuevamente

6.-¿Qué debo responder si el cliente nota una diferencia en el valor de su boleta?

R: Explicar que puede deberse a ajustes de cierre del mes anterior o prorrates entre la última boleta VTR y la primera Claro. No implica alza del plan.

7.-¿Qué debo decir si el cliente pregunta por su historial de boletas VTR, reclamos u otras gestiones anteriores?

R: Si bien no se migrará el historial a CRM ONE, podrás visualizar la información en ANDES.

REGISTRO CONSULTA —

Registra en CRM ONE y elige una interacción asociada a la consulta.

“Recuerda siempre agradecer al cliente su apoyo y comprensión”



Para revisar "Las Comunicaciones" y "Preguntas Frecuentes" te invitamos a descúbre las [aquí.](#)

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO

DESAFÍO PYME MÓVIL - ENERO FINALIZADO



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

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

FINALIZAR