



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 11- 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.

≡ UNIDAD 1: MODELO VENTA CAC PYME

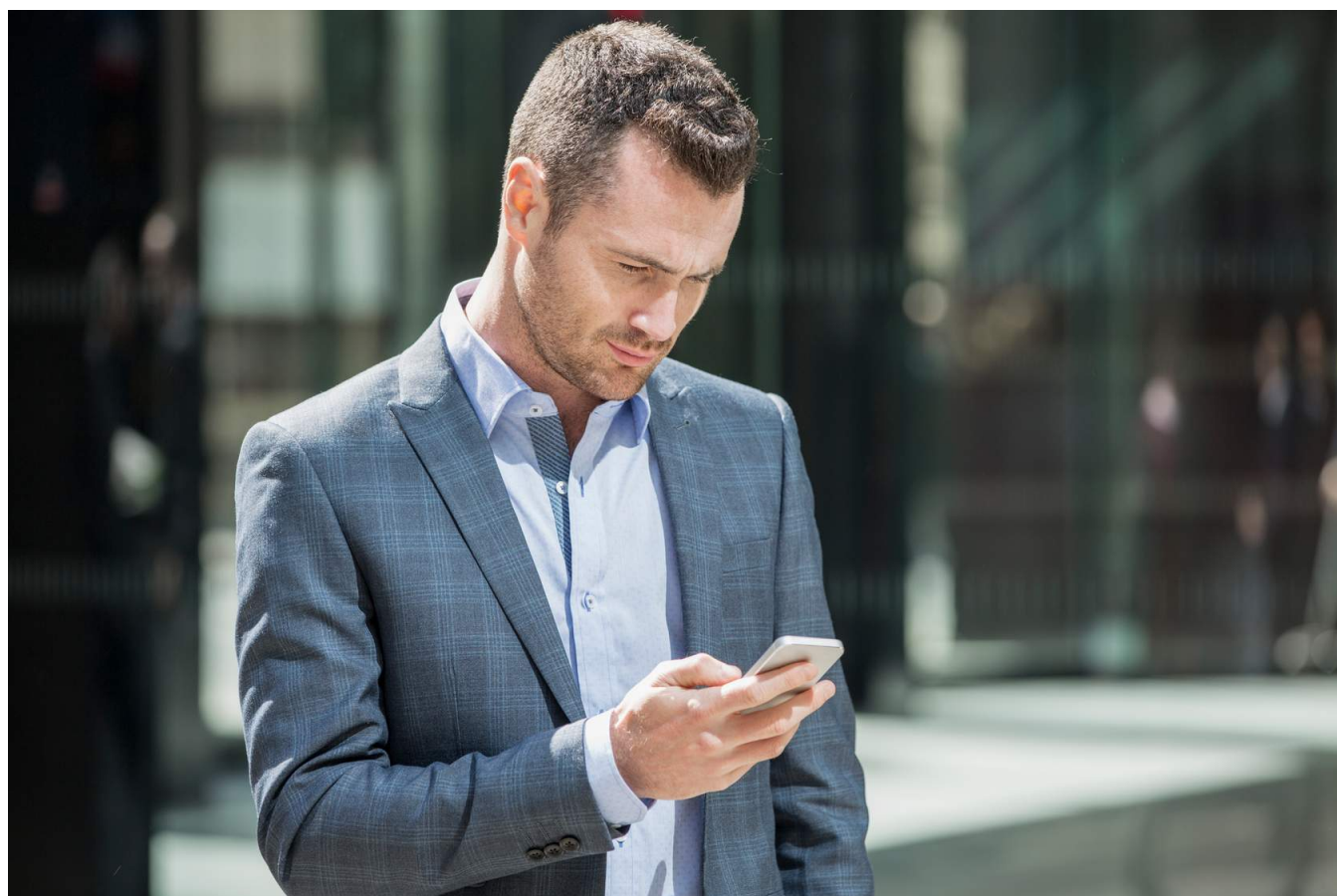
≡ UNIDAD 2: PLAN DE RETENCIÓN MÓVIL Y FIJO

≡ UNIDAD 3: ANDES - INGRESO A BEC

≡ UNIDAD 4: SERVICIO TÉCNICO MÓVIL

≡ DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: MODELO VENTA CAC PYME



VALIDACIÓN:



Cientes RUTs mayor a 50 millones

1.- ¿QUÉ NECESITO PARA REALIZAR UNA COTIZACIÓN?	2. VALIDACIÓN DE INFORMACIÓN	3. VALIDAR EN SERVICIOS IMPUESTOS INTERNOS (CONSULTAR SITUACIÓN TRIBUTARIA DE TERCEROS (SII.CL))
• Saber la cantidad de líneas a contratar. • Solo requiere líneas o quiere asociar equipos. • Tipo de equipos (si lo requiere) • Rut de Empresa y el Representante Legal (RRLL) • Nombre de Empresa y RRLL.		

1.- ¿QUÉ NECESITO PARA REALIZAR UNA COTIZACIÓN?	2. VALIDACIÓN DE INFORMACIÓN	3. VALIDAR EN SERVICIOS IMPUESTOS INTERNOS (CONSULTAR SITUACIÓN TRIBUTARIA DE TERCEROS (SII.CL))
• Si el cliente acepta la oferta, el ejecutivo debe validar vigencia de la cédula de identidad del RRLL, visitando el link: Consulta vigencia documento (registrocivil.cl). Si el documento se encuentra vencido o bloqueado, cliente debe regularizar la situación antes de continuar. • Solicita al cliente copia de la escritura, donde se identifique claramente al Representante Legal y su poder de firma. La vigencia de este documento no debe ser mayor a un año.		

--

1.- ¿QUÉ NECESITO PARA REALIZAR UNA COTIZACIÓN?	2. VALIDACIÓN DE INFORMACIÓN	3. VALIDAR EN SERVICIOS IMPUESTOS INTERNOS (CONSULTAR SITUACIÓN TRIBUTARIA DE TERCEROS (SII.CL))
a. Contribuyente presenta inicio de actividades. b. Fecha de inicio de actividades cuya antigüedad no debe ser inferior a 90 días. c. Actividades Económicas vigentes (Giro). d. Observación: Corresponde a recomendaciones generales que entrega el SII al consultor de la situación tributaria. (*) (*) No serán objeto de venta aquellas empresas que registran observaciones tales como: Cliente Comportamiento Irregular, Término de Giro, Declaraciones Inconsistentes, entre otros.		

CONSULTAR SITUACIÓN TRIBUTARIA DE TERCEROS

A través de esta opción, el SII proporciona información a los contribuyentes respecto de su situación tributaria, de manera que tomen conocimiento del estado en que se encuentran, al momento de realizar la consulta, y las situaciones que deben ser solucionadas. Junto con lo anterior, permite alertar a aquellas personas que efectúan operaciones con contribuyentes de comportamiento tributario irregular.

Nombre o Razón Social : CLARO CHILE SPA
RUT Contribuyente : 96799250-K

Fecha de realización de la consulta: 26-01-2024 08:23 hrs

a Contribuyente presenta Inicio de Actividades: SI

Fecha de Inicio de Actividades: 06-11-1999 **b**

Contribuyente autorizado para declarar y pagar sus impuestos en moneda extranjera: NO

Contribuyente es Empresa de Menor Tamaño (según Ley N°20.416) ^{*}: NO

^(*) Las empresas de menor tamaño, según la Ley N° 20.416 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, se clasifican en función de sus ingresos anuales por ventas y servicios y otras actividades del giro en el último año calendario, en micro empresas (hasta 2.400 UF); pequeñas empresas (desde 2.401 y 25.000 UF); y medianas empresas (desde 25.001 y 100.000 UF).

c Actividades Económicas vigentes:

Actividades	Código	Categoría	Afecta IVA	Fecha
VENTA AL POR MAYOR DE MATERIALES DE CONSTRUCCION, ARTICULOS DE FERRETE	466302	Primera	Si	10-03-2000
VENTA AL POR MAYOR NO ESPECIALIZADA	469000	Primera	Si	12-05-1999

Para informarse sobre un documento específico del contribuyente, diríjase a Consulta de documentos autorizados.

d Observación:

Recomendación General

Como recomendación general, siempre que se realicen transacciones comerciales con cualquier contribuyente, el SII aconseja verificar, en las opciones anteriores habilitadas, el timbrado del documento y que la actividad económica esté vigente en las bases de datos del Servicio. Además, se recomienda verificar que el domicilio y la actividad económica consignados en la factura o boleta que reciba, correspondan al vendedor o prestador del servicio ofrecido.

Para un mayor resguardo, se recomienda efectuar el pago con cheque nominativo o vale vista a favor del proveedor, anotando al reverso el RUT del emisor y número del documento recibido.

Si el contribuyente correspondiente al RUT consultado, no está de acuerdo o desconoce la situación informada en esta consulta, deberá concurrir a la unidad del SII correspondiente a su domicilio para aclarar o resolver su situación.

Esta consulta no constituye una certificación del comportamiento tributario del contribuyente. De esta manera, si para un RUT no aparecen observaciones, no significa que en una posterior auditoría no se detecten problemas.

RESPALDO EN ONE:

DOCUMENTACIÓN PARA SUBIR EN ONE:

- Escritura de la empresa donde se identifique al o los Represente (s) Legal (es) y su poder de firma.
- Cédula de Identidad del o los Represente (s) Legal (es) por ambos lados.
- Cotizador con el detalle de la venta.

- En caso de Portabilidad, debe acompañar la boleta / factura de la competencia.
- Formulario Solicitud de Portabilidad.
- Correo de excepción en aquellos casos que corresponda.
(Autorizaciones, descuentos especiales, etc).

POLÍTICA CAC PYME > VALIDAR CON OFERTA GENERADA AL CLIENTE:

Bajo esta política el CAC puede excepcionar las ventas PyME:

Condición	Autorización JOP (CAC)
Inversión en equipos	Hasta \$899.999.-
Solo Líneas Nuevas o Portabilidad con equipo Propio	Hasta 20 (>20 deben ser escaladas a través de leads)
Cantidad de líneas	Hasta 20 (>20 deben ser escaladas a través de leads)
Venta a Cliente Claro	Con antigüedad igual o superior a 6 meses en la compañía.

Todos los negocios que no califiquen en esta tabla deben ser escalados a **excepcionespyme@clarovtr.cl**

Condiciones de la Venta:

- Sin DICOM empresa. No se considera información del RRLL.
- Sin deudas con CLARO (vencidas o castigadas)
- Cliente debe disponer de crédito según evaluación.
- Si es portabilidad, deben adjuntar factura legible de la empresa donante que respalde antigüedad de 2 meses.



Conoce los demás procedimientos a través del siguiente [link](#)



¡Repasemos lo aprendido!

Selecciona la opción que consideres correcta:

Es correcto afirmar que, siempre se debe solicitar al cliente copia de la escritura, donde se identifique claramente al Represente Legal y su poder de

firma.

☐

Verdadero

☐

Falso

SUBMIT



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

UNIDAD 2: PLAN DE RETENCIÓN MÓVIL Y FIJO

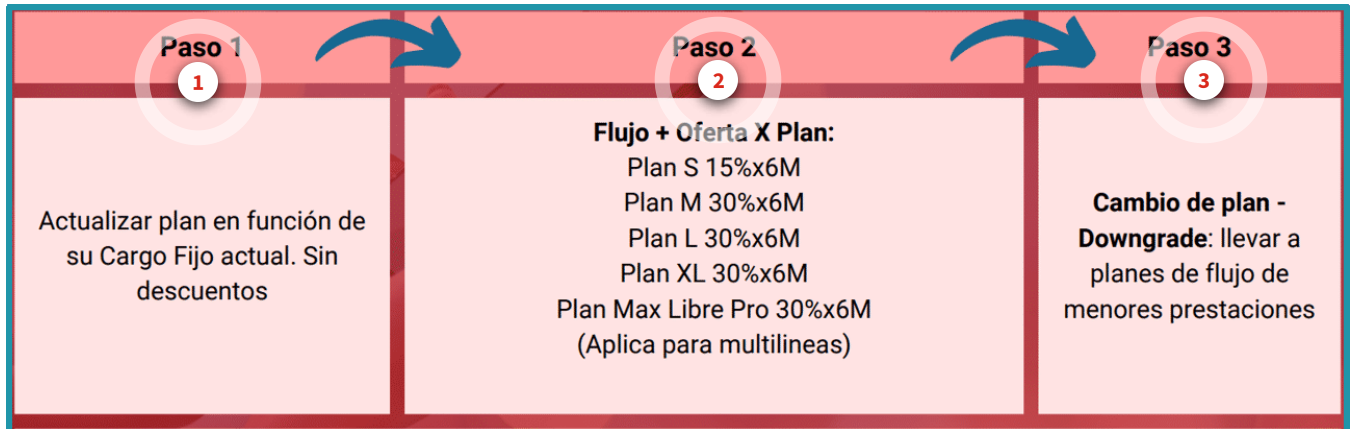


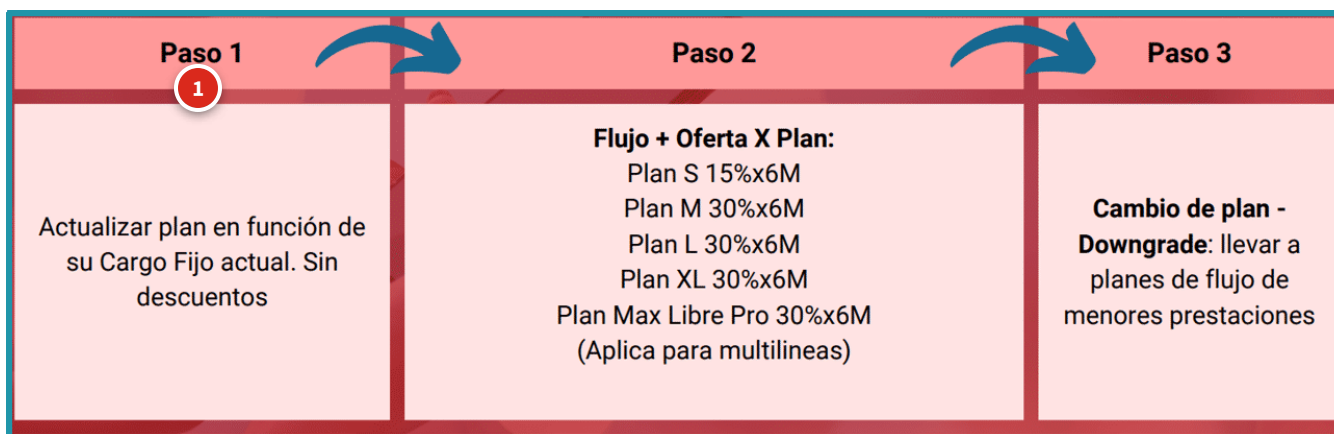
MÓVIL

HERRAMIENTAS DE RETENCIÓN DE EJECUTIVOS

Los ejecutivos deben comenzar ofreciendo el paso 1. En caso de no satisfacer al cliente se ofrece el paso 2 (primero habiendo actualizado el plan con el paso 1). Si este se rechaza, se pasa al paso 3 (primero habiendo actualizado el plan con el paso 1).

Veamos a continuación el detalle:

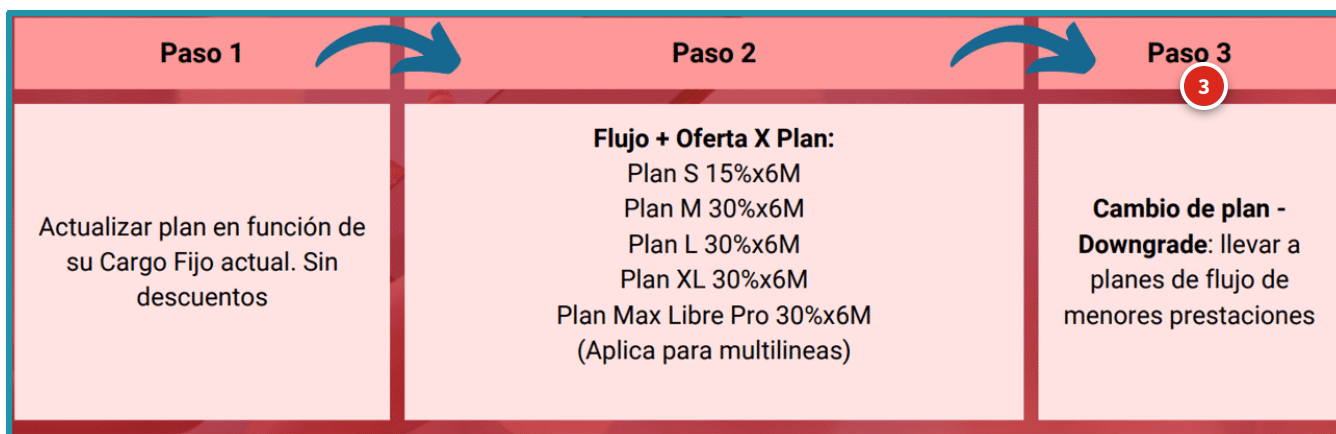




Paso 1

 Paso 1 1 2 3		
Cargo Fijo Actual	Plan a ofrecer	Precio
Hasta \$10.990	Plan S	\$8.990
De \$10.991 a \$13.990	Plan M	\$12.990
De \$13.991 a \$16.990	Plan L	\$14.990
De \$16.991 a \$20.990	Plan XL	\$18.990
Sobre \$20.990	Plan Max Libre Pro	\$22.990

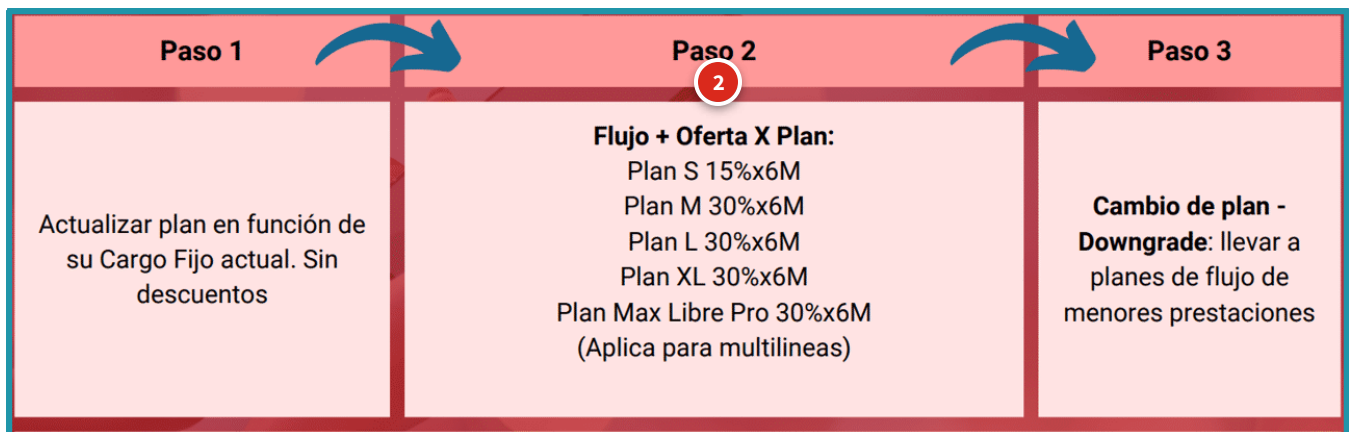
Presiona sobre la imagen



Paso 3

Paso 3			
Cargo Fijo Actual	Plan Propuesto	Downgrade	Cargo Fijo FINAL
Hasta \$10.990	Plan S	-	-
De \$10.991 a \$13.990	Plan M	1° Plan S	\$8.990
De \$13.991 a \$16.990	Plan L	1° Plan S	\$8.990
De \$16.991 a \$20.990	Plan XL	1° Plan M (2° Plan S)	\$12.990
Sobre \$20.990	Plan Max Libre Pro	1° Plan L (2° Plan M y 3° Plan S)	\$14.990

Presiona sobre la imagen



Paso 2

Paso 2					
Plan	Cargo Fijo Normal	Descuento a ofrecer	ID	PYD	Cargo Fijo FINAL
Plan S	\$8.990	15% x 6 meses	18676407	PYD Fidelizacion CF 15 x 6 meses Personas	\$7.642
Plan M	\$12.990	30% x 6 meses	9578925	PYD Descuento CF 30 x 6 meses Personas	\$9.093
Plan L	\$14.990				\$10.493
Plan XL	\$18.990				\$13.293
Plan Max Libre Pro	\$22.990				\$16.093

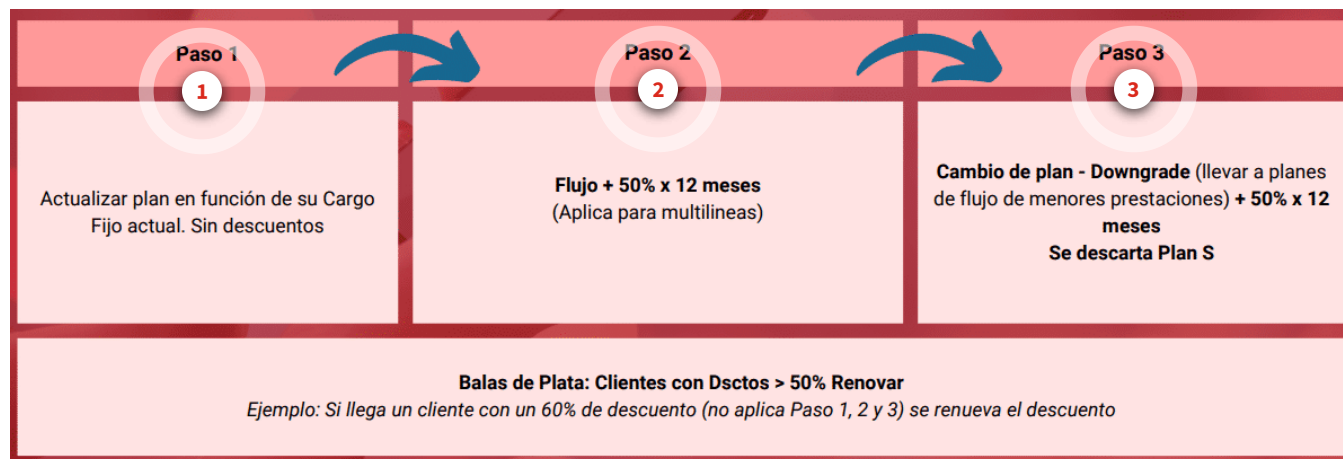
Presiona sobre la imagen

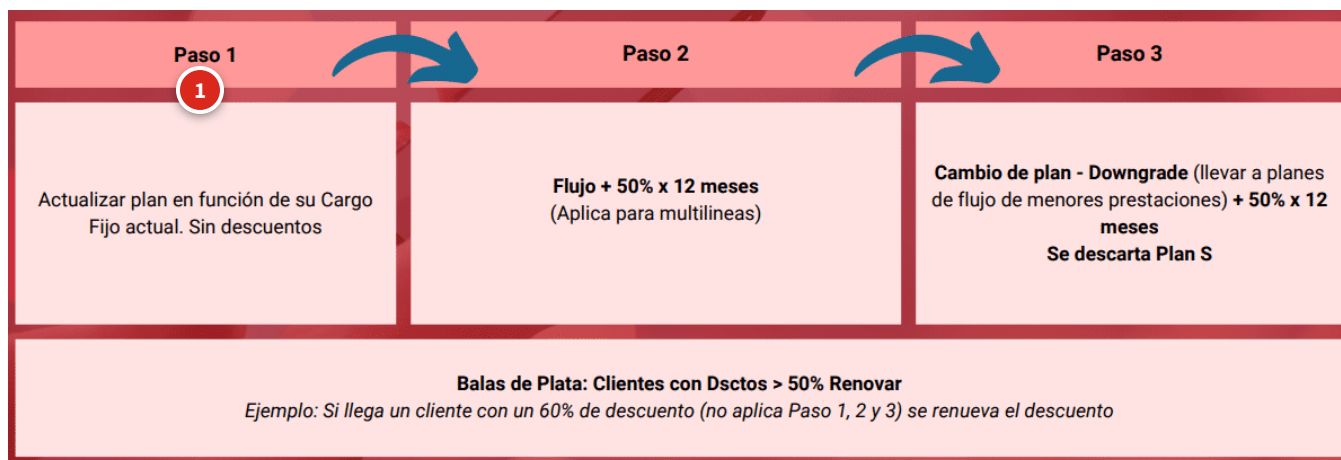
Importante: una vez que el supervisor/jefe/retenedor inicie su fase, no debe reutilizar la orden del ejecutivo, sino que debe ser una orden completamente nueva.

HERRAMIENTAS DE RETENCIÓN DE SUPERVISOR/JEFE/RETENEDOR

Solo si la posibilidad ofrecida no satisface al cliente, se procede con las herramientas de retención de Supervisor/jefe/Retenedor. Dichas herramientas se utilizan solo con los clientes cuya fuga es inminente. El Supervisor/jefe/Retenedor debe comenzar ofreciendo el Paso 1. En caso de no satisfacer al cliente se ofrece el Paso 2 (primero habiendo actualizada el plan con

el paso 1). Si este rechaza, se pasa al Paso 3 (primero habiendo actualizado el plan con el Paso 1).

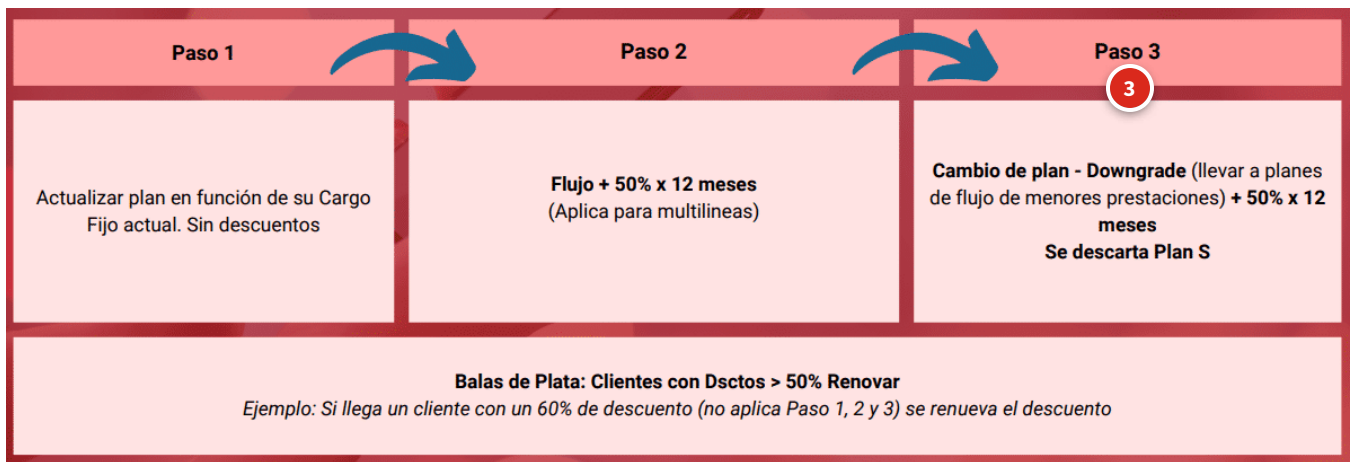




Paso 1

 Paso 1 1 2 3		
Cargo Fijo Actual	Plan a ofrecer	Precio
Hasta \$10.990	Plan S	\$8.990
De \$10.991 a \$13.990	Plan M	\$12.990
De \$13.991 a \$16.990	Plan L	\$14.990
De \$16.991 a \$20.990	Plan XL	\$18.990
Sobre \$20.990	Plan Max Libre Pro	\$22.990

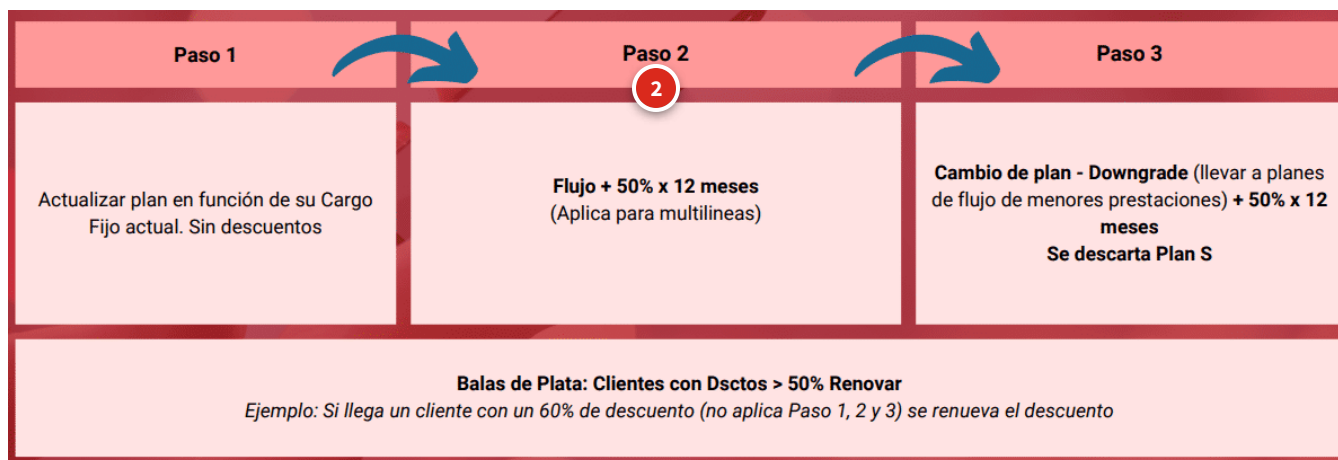
Presiona sobre la imagen



Paso 3

Paso 3 1 2 3				
Cargo Fijo Actual	Plan Propuesto	Downgrade	Descuento a ofrecer	Cargo Fijo FINAL
Hasta \$10.990	Plan S	-	-	-
De \$10.991 a \$13.990	Plan M	-	-	-
De \$13.991 a \$16.990	Plan L	1° Plan M	50% x 12 meses (Plan XL, L y M)	\$6.495
De \$16.991 a \$20.990	Plan XL	1° Plan L (2° Plan M)		\$7.495
Sobre \$20.990	Plan Max Libre Pro	1° Plan XL (2°Plan L y 3°Plan M)		\$9.495

Presiona sobre la imagen



Paso 2

 Paso 2 1 2 3					
Plan	Cargo Fijo Normal	Descuento a ofrecer	ID	PYD	Cargo Fijo FINAL
Plan S	\$8.990	50% x 12 meses	18676437	PYD Fidelizacion CF 50 x 12 meses Personas	\$4.495
Plan M	\$12.990				\$6.495
Plan L	\$14.990				\$7.495
Plan XL	\$18.990				\$9.495
Plan Max Libre Pro	\$22.990				\$11.495

Presiona sobre la imagen

FIJO

Aplica para Sucursales, MiniCAC, Call Center (Homologación) y Canales Digitales. Este material sirve para atender a clientes hogar que soliciten la desconexión total o parcial de sus servicios.

NO TODAS LAS SUCURSALES TIENEN DISPONIBLE N2. Preguntar con sus superiores, si plan de N2 se puede ofrecer en esa sucursal específica.

RETENCIÓN - CANALES PREMIUM	RETENCIÓN - DX TOTAL 1 PLAY	RETENCIÓN - DX TOTAL 2 PLAY PLUS	RETENCIÓN-DX TOTAL 2 PLAY FULL O PRO	RETENCIÓN-DX TOTAL 2 PLAY FULL O PRO
-----------------------------------	--------------------------------	--	--	--

Solo aplicable a planes vigentes HFC en plnes compatibles

RETENCIÓN – CANALES PREMIUM

Sólo aplicable a Planes Vigentes HFC en planes compatibles

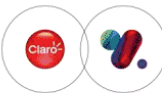


 1 M Gratis	 4M 50%	 1M Gratis
 4M 50%	 4M 50%	Otras canales Premium no tienen promociones de retención disponibles

RETENCIÓN - CANALES PREMIUM	RETENCIÓN - DX TOTAL 1 PLAY	RETENCIÓN - DX TOTAL 2 PLAY PLUS	RETENCIÓN-DX TOTAL 2 PLAY FULL O PRO	RETENCIÓN-DX TOTAL 2 PLAY FULL O PRO
-----------------------------------	--------------------------------	--	--	--

**Planes 940/GIGA con red HFC se debe dar descuentos sin actualización a plan vigente, plan vigente solo disponible para FTTH.*

* Planes de 600M solo para FTTH.



RETENCIÓN – DX TOTAL 1PLAY

	ACCIÓN 1	ACCIÓN 2
1P 500/600** MEGAS	Dcto. \$3.000 x 3 meses	-
1P 800 MEGAS	Dcto. \$5.000 x 3 meses	Dcto. \$7.000 x 6 meses
1P 940 MEGAS*	Dcto. \$5.000 x 3 meses	Dcto. \$7.000 x 6 meses

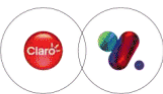
* Planes 940/GIGA con red HFC se debe dar descuentos sin actualización a plan vigente, plan vigente solo disponible para FTTH
** Planes de 600M solo para FTTH

RETENCIÓN - CANALES PREMIUM	RETENCIÓN - DX TOTAL 1 PLAY	RETENCIÓN - DX TOTAL 2 PLAY PLUS	RETENCIÓN-DX TOTAL 2 PLAY FULL O PRO	RET TO
-----------------------------------	--------------------------------	--	--	-----------

**Planes 940/GIGA con red HFC se debe dar descuentos sin actualización a plan vigente, plan vigente solo disponible para FTTH.*

* Planes de 600M solo para FTTH

RETENCIÓN – DX TOTAL 2PLAY PLUS



	ACCIÓN 1	ACCIÓN 2
2P 500/600** MEGAS + TV PLUS	Dcto. \$8.000 x 3 meses	-
2P 800 MEGAS + TV PLUS	Dcto. \$8.000 x 3 meses	Dcto. \$10.000 x 6 meses
2P 940 MEGAS + TV PLUS*	Dcto. \$8.000 x 3 meses	Dcto. \$10.000 x 6 meses

* Planes 940/GIGA con red HFC se debe dar descuentos sin actualización a plan vigente, plan vigente solo disponible para FTTH

** Planes de 600M solo para FTTH

RETENCIÓN - CANALES PREMIUM	RETENCIÓN - DX TOTAL 1 PLAY	RETENCIÓN - DX TOTAL 2 PLAY PLUS	RETENCIÓN-DX TOTAL 2 PLAY FULL O PRO	RET TO
-----------------------------------	--------------------------------	--	--	-----------

**Planes 940/GIGA con red HFC se debe dar descuentos sin actualización a plan vigente, plan vigente solo disponible para FTTH.*

* Planes de 600M solo para FTTH.

RETENCIÓN – DX TOTAL 2PLAY FULL o PRO



	ACCIÓN 1	ACCIÓN 2
2P 500/600** MEGAS + TV FULL/PRO	Dcto. \$8.000 x 3 meses	Dcto. \$10.000 x 6 meses
2P 800 MEGAS + TV FULL/PRO	Dcto. \$8.000 x 3 meses	Dcto. \$10.000 x 6 meses
2P 940 MEGAS + TV FULL/PRO*	Dcto. \$8.000 x 3 meses	Dcto. \$10.000 x 6 meses

* Planes 940/GIGA con red HFC se debe dar descuentos sin actualización a plan vigente, plan vigente solo disponible para FTTH

** Planes de 600M solo para FTTH

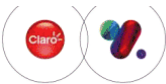


RETENCIÓN - CANALES PREMIUM	RETENCIÓN - DX TOTAL 1 PLAY	RETENCIÓN - DX TOTAL 2 PLAY PLUS	RETENCIÓN-DX TOTAL 2 PLAY FULL O PRO	RET TO
-----------------------------------	--------------------------------	--	--	-----------

**Planes 940/GIGA con red HFC se debe dar descuentos sin actualización a plan vigente, plan vigente solo disponible para FTTH*

* Planes de 600M solo para FTTH

RETENCIÓN – DX TOTAL 2PLAY



	ACCIÓN 1
2P 500/600** MEGAS + FONO	Dcto. \$5.000 x 3 meses
2P 800 MEGAS + FONO	Dcto. \$5.000 x 3 meses
2P 940 MEGAS + FONO*	Dcto. \$5.000 x 3 meses
2P TV + FONO	Dcto. \$2.000 x 6 meses
2P TV FULL/PRO + FONO	Dcto. \$2.000 x 6 meses

* Planes 940/GIGA con red HFC se debe dar descuentos sin actualización a plan vigente, plan vigente solo disponible para FTTH

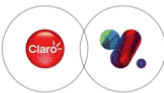
** Planes de 600M solo para FTTH

RETENCIÓN - CANALES PREMIUM	RETENCIÓN - DX TOTAL 1 PLAY	RETENCIÓN - DX TOTAL 2 PLAY PLUS	RETENCIÓN-DX TOTAL 2 PLAY FULL O PRO	RET TO
-----------------------------------	--------------------------------	--	--	-----------

**Planes 940/GIGA con red HFC se debe dar descuentos sin actualización a plan vigente, plan vigente solo disponible para FTTH*

* Planes de 600M solo para FTTH

RETENCIÓN – DX TOTAL 3PLAY PLUS



	ACCIÓN 1	ACCIÓN 2
3P 500/600** MEGAS + TV PLUS + FONO	Dcto. \$8.000 x 3 meses	Dcto. \$10.000 x 6 meses
3P 800 MEGAS + TV PLUS + FONO	Dcto. \$8.000 x 3 meses	Dcto. \$12.000 x 6 meses
3P 940 MEGAS + TV PLUS + FONO*	Dcto. \$8.000 x 3 meses	Dcto. \$12.000 x 6 meses

* Planes 940/GIGA con red HFC se debe dar descuentos sin actualización a plan vigente, plan vigente solo disponible para FTTH

** Planes de 600M solo para FTTH

RETENCIÓN - CANALES PREMIUM	RETENCIÓN - DX TOTAL 1 PLAY	RETENCIÓN - DX TOTAL 2 PLAY PLUS	RETENCIÓN-DX TOTAL 2 PLAY FULL O PRO	RET TO
-----------------------------	-----------------------------	----------------------------------	--------------------------------------	--------

**Planes 940/GIGA con red HFC se debe dar descuentos sin actualización a plan vigente, plan vigente solo disponible para FTTH*

* Planes de 600M solo para FTTH

RETENCIÓN – DX TOTAL 3PLAY FULL o PRO



	ACCIÓN 1	ACCIÓN 2
3P 500/600** MEGAS + TV FULL/PRO + FONO	Dcto. \$8.000 x 3 meses	Dcto. \$12.000 x 6 meses
3P 800 MEGAS + TV FULL/PRO + FONO	Dcto. \$8.000 x 3 meses	Dcto. \$12.000 x 6 meses
3P 940 MEGAS + TV FULL/PRO + FONO*	Dcto. \$8.000 x 3 meses	Dcto. \$12.000 x 6 meses

* Planes 940/GIGA con red HFC se debe dar descuentos sin actualización a plan vigente, plan vigente solo disponible para FTTH

** Planes de 600M solo para FTTH



Conoce más detalles del Plan de Retención Fijo N1 y N2
a través del siguiente [link](#)



¡Repasemos lo aprendido!

Selecciona la opción que consideres correcta:

Un cliente con un plan antiguo Claro de \$15.000 indica que quiere cambiar oferta. ¿Qué es lo primero que debemos ofrecerle?

- ☐ Ofrecer Plan L (\$14.990)
- ☐ Ofrecer 30% x 6 meses al Plan L

SUBMIT

CONTINUAR

UNIDAD 3: ANDES - INGRESO A BEC



INGRESO A BEC

En BEC podrás verificar el estado de los servicios y equipos que tiene el cliente.

1

Para ingresar a BEC, desde la vista 360 de la cuenta de cliente, ingresa a JERARQUÍA DE CUENTAS:

The screenshot displays the 'Andes' CRM interface. At the top, there's a navigation bar with tabs like 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', etc. Below this, the main content area shows the 360-degree view of a customer account for '7845236-6'. The account details are organized into sections: Personal data (Rut, Nombre, Apellido paterno, etc.), Address (Dirección, Comuna, etc.), and Contact information (Teléfono principal, etc.). At the bottom of the main content area, there's a horizontal menu with several tabs. The 'Jerarquía de cuentas' tab is highlighted with a red rectangular box. Other tabs include 'Más información', 'Resumen del cliente', 'Saldo total', 'Fallas masivas', 'Contactos', 'Perfiles', 'Actividades', 'Solicitudes de servicio', and 'Pedidos'.

2

Luego, selecciona la cuenta de SERVICIO:

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta 7845236-6 | Cuenta

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Validaciones venta Pedidos Pedido de ventas Contactos Fallas masivas

Lista de clientes Lista de clientes

Tipo de documento: Cédula Estado email: Tipo: Residencial Género: Femenino
 Profesión: No Tiene Región: REGION METROPOLITANA Clase: Cliente Fecha de nacimiento: 16/10/1957
 Código postal: Subtipo: Estado: Activo
 Subclase: Fijo Cambio de Titularidad: ☐

Más información Resumen del cliente Saldos totales **Jerarquía de cuentas** Fallas masivas Contactos Perfiles Actividades Solicitudes de servicio Pedidos

Jerarquía de la organización de la cuenta Gráfica de jerarquías de cuentas

Jerarquía de la organización de la cuenta

Clase	Tipo	Identificador cuenta	Dirección	e-mail	Teléfono principal	Aplica convenio
Facturación	Residencial	4326777	LINO 3450	martandradem...	963422881	
Servicio	Residencial	7845236-6-S-001	LINO 3450	martandradem...	963422881	

Sin verificar

3

Selecciona el botón **"IR A BEC"** , en la parte superior izquierda, para ingresar a la revisión.

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta 7845236-6 | Cuenta 7845236-6 | Portal del cliente

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Validaciones venta Pedidos Pedido de ventas Contactos Fallas masivas

Lista de clientes Lista de clientes

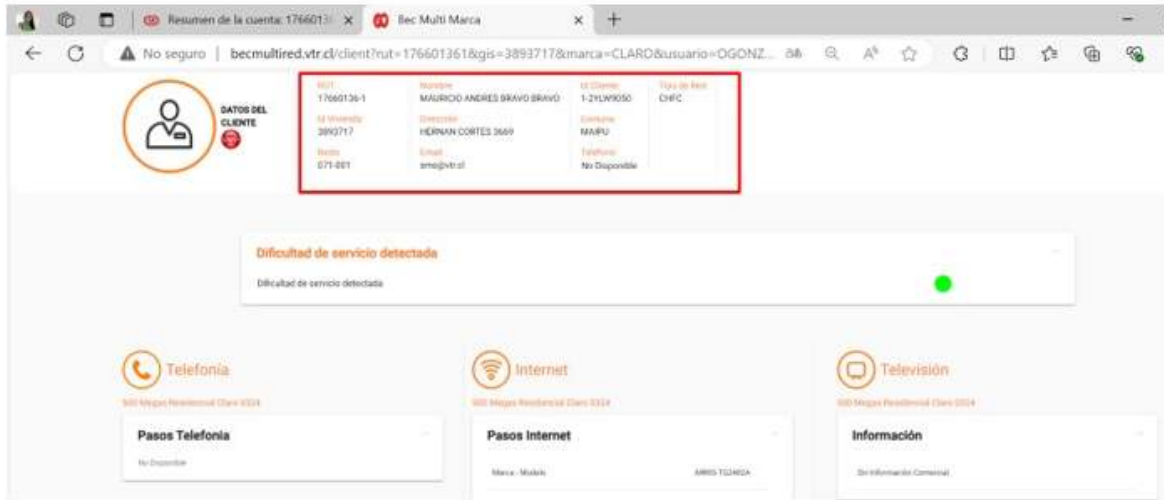
7845236-6-S-001

Ir a BEC

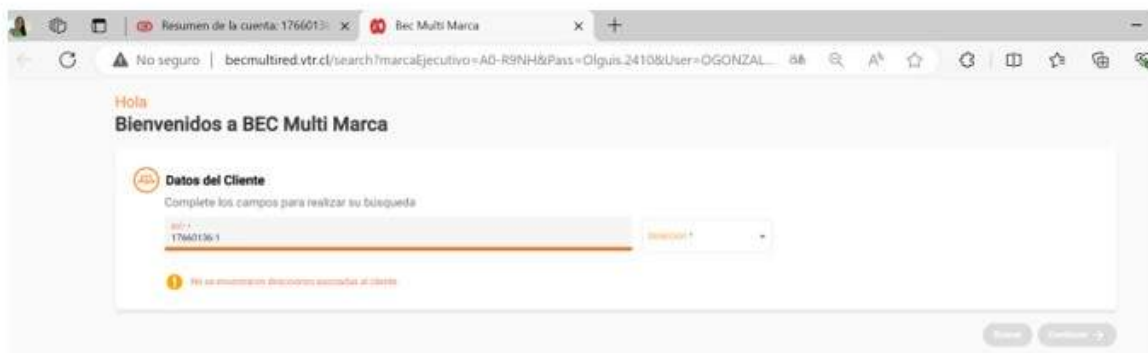
Rut: 7845236-6 Dirección: LINO 3450 Teléfono principal: 963422881 Resultado última encuesta EPA:
 Nombre: NADIA ALICIA Comuna: SAN JOAQUIN En cobranza: ☐ Fecha última encuesta EPA:
 Apellido paterno: MALUENDA e-mail: martandradem@g... Fallas masivas: ☐ Resultado última encuesta NPS:
 Apellido materno: ARAYA Edad: 63 Reiterados: ☐ Fecha última encuesta NPS:
 Segmento valor: BAJO Nacionalidad: Chilena Cuenta Migrada: ☒ Id Twitter:
 Tipo de documento: Cédula Estado email: Pendiente Validac Tipo: Residencial Género: Femenino
 Profesión: No Tiene Región: REGION METROPOLITANA Clase: Servicio Fecha de nacimiento: 16/10/1957
 Subtipo: Subclase: Fijo Estado: Activo
 Cambio de Titularidad: ☐

Más información **Resumen del cliente** Saldos totales Jerarquía de cuentas Fallas masivas Contactos Perfiles Actividades Solicitudes de servicio Pedidos

Luego se abrirá una nueva ventana en dónde podrás visualizar los datos del cliente.

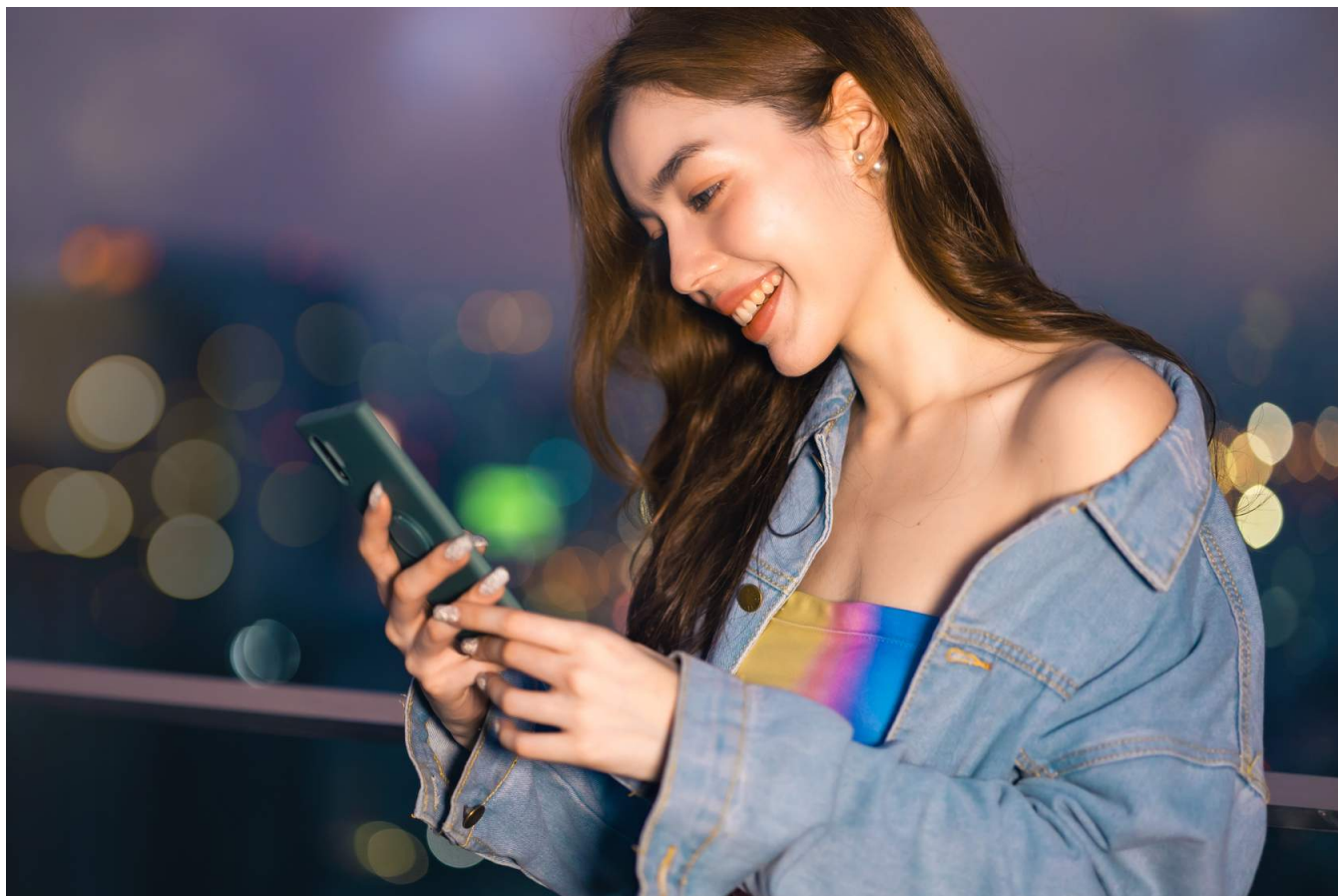


Si el cliente posee más de una dirección, aparecerá un mensaje indicando que el cliente posee más de una dirección, debes elegir la dirección que el cliente indica que presenta inconvenientes y luego presionar el botón BUSCAR.



CONTINUAR

UNIDAD 4: SERVICIO TÉCNICO MÓVIL



ALCANCE:

- ✓ Esta solicitud se puede entregar al Titular o al usuario del servicio.
- ✓ Este procedimiento aplica solo para Sucursales.

✓ Call Center y Canales Digitales deben informar al cliente sobre este procedimiento, indicando que debe ingresar el equipo a Servicio Técnico en una Sucursal. Apóyate con el siguiente script: *Sr(a) XXXX, le informo que el ingreso de equipo a Servicio Técnico se realiza de forma presencial en una Sucursal. Debe considerar que el equipo debe estar dentro de la garantía, y no debe presentar daños atribuibles a un mal uso. En caso contrario, tiene la opción de ingresarlo de igual forma, pero con un costo asociado. Recuerde respaldar sus datos, ya que la información del equipo podría ser borrada en Servicio Técnico.*

SOBRE LA VIGENCIA DE LA GARANTÍA:

a) Vigencia de la garantía (se considera desde la fecha de compra o habilitación de la línea).

Garantía	Equipos Nuevos	Equipos refaccionados
Equipos	12 meses	6 meses
Accesorios	6 meses	3 meses
Garantía a la reparación	3 meses	3 meses

b) Cobertura de la garantía:

- ✓ Los equipos que se encuentren dentro del período de vigencia de la garantía.
- ✓ La garantía cubre fallas asociadas a defectos de fábrica, ya sean de software o hardware, excluyendo las partes cosméticas del equipo.
- ✓ Condiciones particulares establecidas en la póliza de garantía entregada con cada equipo.

c) Exclusiones de la garantía:

- ✓ Equipos donde la falla se asocie a mala utilización por parte del cliente.
 - ✓ Equipos que presenten golpes, quebraduras o fisuras en su estructura externa, demostrando utilización inadecuada.
 - ✓ Equipos que presenten indicios de humedad o líquido.
 - ✓ Equipos dañados por utilización de accesorios (cargadores, manos libres, cables, etc.) no autorizados por el fabricante.
 - ✓ Adicionalmente las exclusiones indicadas en la póliza de garantía entregada junto a cada equipo.
- 

CONDICIONES DE INGRESO:

CONDICIONES GENERALES	CONDICIONES DEL EQUIPO	REQUISITOS Y VALIDACIÓN DEL CLIENTE	INFORMACIÓN RELEVANTE AL INGRESO	INFORMACIÓN RELEVANTE AL INGRESO
Pueden ingresar a servicio técnico los equipos que cumplan las siguientes condiciones: ✓ Importados y comercializados por Claro Chile S.A. o por alguno de sus distribuidores autorizados. ✓ Equipos dentro y fuera de garantía (según lo establecido en política vigente) y establecido en apartado equipo sin garantía. ✓ Equipos de Clientes que no hayan sido comercializados por Claro, pero que se estén usando su equipo con un plan/línea de Claro.				

CONDICIONES GENERALES	CONDICIONES DEL EQUIPO	REQUISITOS Y VALIDACIÓN DEL CLIENTE	INFORMACIÓN RELEVANTE AL INGRESO	INFORMACIÓN RELEVANTE AL INGRESO
✓ Equipos que se encuentren libre de bloqueos por robo o extravío. ✓ Equipos que NO tengan activado buscar mi iPhone o protección antirrobo de Google IMEI siempre debe estar visible en el equipo. ✓ No se deben ingresar accesorios como carcasas, memorias, simcard, lápiz óptico, colgantes, micas (en caso de que la falla sea asociada a la pantalla), entre otras.				

✓ Revisar visualmente el equipo revisando sellos de agua, cosmética, anotar golpes, ralladuras, curvaturas, para registro en la orden de ingreso y posible reparación fuera de garantía.

CONDICIONES GENERALES	CONDICIONES DEL EQUIPO	REQUISITOS Y VALIDACIÓN DEL CLIENTE	INFORMACIÓN RELEVANTE AL INGRESO	INFORMACIÓN RELEVANTE AL SERVICIO
Requisitos por Tipo de Cliente:				
Tipo de cliente	Requisitos			
Postpago	1. Titular de la cuenta 2. Usuario del equipo, siempre que el equipo no presente bloqueo por robo o extravío.			
Prepago	1. Cliente prepago a través del portador del equipo, con copia de la boleta de compra y siempre que no presente bloqueo por robo o extravío.			
Empresa	1. A través de su representante legal. 2. A través del usuario del equipo, siempre que no presente bloqueo por robo/extravío.			

Validación del Cliente:

✓ Valida identidad del titular vía Autentia o EID Equifax luego, ingresa en la interacción de One el código de la validación exitosa. Si la solicitud es de un Tercero, se le debe realizar validación de identidad a través de Acepta y llamada al titular, para realizar validación por EID Equifax.

CONDICIONES GENERALES	CONDICIONES DEL EQUIPO	REQUISITOS Y VALIDACIÓN DEL CLIENTE	INFORMACIÓN RELEVANTE AL INGRESO	INFORMACIÓN RELEVANTE AL SERVICIO
✓ Se debe realizar siempre el registro de orden en ONE y TSA3. ✓ Siempre se debe adjuntar la acreditación de la fecha de activación Clientes postpago Print con fecha de contrato ONE (debe ser enviada impresa al laboratorio) o Clientes prepago: Boleta de compra donde aparezca la fecha de compra del producto o Print de ONE con fecha de activación, o fecha de salida SAP (debe ser enviada impresa al laboratorio). ✓ Es obligatorio anotar siempre un número de contacto del cliente y e-mail. En caso de que sea el mismo número que está ingresando a SSTT, se debe anotar igual. ✓ La entrega de equipo en préstamo esta solo disponible para clientes Postpago y está sujeto al stock de este tipo de equipos en Sucursal. Debes entregarlo solo en los casos que el cliente explícitamente lo solicite. ✓ En los casos que el cliente solicite equipo en préstamo, Y no dispongamos de stock, el cliente podría solicitar explícitamente el descuento por días sin equipo, puedes ofrecer esta alternativa, siempre y cuando no presenta tráfico en el periodo que el equipo está en Servicio Técnico.				

- ✓ Cliente prepago NO pueden acceder a préstamo de equipo.
- ✓ Cuando se entregue un equipo en préstamo debe generar un Contrato de Comodato de Equipo en Préstamo, entregándole una copia al cliente y adjuntar al Gestor Documental de One, firmada por el cliente. Si la persona que recibe el equipo en préstamo no es el titular de la cuenta, se debe adjuntar la validación de identidad hecha al titular y al tercero.
- ✓ Indicar condiciones y valor de multa por no devolución del equipo en préstamo. El plazo y valor se individualiza en el contrato de comodato
- ✓ Informar al cliente llevar consigo la orden de servicio al momento del retiro del equipo en sucursal. Si no tiene la orden, sólo puede retirar el titular.
- ✓ Siempre La orden de ingreso, la orden de entrega, los documentos indicados en el procedimiento equipo préstamo deben quedar firmadas por el cliente y este respaldo debe quedar registrado en el gestor documental de ONE.

CONDICIONES GENERALES	CONDICIONES DEL EQUIPO	REQUISITOS Y VALIDACIÓN DEL CLIENTE	INFORMACIÓN RELEVANTE AL INGRESO	INFORMACIÓN RELEVANTE AL RETIRO
Garantía Legal 3x6, aplica para todo producto nuevo, establece que dentro de los 6 meses (días corridos) contados desde que se haya recibido el producto, este presenta falla de fábrica (no imputable al cliente), el cliente tiene la opción de elegir entre 3 alternativas, estas son: reparación gratuita, cambio por el mismo producto o devolución de dinero, para mayor información pincha aquí				

CONDICIONES GENERALES	CONDICIONES DEL EQUIPO	REQUISITOS Y VALIDACIÓN DEL CLIENTE	INFORMACIÓN RELEVANTE AL INGRESO	INFORMACIÓN RELEVANTE A LA SOLUCIÓN
El plazo de reparación tiene una duración máxima de 15 días hábiles (lunes a viernes), Se entiende como el tiempo transcurrido desde que el cliente ingresa el producto en la sucursal y que tiene un diagnóstico, reparación o resolución de este diagnóstico, y se encuentra disponible esta solución en la sucursal. RESPONSABLE DEL INGRESO A SERVICIO TÉCNICO: El ejecutivo deberá realizar diligentemente todas las revisiones y registros necesarios para la atención de servicio técnico, de acuerdo a lo solicitado en la orden de ingreso y las políticas de servicio técnico. El administrativo de bodega, deberá validar siempre el correcto ingreso del equipo a servicio técnico, realizando diligentemente las validaciones necesarias previo a la aceptación del ingreso bodega.				

CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°11- SUCURSAL CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°11 -
SUCURSAL CLARO**

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

FINALIZAR