



DESAFÍO DAC SEPTIEMBRE N 2 – CLARO UP MÓVIL

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.



CLARO UP MÓVIL



DESAFÍO TERMINADO

CLARO UP MÓVIL



Claro^o-up

Claro Up es un programa disponible para la renovación de equipos y para la venta, donde se adquiere el equipo mediante la firma de un contrato de arrendamiento con opción de compra y de renovación anticipada con Claro. En el inicio, se debe realizar un pago inicial + las 12 primeras cuotas de arriendo al momento de la contratación con tarjeta de crédito o débito. El cliente tiene la posibilidad de renovar el equipo anticipadamente desde el mes 12 cumplido u optar por la opción de

seguir pagando (ahora en su boleta) las cuotas restantes del mes 13 al 24.

ALCANCE

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

- Este procedimiento aplica para ejecutivos de **Sucursales**. Call Center y Canales Digitales deben derivar al cliente a su Sucursal más cercana.
- Aplica para clientes con **servicios móvil**.
- Esta atención se entrega solo al **titular del servicio** por lo que es necesario realizar validación de identidad. Apóyate de la publicación **POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD**.

ALCANCE

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

- La **renovación de equipo Claro Up** se realiza solo a través de **Front de Postventa (FPV)**, mientras que la **venta**, debe ser realizada por medio del **Front de Ventas (FVC)**.
- Para contratar el programa Claro Up el cliente **no debe tener deuda asociada a su Rut**.
- En caso que el PCS del cliente este bloqueado por robo o pérdida, debes realizar el desbloqueo según la publicación **BLOQUEO Y DESBLOQUEO DE SIMCARD Y EQUIPO POR ROBO O PÉRDIDA**.
- En un contrato Claro Up **no aplica el uso de descuentos**.
- **La contratación del seguro es opcional**, se debe ofrecer como valor agregado.
- Para renovar el programa Claro Up el cliente debe tener **12 boletas emitidas y pagadas, y debe hacer devolución del equipo asegurado en buenas condiciones**, de acuerdo al

check list definido para ello. Además, se debe ingresar una **ODS en TSA3**, por el equipo a devolver, para detallar su estado, y el Adm. de Bodega debe cerrar dicha ODS.

- Si la IMEI del equipo que entrega el cliente, no coincide con el registrado en CRM One, debes revisar el archivo **REPORTE CAMBIOS IMEI POR SINIESTRO**, en caso que el cliente haya hecho reposición de equipo por siniestro, a través de Asurion.
- Al renovar el programa desde el mes 12 en adelante se elimina el cobro de las cuotas restantes, para ello, debes validar en la pestaña de cargos pendientes en CRM One.
- A partir del mes 13 del contrato y hasta el 24, **se cobra la cuota mensual de arriendo hasta que renueve**.
- Si el cliente desea renovar el programa y conservar el equipo antiguo, debe esperar a finalizar los **24 meses**.

GESTIÓN:

FRONT DE VENTAS (FVC)

CRM ONE

La venta / portabilidad debe ser realizada por medio de **Front de Ventas** siguiendo los siguientes pasos:

Paso 1: Se debe ingresar la venta en FVC, realizando en la etapa 1 (Cliente) la evaluación en el **motor de crédito**. La respuesta del motor es una de las condiciones para que se habilite Claro UP (las mismas para venta de equipo en cuotas).

Solo aplica Claro UP en estas 3 respuestas:

- Cuota inicial contado o Pie+cuotas c/cargo boleto
- Puede optar a Pie+Cuotas excepto modelos iPhone
- Cliente opta a Pie+Cuotas con cargo en boleto

Si el cliente cumple con las condiciones para acceder a la modalidad Claro UP, posterior a la evaluación del motor, al elegir uno de los planes válidos, verá un nuevo tipo de adquisición.

Paso 2: Seleccionar en **tipo de Adquisición Claro UP**.

Paso 3: Seleccionar el **equipo**.

Paso 4: Validar la información del precio del equipo. Los valores son los informados por el equipo de terminales y se muestran de esta manera por pantalla. El Cargo de Activación es el **Pie del Equipo + 12 cuotas**.

Paso 5: Selección de **cuenta o creación de una nueva**.

Paso 6: **Firma** del cliente,

Paso 7: **Publicación de la deuda** en PDP e informar al cliente que debe pagar.

Paso 8: Una vez pagado, **retoma** la orden de venta.

Paso 9: Ingresa las series del **equipo (IMEI)**

Paso 10: Validar resultado con la **orden Amdocs** y para finalizar presiona **OK**.

FRONT DE VENTAS (FVC)

CRM ONE

IMPORTANTE 1: LA VENTA EN CRM ONE SE DEBE REALIZAR SOLO EN AQUELLOS CASOS DONDE NO SEA POSIBLE UTILIZAR EL FRONT DE VENTAS.

IMPORTANTE 2: SIEMPRE, EN CANTIDAD DE PAGOS A PLAZO EN CRM ONE, DEBES ELEGIR 1 (UNO) AL MOMENTO DE INGRESAR UN EQUIPO CLARO UP.

Para sumar Claro up mientras estás realizando la portabilidad del número, debes realizar el siguiente paso a paso:

1. Una vez que ya hayas validado la acreditación del cliente, debes seleccionar uno de los **PLANES** que tiene la opción de contratación de Claro UP. Si tienes dudas de cuales son puedes revisar la publicación **PLAN COMERCIAL**.

2. Continuando, se desplegará la siguiente pantalla donde debes seleccionar la opción **PORTABILIDAD CLARO UP** y presionar **SIGUIENTE**.

3. A continuación, debes elegir la pestaña **ASIGNAR NUMERO** y completar los datos marcados en la imagen en el orden correspondiente.

4. Una vez validado los datos del cliente para realizar la portabilidad debes seleccionar el botón que se activará **PORT IN**.

5. En la pestaña **CONFIGURACIÓN** debes seleccionar las siguientes opciones: **ARRENDAMIENTO** y **SELECCIONAR EQUIPO**.

6. Recuerda que al seleccionar un equipo debe venir escrito en el nombre las palabras **CLARO UP**.

7. Una vez que ya hayas elegido el modelo con Claro UP y la **CANTIDAD DE PAGOS A PLAZO EN "1"** haz clic en **CALCULAR**, espera a que termine de cargar y después presiona **VALIDAR**.

8. En la siguiente ventana debes seleccionar la opción **EN LAS TIENDAS** y presionar **SIGUIENTE**.

9. Valida los datos del cliente como también su facturación y guarda los datos.

10. En **RESUMEN DE LA ORDEN** presiona **GENERAR**, es aquí donde el sistema cargará el contrato de arriendo (si aplica) en el Gestor Documental. También puedes presionar **VER** para revisar dicho anexo.

11. A continuación debes ir a la pestaña de **DOCUMENTOS** y seleccionarlos todos. Luego presiona **ENVIAR**.

12. Una vez que presionas **ENVIAR**, veras que la orden se envía con éxito y mostrará la siguiente pantalla.

13. Vuelve a la pantalla principal y deja el registro de interacción, esto para asegurar la correcta finalización del proceso.

Motivo 1: Solicitudes Comerciales

Motivo 2: Modificación al contrato

Motivo 3: Cambio de equipo

Resultado: Otros

En notas de la interacción, dejas el siguiente template:

- Equipo Antiguo:
- Equipo Nuevo:
- Entrega equipo anterior SI/NO
- Duración de contrato XX Meses
- PCS
- N° de cuotas

Y para cerrar la gestión, presiona **GUARDAR** y luego **CERRAR**.

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO

DESAFÍO DAC – SEPTIEMBRE N 2 – CLARO UP MÓVIL
TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO DAC –
SEPTIEMBRE N 2 – CLARO UP MÓVIL**

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

FINALIZAR