



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 11 - VENTA REMOTA FIJA 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: BENEFICIOS DE CLARO CLUB

≡ UNIDAD 2: POLÍTICA DE VENTA SERVICIOS FIJOS

≡ UNIDAD 3: VALIDACIÓN FACTIBILIDAD DE DIRECCIÓN

≡ UNIDAD 4: INGRESO DE VENTA NUEVA/PORTABILIDAD

≡ DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: BENEFICIOS DE CLARO CLUB



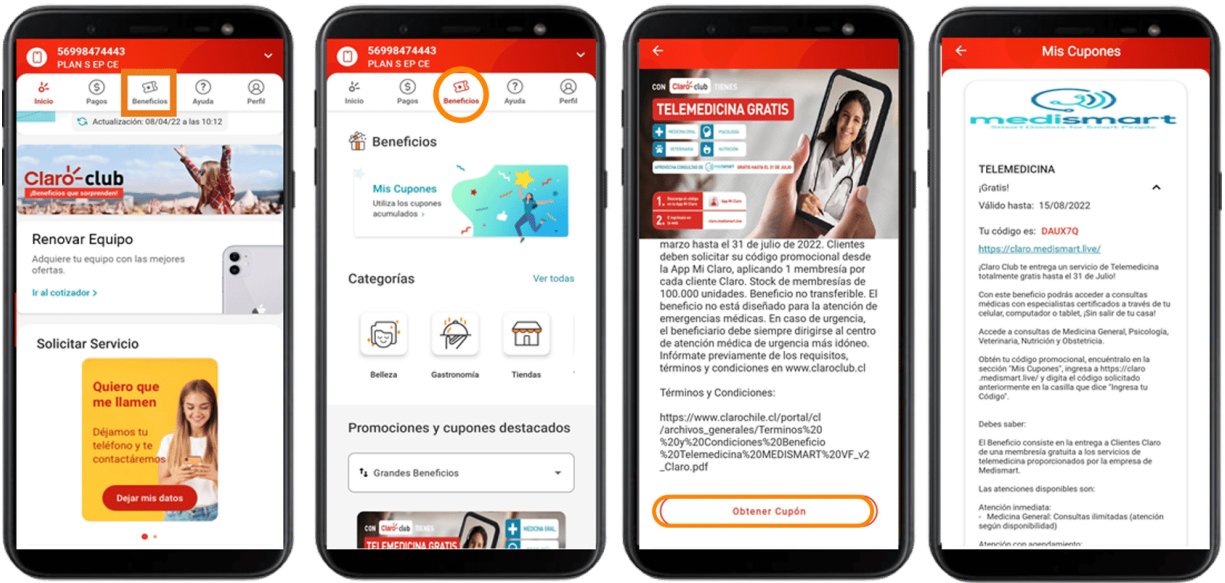
Claro[!]-club

Claro Club es el club de beneficios para clientes Claro. Para ser parte del club sólo debes tener alguno de nuestros servicios de móvil u hogar. El cliente podrá acceder a promociones en productos y servicios de Claro y descuentos en diferentes marcas y comercios amigos.

¿CÓMO OBTENER LOS BENEFICIOS?

CONSIDERACIONES

Para obtener los beneficios desde la App Mi Claro debes ingresar en la opción de beneficios, solo debes pinchar el botón “obtener” y de forma inmediata se generará el código promocional. Para hacer válido el beneficio, debes presentar el código asociado en la tienda al momento de realizar la compra, o ingresarlo en la web del comercio al momento del pago en caso de que sea online.



Para conocer los beneficios que ofrece Claro Club revisa aquí



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

UNIDAD 2: POLÍTICA DE VENTA SERVICIOS FIJOS



Esta nueva política tiene relación al ingreso de ventas en viviendas donde se ha generado una desconexión en forma voluntaria por el antiguo cliente. La política es la siguiente: En domicilios que se encuentren los servicios en estado ACT-ELI posterior al ingreso de una desconexión voluntaria, NO está permitido realizar ventas a un

nuevo cliente (RUT distinto al que realizó la desconexión) durante los primeros 10 días corridos desde el ingreso de la desconexión.

En caso que se ingresen ventas en este periodo, serán descomisionadas.

VENTA EN VIVIENDAS POSTERIOR A UNA DESCONEXIÓN VOLUNTARIA

- Aplica para todos los canales de venta.

La política aplica en el siguiente caso:

- Domicilios donde se haya ingresado una desconexión voluntaria en los últimos 10 días.
- Venta a un cliente distinto al que realizó la desconexión (RUT que desconecta NO es el mismo que contrata).
- Las ventas ingresadas inmediatamente posterior al ingreso de una desconexión voluntaria hasta 10 días corridos después serán descomisionadas.
- Se puede ingresar ventas a partir del día 11 desde el ingreso en sistema de una desconexión voluntaria. Por ejemplo, si una

desconexión se solicitó el día 1-jun, se pueden ingresar ventas en el domicilio desde el día 12-jun.

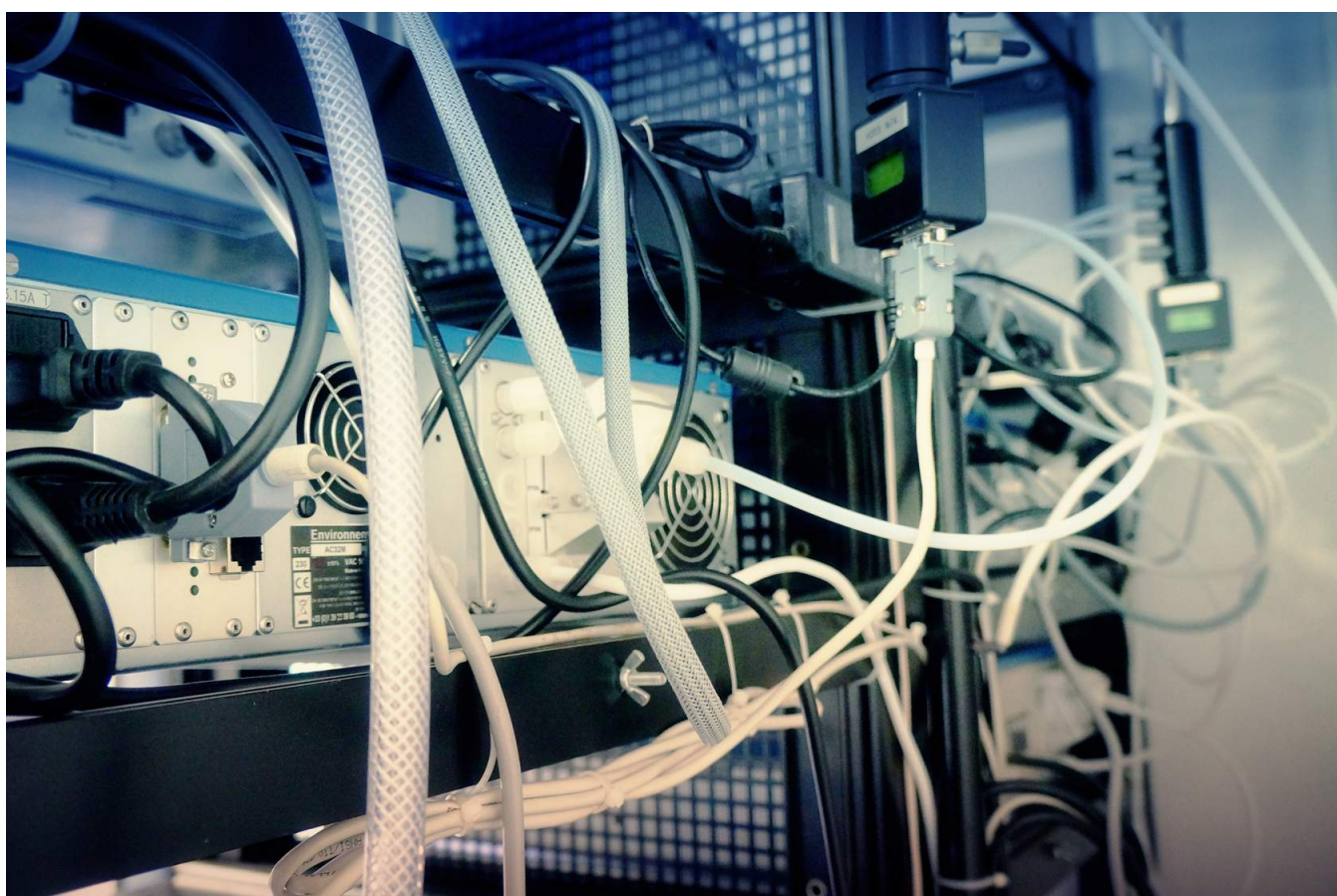
FECHA (ejemplo)	1-ago	2-ago	3-ago	4-ago	5-ago	6-ago	7-ago	8-ago	9-ago	10-ago	11-ago	12-ago
ESTADO VIVIENDA	Desconexión (Ingreso en sistema) ACT-ELI	ACT-ELI										
DÍAS DESDE DX	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
VENTA	X Venta sin Comisión											✓ Venta ok

Revisar si en el domicilio se ha ingresado una desconexión voluntaria en los últimos 10 días.

Script para cliente: "Sr. XXX, por políticas comerciales de nuestra compañía no podemos ingresar ventas en este domicilio hasta el día "XX" (correspondiente a la fecha donde se cumplen los 10 días corridos)" dado que se encuentra en curso una desconexión solicitada por el antiguo titular".

CONTINUAR

UNIDAD 3: VALIDACIÓN FACTIBILIDAD DE DIRECCIÓN



ALCANCE

1

Esta solicitud puede ser realizada por el Titular o Tercero dado que no implica activación de contrato.

2

El alcance de este procedimiento es para **Sucursales, Canales Digitales, BackOffice de ventas y Call center.**

3

Aplica para contratación de servicios y traslados.

VERIFICA

1. INDAGA ¿Cuál es la dirección factible?
2. Verificar que los datos como RUT, DOMICILIO, FONO, EMAIL estén correctos. En caso de no coincidir, deben ser actualizados. Puedes revisar el procedimiento de ["MODIFICACIÓN DE DATOS"](#).
3. Verificar que la dirección a validar sea la correcta y sin errores, puedes apoyarte en la publicación [VALIDACIONES Y REVISIÓN DE LA DEUDA EN LA VENTA](#)

SIGUIENTES PASOS

GESTIÓN —

Confirmar que el cliente tiene factibilidad en el domicilio que consulta, debes realizar los siguientes pasos :

1. Ingresa a Andes, en la pestaña Clientes debes hacer clic en la lupa.
2. Ingresa en el Rut en la columna RUT y aprieta ENTER.
3. En la siguiente pantalla, dirígete al apartado CREAR NUEVO CLIENTE y haz clic en el botón CREAR.
4. En la sección Dirección, debes buscar la dirección indicada por el cliente y haz clic en el botón de la lupa.
5. Ingresa la dirección exacta que buscas.
6. Desliza la barra inferior para poder revisar la columna TIPO DE RED.
 - a.** Si la columna TIPO DE RED indica DUAL, **significa que el cliente tiene factibilidad de servicios CLARO, tanto como HFC y FTTH, por lo que se pueden realizar gestiones.**
 - b.** Si la columna TIPO DE RED indica algo **DISTINTO** a HFC, FTTH y DUAL, debes informar al cliente que no tiene factibilidad técnica.
 - c.** En caso que el cliente solicite revisión de posibilidad de venta de servicios Claro en su domicilio, se debe ir al paso de Ingreso de solicitud.

✓ La respuesta de la solicitud sea factible o no, el cliente será contactado por CLARO. Para Traslados lo contacta el BBOO Comercial y para la Contratación el ejecutivo que genere la venta.

✓ En el caso de esta solicitud la realice un NO CLIENTE CLARO , se debe crear a cliente en ANDES e ingresar la solicitud en la cuenta CLIENTE. Revisa el procedimiento de CREACIÓN DE CLIENTES.

✓ Si el cliente lo estipula, la solicitud puede ser convertida a Reclamo siguiendo el procedimiento establecido para ello.

1. Ingresar una Solicitud de Servicio desde la cuenta de CLIENTE dependiendo el caso:

1.1 . Solicitud de validación: FACTIBILIDAD PARA VENTA

- TIPO DATOS
- ÁREA VALIDAR DIRECCIÓN VENTA
- SUBÁREA VALIDAR DIRECCIÓN VENTA
- DESCRIPCIÓN Ingresar descripción correspondiente
- GUARDAR

1.2. Solicitud de validación: FACTIBILIDAD PARA TRASLADO

- TIPO DATOS
- ÁREA VALIDAR DIRECCIÓN TRASLADO
- SUBÁREA VALIDAR DIRECCIÓN TRASLADO
- DESCRIPCIÓN Ingresar descripción correspondiente
- GUARDAR

2. Después de GUARDAR, llevará inmediatamente a la vista para realizar el llenado de campos adicionales* La actividad tendrá sus campos completados, pero no estará derivada.

3. Dirígete a la pestaña de archivos adjuntos, y sube la copia de la boleta de luz, con el fin de corroborar la dirección del cliente, luego pincha Adjuntar.

4. La actividad quedará derivada al área respectiva.

5. La actividad quedará derivada al área respectiva.

* Para revisar el correcto ingreso de la solicitud de servicios puedes apoyarte en la publicación [INGRESO DE SOLICITUD DE SERVICIO](#)

6. En la vista 360°, en el área SOLICITUDES DE SERVICIO" podemos revisar el estado de la solicitud. Hacer Clic en N° DE SS y podemos revisar el detalle.

! Recuerda que en los casos de no existir factibilidad para el Traslado, debemos ofrecer alguna alternativa de retención, Se debe realizar transferencia a la plataforma de retención. Apóyate en la publicación [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA.](#)

ESACALAMIENTO:

En casos de **NO** tener respuesta dentro de las 72 horas hábiles puedes escalar al correo area.gis@grupos.vtr.cl con copia a marcos.morales@clarovtr.cl, si está dentro del plazo favor **NO** utilizar este escalamiento.

REGISTRA

Atención Comercial → Cambio datos (titular dom etc) → Actualización Datos

Cliente Registrar en la atención:- Nombre de la persona que atendemos

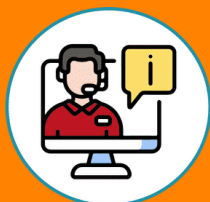
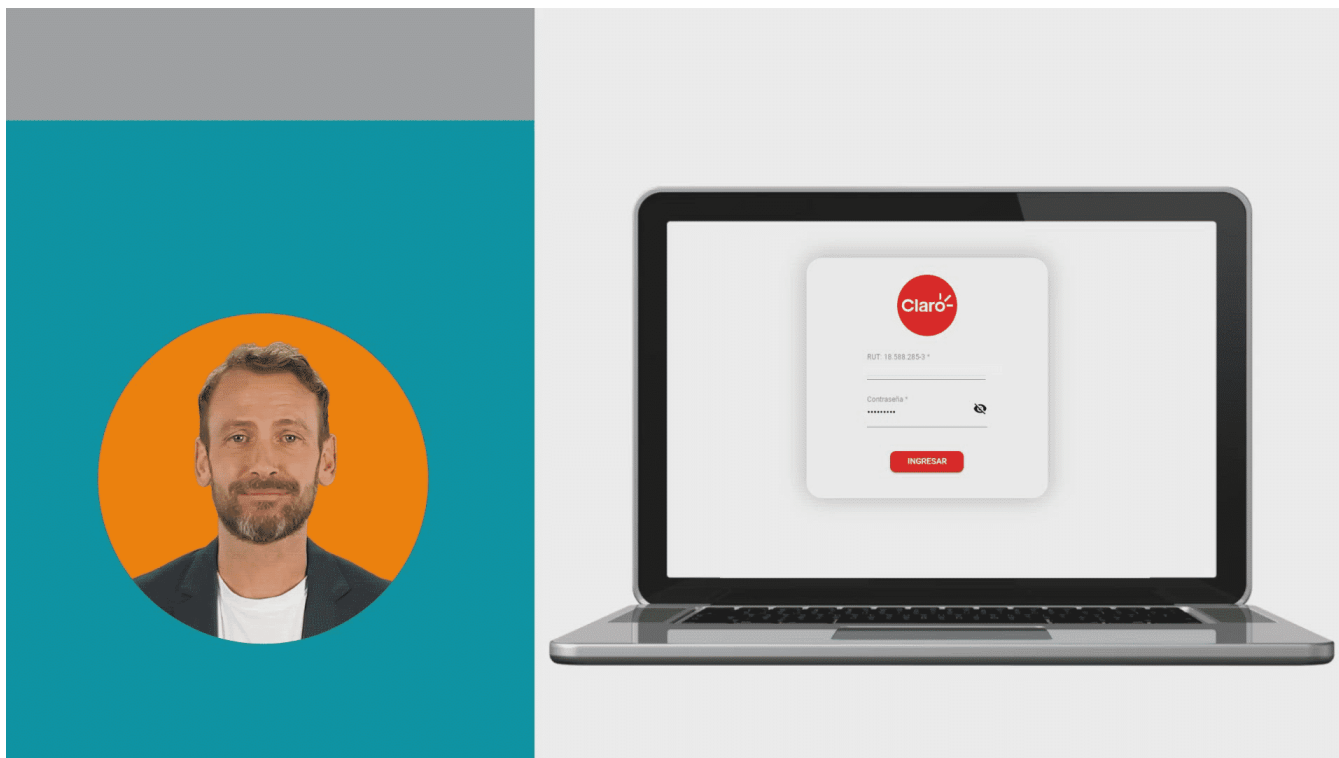
- Motivo de la atención/llamada
- Información entregada
- Gestión Realizada.

CONTINUE

UNIDAD 4: 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 *" (with a red asterisk), "Tipo de cliente *" (a dropdown menu), "Tipo de Venta *" (a dropdown menu), "Nombre *" (with a red asterisk), "+56 Móvil *" (with a red asterisk), and "Email *" (with a red asterisk). 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

The image shows a web application interface with a customer profile and a detailed evaluation modal.

Customer Profile (Cliente):

- Nombre: ANABEL REBOLLEDO
- RUT: [Redacted]
- Fecha de nacimiento: 01/01/1990

Service Details (Servicios):

- Dispositivos servicios móviles: \$ 20.000
- Dispositivos servicios fijos: \$ 0

Buttons:

- VER SERVICIOS ACTIVOS
- CAMBIAR ACREDITACIÓN
- SELECCIONA LO QUE NECESITAS!
- ACCESORIOS
- VERIFICAR
- IR A FACTURACIÓN

DETALLE EVALUACIÓN (ID: 7207674X):

	MOVIL	HOGAR
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 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.





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: 18.589.285-3 *

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

ECUPOS

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

ECUPOS

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'. It shows a form for 'Tipo de acreditación: Cliente Competencia'. The form includes fields for 'Cantidad de Líneas Donadora' (1), 'Antigüedad Donadora (Meses)' (12), 'Cargo Fijo Donadora' (19990), and 'Nombre Compañía' (Movistar). A red asterisk (*) indicates that these fields are mandatory. At the bottom, there are 'Cancelar' and 'Evaluar' buttons.

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

Screenshot 3: The screen displays a green banner at the top with the text 'Evaluación Exitosa' and an 'Ok' button. Below the banner, there is a summary of the user's account, including 'Nombre', 'RUT', 'Fecha de nacimiento', and 'Verificación biométrica'. There are also buttons for 'VER SERVICIOS ACTIVOS', 'CAMBIAR ACREDITACIÓN', and 'SELECCIONA LO QUE NECESITAS!'. The bottom of the screen features icons for 'HOGAR', 'TV', 'TELÉFONO', 'INTERNET', 'MÓVIL', 'COMPRAS', and 'PAGOS MÓVIL', along with 'VERIFICAR' and 'IR A FACTURACIÓN' buttons.

PASO 1

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

1 Cliente 2 Servicios 3 Facturación 4 Finalización

Nombre: ANABEL REBOLLEDO
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!

HOOGAR TV TELEFONO INTERNET MOVIL EQUIPOS PLANES MOVIL

ACCESORIOS HURCULARES CARGADORES

VERIFICAR IR A FACTURACIÓN

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:

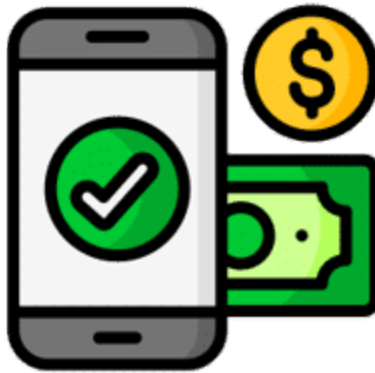
- **Cliente solo opta a plan diferido-equipo propio:** el cliente solo puede contratar Plan Diferido (DIF) y con equipo propio. **Sin Excepción.** La venta solo está autorizada para activar 1 línea, independiente de si la orden corresponde a: portabilidad, línea nueva o migración.
- **Cliente solo puede 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 displays a web interface for a service selection process, specifically Step 1: Client Evaluation. The interface is divided into four main sections: Client Information, Credit Limits, Service Selection, and Action Buttons.

Client Information: The client's name is ANABEL REBOLLEDO, their RUT is 20.000.000-0, and their date of birth is 01/01/1990.

Credit Limits: The available credit for mobile services is \$20.000, and the available credit for fixed services is \$0. A button labeled "Detalle Evaluación" is located below these limits.

Service Selection: The interface prompts the user to "¡SELECCIONA LO QUE NECESITAS!". There are two main categories of services: "HOGAR" (Home) and "MÓVIL" (Mobile). The "MÓVIL" category is highlighted with an orange border. Under "HOGAR", there are icons for TV, TELÉFONO, and INTERNET. Under "MÓVIL", there are icons for EQUIPOS and PLANES MÓVIL. Below these, there is a section for "ACCESORIOS" (Accessories) with icons for AURICULARES (Headphones) and CARGADORES (Chargers).

Action Buttons: At the bottom, there are two red buttons: "VERIFICAR" (Verify) and "IR A FACTURACIÓN" (Go to Billing).

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. Value with IVA included.
- 07 2023-DIF EP-MAX M**: \$ 12.990/mes. Includes 204800 kbps, 256 kbps allowance, 500 SMS, and 999999 minutes. Value with IVA included.
- 07 2023-GGTT-MAX M**: \$ 14.990/mes. Includes 204800 kbps, 256 kbps allowance, 500 SMS, and 999999 minutes. Value with IVA included.

Each card has a 'Seleccionar este plan' button with a plus icon. To the right, a detailed view of the '07 2023-EP-MAX M' plan is shown, highlighting the price and included services. At the bottom of this view, it says '¡Ya casi es tuyo!' with a checkmark.

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	

- **EQUIPO PROPIO:** ingresar IMEI del equipo propio del cliente. Para ver imei, en el equipo se debe marcar al *#06#. Luego hacer clic en “Agregar”.
- **EQUIPO EN ARRIENDO:** ingresar marca, modelo y cantidad.

Paso 4

Paso 4

The image displays three sequential screenshots of a web form titled "05 2021-ARR-MAX PREMIUM BLACK LIBRE".

- First Screenshot:** Shows the initial form state. The "Compañía donadora" dropdown is set to "MOVISTAR MOVIL" and the "Número *" field contains "+56 986282360". A red "VALIDAR" button is visible. Below, there is a "Seleccionar adquisición" section with a "Tipo de adquisición:" label and a "Seleccione..." dropdown. At the bottom are "LIMPIAR" and "AGREGAR" buttons.
- Second Screenshot:** Shows the form after validation. A green banner at the top right says "portabilidad validada OK". The "VALIDAR" button is now green with a checkmark.
- Third Screenshot:** Shows the "Resultado validación" screen. It displays the following information:
 - Número a portar: 56986282360
 - Compañía Donadora: MOVISTAR MOVIL
 - Tipo cliente: Natural
 - Resultado validación: Valid
 - Mensaje OAP:A red "ACEPTAR" button is at the bottom right.

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

RESUMEN DEL SERVICIO

- 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

CONFIRMACIÓN AGREGAR LÍNEA

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

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



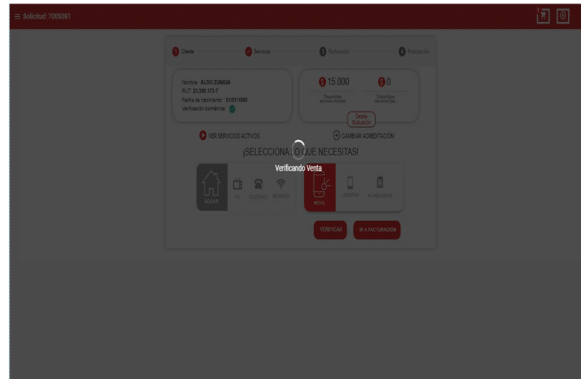
Una vez verificada la venta debes ingresar al carrito de compras para ver los cargos asociados de accesorios, planes, equipos y pagos inmediatos:

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**

Disponibles servicios móviles: **20.000**
Disponibles 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**).

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).

Importante : SOLO en el caso en que el cliente solicite un cambio de Ciclo, se debe informar que podrá hacerlo, siempre y cuando tenga 1 boleta emitida y pagada, luego de eso debe contactarse a uno de nuestros canales de atención para gestionarlo.

- 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.

DATOS PERSONALES

DIRECCIÓN

Región * Comuna * Provincia *

Sector *

Tipo * Calle Número

Tipo de edificio *

SIGUIENTE

CUENTA FACTURACIÓN

ENTIDAD DE FACTURACIÓN

CUENTA FACTURACIÓN

Ciclo de facturación * Tipo de Cliente * Subtipo Cliente *

Ciclo 14 PERSONA NATU... NUEVO

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

SIGUIENTE

ENTIDAD DE FACTURACIÓN

Formato facturación:

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

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

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

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

TELÉFONO

569 5699999999

TELÉFONO FIJO

569999999999

EMAIL

PRUEBA@CLAROCHILE.CL

USAR

ACTUALIZAR

<

>

2 REGISTRO DE PAGO

CREAR DESDE ESTA CUENTA

SIGUIENTE

CIERRE DE LA VENTA

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Escoger “Identificación biométrica” y luego “Firmar contrato”.

✓ Cliente ✓ Servicios 3 Facturación 4 Finalización

Nombre: **PRUEBA**
RUT: **23.398.173-7**

\$ 100.000
Disponibles
servicios móviles.

\$ 0
Disponibles
servicios fijos.

[Detalle Evaluación](#)

FIRMA DE CONTRATO

☐ Identificación facial ☒ Identificación biométrica

FIRMAR CONTRATO

SIGUIENTE

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Dar clic en "Aceptar".



PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4
--------	--------	--------	--------

Ingresar serie de simcard en el campo indicado en la imagen.

1. En la columna "Número" se mostrará el número nuevo del cliente.
2. Número de simcard valida.
3. Adjuntar documentos de respaldo y luego hacer clic en "Finalizar".

Nombre: **PRUEBA**
RUT: **23.398.173-7**

\$ 100.000 Disponibles servicios móviles.
\$ 0 Disponibles servicios fijos.

[Detalle Evaluación](#)

INGRESO SERIES

EQUIPO	TIPO ADQ.	SERIE EQUIPO	SIMCARD	SERIE SIMCARD	NUMERO	CAP
	PROPIO	9999999999999999	TARJETA SIMCARD		55950862456	

[ADJUNTAR](#) [FINALIZAR](#)

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4
---------------	---------------	---------------	---------------

Aparecerá mensaje con resumen de la venta, validar que los datos estén correctamente ingresados. Luego hacer clic en "Confirmar" para enviar.

- Para confirmar ingreso de solicitud, dirígete al menú y selecciona "Dashboard".
- En primera instancia la orden aparecerá en estado "Solicitud recibida".
- Esperar aproximadamente dos minutos para volver a actualizar la página y corroborar que estado de la solicitud se encuentra en "Orden Ingresada" y muestra n° de orden.

Nombre: PRUEBA
RUT: 23.398.173-7

\$ 100.000
Disponibles servicios móviles

Mensaje de solicitud recibido OK

Detalle Evaluación

RESUMEN

MÓVIL

N° SOLICITUD	NÚMERO ORDEN	NÚMERO	PLAN	SERIE EQUIPO	SERIE SIMCARD	ESTADO
50102256	Orden Pendiente	59950862556	07 2023-DIF EP-MAX M	999999999999999	8956032202599043663	EXITOSO

CONFIRMAR

ADJUNTAR FINALIZAR



¡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

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°11 - VENTA REMOTA FIJA CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°11 -
VENTA REMOTA FIJA CLARO**

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

FINALIZAR