



# Claro invierte 200 millones de dólares en herramientas de gestión y atención al cliente

- Esta inversión le permitirá a Claro tener uno de los sistemas de atención más robustos del mercado.
- Este gran proyecto, desarrollado junto a Ericsson, IBM, Deloitte, Everis, entre otros, se encuentra en etapa de implementación y estará culminado en el 2019.

**Lunes, 30 de abril de 2018.-** Claro, empresa líder en servicios integrados de telecomunicaciones, informó que viene realizando una inversión de 200 millones de dólares en la implementación de un proyecto que le permitirá tener uno de los sistemas de atención al cliente más robustos del mercado, lo que impactará directa y positivamente en la experiencia de sus más de 13 millones de usuarios.

Este proyecto, que se viene trabajando junto a grandes multinacionales como Ericsson, IBM, Deloitte y Everis, entre otras, consiste en la modernización de sus herramientas de gestión y atención al cliente, como sus plataformas de facturación y control de saldos, ventas y asignación de servicios, lo cual permitirá mejorar la experiencia de los usuarios en sus interacciones con Claro.

“Venimos invirtiendo en los últimos años en la renovación tecnológica de toda nuestra red móvil, lo que permite que hoy nuestros clientes disfruten de una mejor velocidad de internet, más calidad en sus llamadas y mayor cobertura indoor. Contando con una red preparada para atender la demanda que exige el mercado, el siguiente paso era iniciar con la implementación de este proyecto, que hoy ya viene ofreciendo beneficios tangibles a nuestros clientes, los mismos que se potenciarán a medida que sigamos avanzando hasta el término del proyecto en el 2019”, sostuvo Humberto Chávez, director general de Claro Perú.

**Uno de los objetivos y beneficios de este proyecto es que los clientes de Claro cuenten con las herramientas necesarias para la auto-gestión,** lo que inicia con brindarles todas las facilidades para que accedan a su información personal en línea (consumo de datos, llamadas, recargas, fechas de pago, etc.) lo que les permitirá entender mejor los servicios que tienen contratados, reconocer sus necesidades y tomar decisiones.

La empresa ya cuenta con **herramientas de auto-gestión como Mi Claro,** que entre el 2017 y el primer trimestre de 2018 permitió que más de un millón de clientes puedan ver sus consumos, saldos, ofertas, pagar servicios, recargar, comprar paquetes, entre otros; y los **cajeros automáticos,** que permite por ejemplo que los clientes compren por sí mismos un chip de reposición en menos de 2 minutos, cumpliendo con todas las medidas de seguridad requeridas como el registro biométrico (huella digital). Si comparamos el primer trimestre del 2018 con el del 2017, el número de transacciones realizadas mediante los cajeros automáticos para pagos de servicios, compra de recargas, chips y paquetes, se ha más que duplicado.

Por otro lado, **gracias a este proyecto, la empresa podrá dar mayor valor a la información que tiene de sus clientes,** lo que les permite conocerlos mucho mejor, y así brindar mejores servicios y



ofertas. En esa línea, Claro creó una nueva categoría de Planes internacionales que a diferencia de los planes locales brindan la posibilidad de utilizar parte de los minutos SMS y megas de tu plan dentro de la “Cobertura Sin Frontera”. Utilizando los sistemas de Claro en 16 países de la región y Estados Unidos\*, sus clientes pueden hablar, navegar y mensajear en estos lugares sin pagar roaming internacional. La apuesta de Claro por brindar planes internacionales, es un beneficio muy difícil de igualar, y que lleva el concepto de cobertura más allá del territorio peruano. Actualmente, la cantidad de clientes que usan su celular en estos países se ha triplicado, y el tráfico se ha multiplicado por 10, lo que significa que una vez que el cliente conoce este servicio, lo usa y lo valora.

**Otros beneficios del proyecto son la simplificación del proceso de compra**, actualmente la empresa posee más de 10 mil puntos de venta donde sus nuevos clientes pueden contratar un servicio de manera rápida, simple y totalmente digital, **y la facturación digital (recibo por e-mail)**, que facilita que los clientes dispongan de la información de su recibo en cualquier momento, al tenerlo almacenado en su correo electrónico. A la fecha, el 70% de los clientes de la empresa se encuentran afiliados a este último servicio.

“El futuro de nuevos servicios y aplicaciones requiere renovar las redes y las herramientas de gestión y atención al cliente, por lo tanto, todos los operadores deberíamos orientarnos hacia esto, y nosotros ya estamos trabajando en línea de esa transformación digital”, agregó el directivo.

\*Estados Unidos para planes mayores a Claro Max 189