



Claro: más de 160 mil usuarios optan por las zonas de autoatención para consultas y transacciones

- *El proyecto de renovación de las zonas de autoatención de Claro busca crear un espacio de mayor comodidad y cercanía para los usuarios en sus Centros de Atención al Cliente. Se inició en Trujillo y ahora se inauguró en el distrito de San Miguel en Lima.*
- *Estas nuevas zonas cuentan con máquinas expendedoras de chips, en las cuales pueden realizar otras operaciones como afiliación de recibo electrónico, solicitar información de contratos móviles, entre otros.*

Jueves, 09 de marzo del 2023.- Cada vez son más las personas que buscan optimizar sus tiempos al acudir a un Centro de Atención al Cliente (CAC) por lo que más de 160 mil usuarios eligen las zonas de autoatención de Claro para realizar sus consultas y transacciones. Por ello, para crear un espacio de mayor comodidad y cercanía para sus clientes, la empresa de telecomunicaciones inició la renovación de sus zonas de autoatención a nivel nacional con el CAC San Miguel en Lima, siendo este centro de atención un hito en la historia de Claro.

Esta innovadora zona de autoatención cuenta con máquinas expendedoras de chips, en las cuales podrán realizar otras operaciones como afiliación de recibo electrónico, solicitar información de contratos móviles, cajeros automáticos para realizar recargas y pagos de servicios, módulos para realizar videollamadas con un asesor de servicios y absolver diferentes consultas relacionadas a los servicios móviles, fijos o reclamos. Asimismo, se ha puesto a disposición un módulo especial para brindar atención a personas con discapacidad.

Con este rediseño de las zonas de autoatención, Claro busca crear un modelo ecosostenible con una infraestructura adaptable que busca reducir el uso del papel al contar con soluciones tecnológicas además de un punto de acopio de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE) como celulares, cargadores, laptops, routers, entre otros, en desuso para que todas las personas puedan depositarlos y darles una correcta disposición final.

“En Claro estamos a la vanguardia tecnológica, por ello nos esforzamos en innovar y desarrollar nuevas alternativas de atención con la finalidad de mejorar la experiencia de los pilares de nuestra operación, nuestros clientes y colaboradores. *Esta renovación de la zona de autoatención en el Centro de Atención al Cliente en San Miguel es complementaria a canales digitales como Mi Claro App y Claro Smart Home, donde ya ponemos todos nuestros recursos para optimizar el tiempo y brindar las mejores soluciones*”, manifestó Harold Lynett, director de Atención presencial de Claro Perú.

Lynett detalló que las zonas de autoatención vienen canalizando el 36% de las consultas y transacciones efectuadas por usuarios de Claro. Hasta la fecha, se realizan más de 45 mil atenciones mensuales en la máquina expendedora de chips de repuesto, más de 57 mil atenciones en el cajero para pagos de recibos o recargas, y más de 58 mil atenciones en los módulos de videollamada.

Cabe precisar que actualmente, existen 28 sedes con zonas de autoatención y se cuenta con 12 locales operativos y bajo este nuevo formato: CAC Trujillo Real Plaza, CAC Trujillo, CAC



Ayacucho, CAC Iquitos, CAC San Miguel, CAC Santa Clara, CAC Chorrillos, CAC Centro Cívico, CAC Ilo, CAC Lambramani, CAC Santa Anita y CAC Tacna.

Y para este 2023 se tiene proyectado seguir con la implementación de las nuevas zonas de autoatención en el CAC Begonias, CAC Aviación, CAC Chiclayo Real Plaza y más puntos más a nivel nacional.

Acerca de América Móvil

América Móvil es la empresa líder en servicios integrados de telecomunicaciones en Latinoamérica. El despliegue de su plataforma de comunicaciones de clase mundial le permite ofrecer a sus clientes un portafolio de servicios de valor agregado y soluciones de comunicación mejoradas en 23 países de América y Europa. Al 31 de diciembre de 2022, la compañía contaba con 351,9 millones de líneas de acceso, que incluyen 278,8 millones de suscriptores móviles y 73,1 millones de unidades generadoras de ingreso fijas (telefonía fija, banda ancha y televisión de paga). Conozca más en www.americamovil.com