

# Canales digitales de Autoatención empresas y negocios



Material de uso interno  
exclusivo para capacitación

**Claro**  
empresas



## **Transacciones de Zona pública**

Zona en la cual un usuario o cliente puede hacer uso de la funcionalidad sin necesidad de haberse logueado previamente con usuario y contraseña.

# TRANSACCIONES DE ZONA PÚBLICA



Categoría	Módulo/Funcionalidad	 SUPERAPP	 Portal Web E&N	 WhatsApp E&N	 Página web E&N	 Portal de pagos E&N
Consulta	Consulta tus consumos	●		●		
Transacción	Compra de paquetes	●		●		
Consulta	Detalle de tu plan	●		●		
Transacción	Pagos en línea	●		●	●	●
Información	Portafolio de soluciones	●				
Información	Gestiona tus trámites	●				
Información	Red en vivo	●				
Información	Adquirir productos	●				
Consulta	Chat empresarial zona pública	●			●	
Consulta	Chat	●		●		
Consulta	Medición de red	●	●			
Transacción	Pago por número móvil					●

# SOLICITUDES DE ZONA TRANSACCIONAL



Zona en la cual un usuario o cliente puede hacer uso de la funcionalidad habiéndose logueado previamente en el canal de autoatención con su usuario y contraseña.

Tipo de solución	Categoría	Módulo/Funcionalidad	 Súper APP	 Portal Web E&N	 WhatsApp E&N	 Página web E&N	 Portal de pagos E&N
Soluciones Móviles	Consulta	Consulta Y Descarga Tu Factura	●	●	●		
	Transacción	Auto Registro	●	●			
	Transacción	Olvido De Contraseña	●	●			
	Tonsulta	Total Líneas		●	●		
	Consulta	Total Maestras		●			
	Transacción	Ver Maestras Adm Factura	●	●			
	Transacción	Ver Maestras Histórico Pagos	●	●			
	Transacción	Ver Maestras Paga Aquí	●	●			●
	Transacción	Ver Maestras Descarga Factura	●	●			
	Transacción	Ver Maestras Factura Digital		●	●		
	Consulta	Buscar Min	●	●			
	Transacción	Cambio De Min		●			
	Transacción	Cambio De Plan		●			
	Transacción	Cambio De Sim Card	●	●			
	Transacción	Reportería		●			
	Transacción	Buscar Datos Compartidos	●	●			
	Transacción	Buscar Min Consulta Tus Consumos	●	●			
	Transacción	Buscar Min Detalle De Tu Plan	●	●			
	Transacción	Buscar Min Adm Paquetes	●	●			
	Transacción	Buscar Min Transacciones En Línea		●			
	Transacción	Buscar Min Roaming Internacional	●	●	●		
	Transacción	Buscar Min Activación E-Sim	●				
	Transacción	Buscar Min Activación Netflix	●				
	Transacción	Buscar Min Mi Comunidad	●				
	Transacción	Buscar Min Gestiona Tu Equipo	●				
	Transacción	Buscar Min Ldi					

# SOLICITUDES DE ZONA TRANSACCIONAL



Tipo de solución	Categoría	Módulo/Funcionalidad	 Súper APP	 Portal Web E&N	 WhatsApp E&N	 Página web E&N	 Portal de pagos E&N
<b>Soluciones Fijas Hfc</b>	Consulta	Hfc Total Cuentas	●	●	●		
	Consulta	Hfc Buscar Cuenta	●	●			
	Consulta	Hfc Ver Cuentas	●	●	●		
	Transacción	Hfc Ver Cuentas Adm Factura	●	●			
	Transacción	Hfc Ver Cuentas Histórico Pagos		●			
	Transacción	Hfc Ver Cuentas Paga Factura Aquí	●	●	●	●	●
	Transacción	Hfc Ver Cuentas Factura Digital	●	●			
	Transacción	Hfc Ver Cuentas Descarga Factura	●	●			
	Consulta	Hfc Ver Cuentas Mis Beneficios	●	●			
	Transacción	Hfc Ver Cuentas Personaliza Red Wifi	●	●			
	Transacción	Hfc Ver Cuentas Visitas Técnicas	●	●	●		
	Servicio Técnico	Hfc Ver Cuentas Diagnóstico Remoto					
	Transacción	Hfc Descargar Certificados Lp	●				
	Transacción	Hfc Descargar Reiniciar Módem	●				

Tipo de solución	Categoría	Módulo/Funcionalidad	 Súper APP	 Portal Web E&N	 WhatsApp E&N	 Página web E&N	 Portal de pagos E&N
<b>Soluciones Fijas FO</b>	Consulta	Ver Cuentas	●	●			
	Transacción	Ver Cuentas Adm Factura	●	●			
	Transacción	Ver Cuentas Histórico Pagos					
	Transacción	Ver Cuentas Paga Factura Aquí	●	●		●	●
	Transacción	Ver Cuentas Descarga Factura		●			
	Transacción	Ver Cuentas Factura Digital		●			
	Consulta	Ver Cuentas Mis Productos	●	●			
	Consulta	Ver Cuentas Mis Beneficios	●	●			
	Transacción	Ver Cuentas Personaliza Red Wifi					
	Transacción	Ver Cuentas Susp/Reactiv					

# SOLICITUDES DE ZONA TRANSACCIONAL



Tipo de solución	Categoría	Módulo/Funcionalidad	Súper APP	Portal Web E&N	WhatsApp E&N	Página web E&N	Portal de pagos E&N
Todas	Transacción	Pagos Múltiples Soluciones Móviles	●	●			●
	Transacción	Pagos Múltiples Soluciones Fijas Hfc	●	●			●
	Transacción	Pagos Múltiples Soluciones Fijas Fo	●	●			●
	Transacción	Pagos Parciales Soluciones Móviles	●	●			●
	Transacción	Pagos Parciales Soluciones Fijas Hfc	●	●			●
	Transacción	Pagos Parciales Soluciones Fijas Fo	●	●			●
	Transacción	Pagos Órdenes De Compra		●			●
	Transacción	Equipos Financiados	●				
	Transacción	Pagos Automáticos	●	●			
	Transacción	Histórico Pagos Automáticos	●				
	Transacción	Mis Tarjetas Registradas	●	●			
	Consulta	Chat Empresarial Zona Transaccional	●	●	●		
	Información	Adquirir Productos	●	●			
	Consulta	Órdenes De Pedido	●	●			
	Consulta	Menú Hamburguesa Administrar Perfiles	●	●			
	Consulta	Menú Hamburguesa Administrar Perfiles Vista	●	●			
	Transacción	Menú Hamburguesa Administrar Perfiles Eliminar	●	●			
	Transacción	Menú Hamburguesa Administrar Perfiles Crear	●	●			
	Consulta	Menú Hamburguesa Notificaciones		●			
	Transacción	Menú Hamburguesa Personaliza Servicios		●			
	Transacción	Menú Hamburguesa Dash Board Facturación	●	●			
	Transacción	Menú Hamburguesa Dash Board Facturación Detalle	●	●			
	Transacción	Menú Hamburguesa Dash Board Facturación Análisis Gráfico	●	●			
	Consulta	Menú Hamburguesa Mi Cuenta Vista	●	●			
	Transacción	Menú Hamburguesa Mi Cuenta Huella Digital					
	Transacción	Menú Hamburguesa Mi Cuenta Cambio Contraseña	●	●			
	Transacción	Ingresa O Regístrate	●	●			
	Transacción	Cambio Contraseña Primera Vez	●	●			
	Transacción	Vista Términos Y Condiciones	●	●			
	Información	Registro De Equipo	●	●			
	Información	Consulta Equipos Asociados			●		
	Información	Soluciona Tu Equipo Con IMEI Duplicado			●		
	Información	Resuelve Fallas Servicio			●		
Transacción	Consulta Pqr			●			
Transacción	Compra Servicios Claro			●			
Transacción	Fallas Masivas Hfc			●			
Transacción	Auto Diagnosticador Internet,			●			
Transacción	Telefonía y Tv			●			