

DESAFÍO N° 02 Venta Remota

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 periodo que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises iSAC.

DESDE EL 05 AL 25 DE FEBRERO

≡ VALIDACIÓN Y REVISIÓN DE LA DEUDA EN LA VENTA

≡ PLAN COMERCIAL: VENTAJAS INTERNET

☐ ACTIVIDAD

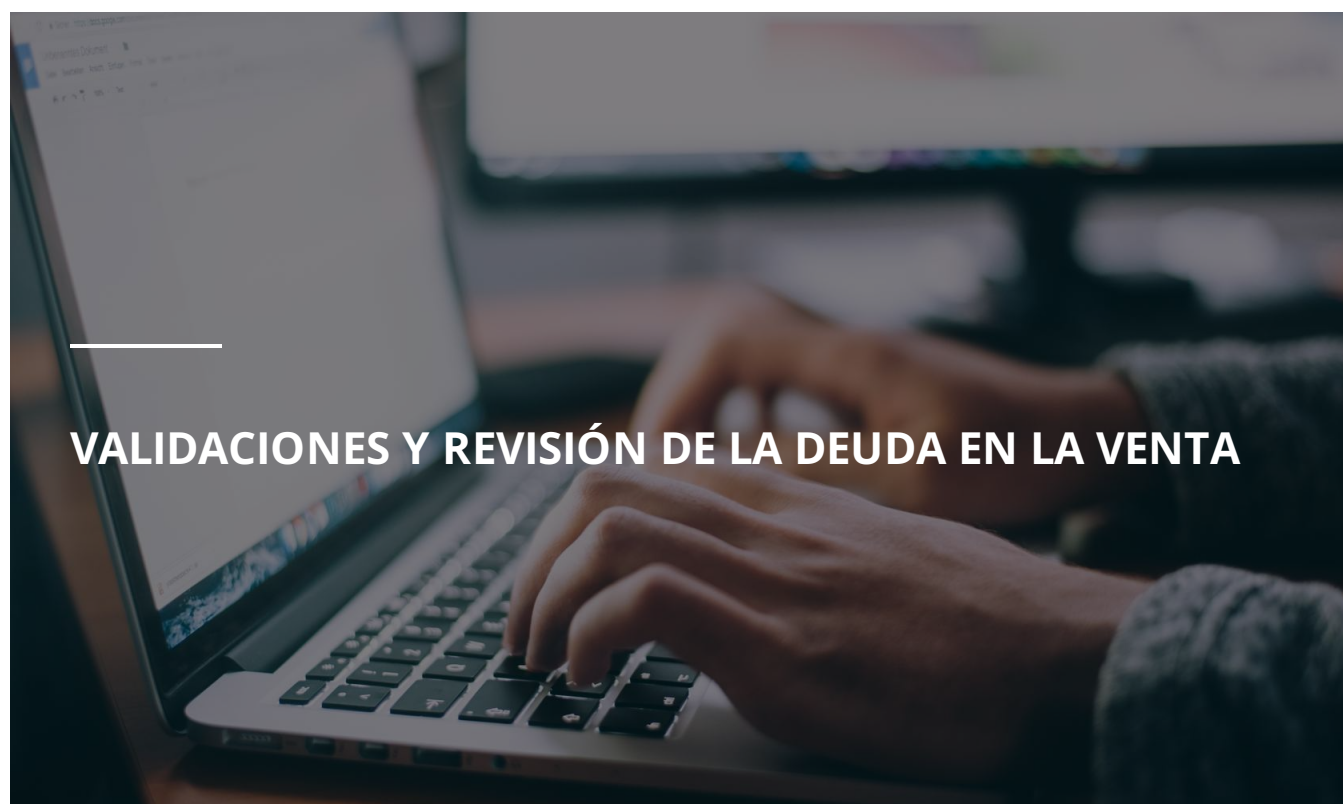
≡ POLÍTICA DE VENTA DE SERVICIOS FIJOS

≡ VENTA FIJO SIN Y CON PORTABILIDAD

≡ DESAFÍO TERMINADO



VALIDACIÓN Y REVISIÓN DE LA DEUDA EN LA VENTA



VALIDACIONES VENTA

Esta herramienta permite la correcta revisión de la deuda de SERVICIOS FIJOS al momento de evaluar el ingreso de una venta.



IMPORTANTE

Se debe revisar **dos tipos de deudas:**

- ▶ Deuda vinculada al RUT
- ▶ Deuda vinculada a un domicilio

RECUERDA

- **Aplica** para venta de **servicios fijos**
- Para la **venta móvil**: No se puede realizar una venta **con deuda en Rut o en domicilio**
 - Verifica si cliente bajo su **Rut tiene deuda**.
 - Verifica si el **domicilio** donde se quiere contratar **existe una deuda**.

A continuación, podrás revisar la herramienta que permite buscar direcciones y/o RUT y obtener información relevante sobre ellas, lo que permitirá evaluar un ingreso de venta.

En esta vista de dirección en sistema Andes es posible encontrar información sobre lo siguiente:

- Disponibilidad de servicio
- Deuda en RUT y domicilio
- Estado de RUT en domicilio (Reconexión)
- Servicios activos
- Estado de desconexión voluntaria
- Condición a pago anticipado de costo de instalación
- Factibilidad de autoinstalación

A continuación, se presentan los distintos tipos de información que se entrega:

1. SECCIONES DE VALIDACIONES VENTA

Se debe ingresar a Andes y hacer clic en la pestaña **“Validaciones venta”**, donde se desplegará la siguiente vista:

La pantalla general de la vista Validaciones venta está **compuesta por 5 secciones**:

1. Resultados de direcciones.
2. Sección de búsqueda de direcciones.
3. Sección de resultados de disponibilidad de servicios.
4. Sección de consulta del Rut a vender.
5. Sección de resultados de validaciones comerciales.
6. Botón Vender

The screenshot shows the 'Validaciones venta' interface. At the top is a menu bar with 'Andes' and various options like 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. Below the menu is a navigation bar with tabs: 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Contratos', 'Validaciones venta' (selected), 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Ofertas múltiples', 'Ofertas económicas', and 'Directorio del cliente'. The main content area is divided into five numbered sections:

- 1. Direcciones:** A table with columns for 'Dirección', 'Comuna', 'Código postal', 'Ciudad', 'Región', and 'País'.
- 2. Búsqueda Dirección:** A form with input fields for 'Dirección' and 'Comuna', and a 'Buscar' button.
- 3. Disponibilidad de servicio VTR en domicilio:** A form with checkboxes for 'Televisión', 'Internet', and 'Telefonía', and a 'Ver Detalle Comercial' button.
- 4. Consultar RUT a vender:** A form with input fields for 'RUT' and 'Deuda RUT', and a 'Consultar' button.
- 5. Validaciones Comerciales:** A table with columns for 'Estado RUT en Domicilio', 'Servicios Activos', 'Estado Dx Voluntaria', 'Deuda Domicilio', 'Pago Adelantado', and 'Autoinstalación'. It includes a 'Vender' button at the bottom right.

2. COMO BUSCAR UNA DIRECCIÓN

En esta sección están los campos **“Dirección”** y **“Comuna”**, donde se puede realizar la búsqueda por la dirección y puede ser en mayúscula o minúscula.

Nota: el campo **“Comuna”** ayuda a realizar la búsqueda más precisa y más rápida en el sistema, pero no es obligatorio. Luego se debe presionar el botón **BUSCAR**.

Se despliega la información de la dirección ingresada:

En los casos de telefonía e internet aparecerá el mensaje de servicio disponible o no disponible. Para el servicio de televisión pueden mostrarse los siguientes mensajes:

- Cuando **no hay factibilidad** de este servicio el mensaje es Televisión no disponible
- Cuando **sí hay factibilidad** de este servicio el mensaje puede ser:
 - Para Red **HFC**: Analógico/Digital/Full digital con Retorno/sin retorno
 - Para red **FTTH**, indicará IPTV Disponible

Recuerda:

- **Análogo:** solo se puede acceder al servicio de televisión al conectar el cable coaxial directamente al televisor.
- **Digital:** se puede acceder al servicio de televisión al conectarse a un decodificador (d-BOX) y también a través de un cable coaxial.
- **Full digital:** solo se puede acceder al servicio de televisión a través de un decodificador (d-BOX).
- **Con retorno:** se puede acceder a contenido de televisión no lineal (Replay TV o VTR+).
- **Sin retorno:** no se puede acceder a contenido de televisión no lineal (Replay TV o VTR+).
- **IPTV Disponible:** Cuenta con Red FTTH.

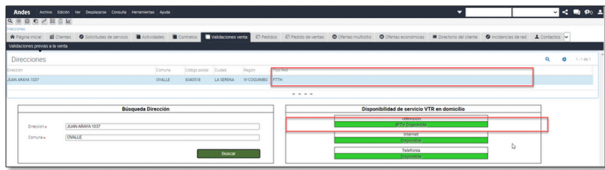
Inmediatamente **después de haber presionado el botón “Ver Detalle Comercial” y ver los resultados de factibilidad**, puedes ver los resultados que aparecerán en la sección “Validaciones Comerciales” y que son solo para la dirección consultada. Estos resultados aparecen sin necesariamente haber ingresado el RUT en la sección “Consultar RUT a vender”.

Disponibilidad de servicio VTR en domicilio

Televisión
Digital Con Retorno
Internet
Disponible
Telefonia
Disponible

Disponibilidad de servicio VTR en domicilio

Televisión
Digital Con Retorno
Internet
Disponible
Telefonia
No disponible



Disponibilidad de servicio VTR en domicilio

Televisión
Internet
Telefonia

Ver Detalle Comercial

4. CONSULTAR RUT A VENDER

Puedes consultar el RUT, para luego obtener información comercial del cliente que desea adquirir servicios en la dirección buscada.

Luego de ingresar RUT y dar clic en botón **“Consultar”**, se observa la deuda del cliente, en el ícono **“Deuda RUT”**.

Importante: Al apretar botón **“Consultar”**, se debe esperar ya que consulta tarda unos segundos.

Deuda RUT

Indica si el RUT posee deuda, tanto vencida como castigada.

- **Si Rut consultado no tiene deuda**, el ícono aparece en color verde y se indica “RUT consultado sin deuda”.
- **Si Rut consultado tiene deuda**, el ícono aparece en color amarillo y se indica “RUT consultado con deuda por pagar” y el monto.

Si el RUT NO posee deuda es porque CUMPLE con los siguientes criterios mencionados:

Grupo 1A→ Debe tener deuda entre \$15.000 y \$50.000 y la mora debe tener una antigüedad entre 12 y 24 meses

Grupo 1B→ Cliente permaneció en la compañía por más de 12 meses (habiendo contratado servicios fijos) y dejó impaga 1 o 2 boletas.

No se considera monto de deuda.

Grupo 2→ Clientes con antigüedad mayor a 24 meses

No considera monto de deuda

IMPORTANTE: Recuerda que no debes ingresar la venta a una Dirección que presente deuda.

Consultar RUT a vender

RUT:★

Deuda RUT

Se requiere consultar con RUT

Consultar

Deuda RUT

RUT consultado sin deuda

Deuda RUT

RUT consultado con deuda: por pagar: \$58706

5. VALIDACIONES COMERCIALES

Describe información relevante sobre la dirección y condiciones del cliente sobre esta dirección.

- **Estado RUT en Domicilio:** indica si RUT tiene servicios activos en la dirección consultada. Se requiere haber consultado previamente el RUT y la dirección.
- **Servicios Activos:** tiene información de servicios instalados en la dirección ya sea se encuentren activos o suspendidos (mora, voluntaria o portabilidad). Se requiere haber consultado previamente solo la dirección.
- **Estado Dx Voluntaria:** indica si se ha producido una desconexión voluntaria de servicios en los últimos 10 días en la dirección. Se requiere haber consultado previamente solo la dirección.
- **Deuda Domicilio:** Indica si el domicilio tiene deuda y su monto. Se requiere haber consultado previamente solo la dirección.
- **Pago Adelantado:** Indica si la venta está condicionada al "Pago anticipado del costo de instalación". Se requiere haber consultado previamente el RUT y la dirección. Si se consulta solo uno, resultado será parcial.
- **Autoinstalación:** Indica si la dirección cuenta con la factibilidad de realizar autoinstalación de productos por parte del mismo cliente. Se requiere haber consultado previamente solo la dirección.

! Revisa cada uno en detalle ingresando a iSAC

Validaciones Comerciales	
Estado RUT en Domicilio	Se requiere consultar con RUT y Dirección
Servicios Activos	Se requiere consultar dirección
Estado Dx Voluntaria	Se requiere consultar dirección
Deuda Domicilio	Se requiere consultar dirección
Pago Adelantado	Se requiere consultar con RUT y Dirección
Autoinstalación	Se requiere consultar dirección

6. BOTÓN "VENDER" —

Luego de haber evaluado las condiciones comerciales y que éstas se cumplan para la venta, proceder a seleccionar el botón vender.

El botón "Vender" se activa una vez que se han evaluado las condiciones comerciales de la dirección, en conjunto con las del RUT del cliente.

Hay 3 escenarios:

- RUT no existe en Andes y se puede vender en dirección consultada.
- RUT existe en Andes y se puede vender en dirección consultada.
- RUT existe en Andes y tiene servicios activos en la dirección consultada.

! Revisa cada uno de estos escenarios en detalle ingresando a iSAC

REVISIÓN DE LA DEUDA EN LA VENTA

Este procedimiento te servirá para que realices en forma correcta revisión de la deuda de servicios fijos al momento de evaluar el ingreso de una venta.

IMPORTANTE

Se debe revisar dos tipos de deudas:

- ▶ Deuda vinculada al RUT
- ▶ Deuda vinculada a un domicilio

Deuda vinculada al RUT: Recuerda que si el RUT registra deuda es porque no cumple los siguientes criterios:

Grupo 1A→ Debe tener deuda entre \$15.000 y \$50.000 y la mora debe tener una antigüedad entre 12 y 24 meses

Grupo 1B→ Cliente permaneció en la compañía por más de 12 meses (habiendo contratado servicios fijos) y dejó impaga 1 o 2 boletas.
No se considera monto de deuda.

Grupo 2→ Clientes con antigüedad mayor a 24 meses
No considera monto de deuda

IMPORTANTE: Recuerda que no debes ingresar la venta a una Dirección que presente deuda.

Deuda vinculada a un domicilio: En casos en que haya deuda en vivienda, la política permite desvincularla si se cumple alguna de las siguientes condiciones:

- a) Deuda es menor a \$5.000.
- b) Deuda no corresponde al nuevo contratante y se presentan los respaldos correspondientes según política de acreditación.
- c) Deuda de la vivienda tiene más de 12 meses.

Si **no se cumple alguna de las 3 condiciones anteriores**, el cliente debe pagar el monto total de la deuda y el ejecutivo debe ingresar la venta posterior al pago.

1. DEUDA RUT

Al **ingresar el RUT** al sistema se tendrás las siguientes opciones:

- Si cliente **no existe en sistema**, entonces cliente no posee deuda ya que nunca ha contratado servicios en VTR.
- Si **se encuentra creado en sistema**, se debe revisar si el cliente tiene deuda.

1. **Crea el pedido de ventas e ingresa para ver el detalle.** Allí se encuentra el campo **"Deuda Rut"**, en el cual se indica el monto que el cliente debe pagar para poder realizar la venta, en caso de existir.

Existen otras 2 alternativas para ver deudas vinculadas a un cliente:

a) Saldos totales: Al entrar en la cuenta del cliente seleccionar la pestaña **"Saldos Totales"**. En esta vista se puede observar si el cliente tiene deuda castigada y si tiene un monto adeudado.

1. **Deuda Castigada:** En el **Pedido de ventas** aparecerá el valor de la deuda en campo **deuda RUT** y en el detalle del pedido, se visualizará en campo deuda RUT castigada. El pago de la deuda castigada es exigible para que el pedido pueda avanzar, el que se realiza únicamente en Pago express

! NO aplica la política de CONDONACIÓN, por tanto, el cliente debe pagar el monto que aparece en el campo MONTO DEUDA CASTIGADA

2. **Monto Adeudado:** Indica la **deuda vencida, más la deuda vigente**. Para realizar una venta, cliente debe cancelar sólo las deudas vencidas, lo cual no es posible ver en esta sección y para ello, se debe ingresar a un pedido de ventas.

b) Perfil de Facturación del cliente: Se puede revisar el detalle de las cuentas de facturación del cliente y de sus boletas respectivas con fechas de vencimiento.

c) Visualización Actividad de Castigo: esta actividad corresponde a cobranzas y se identifica en Siebel consultando la cuenta de Clientes en vista Alertas de crédito.

- La actividad se denomina Incobrable y es informada en campo comentarios como "se castiga deuda".
- El proceso de castigo genera una condonación automática del 50% del valor de la deuda, por lo cual el monto castigado se informa como un valor rebajado.
- Para identificar las boletas adeudadas que corresponden al castigo, se debe ir al perfil de facturación de la cuenta y revisar los documentos que no tienen fecha de pago.
- Es importante considerar que el documento (boleta) al ser castigado pasa a un estado sin deuda, no obstante no registra pago.
- **Recuerda que siempre se debe cancelar el valor del castigo para generar acciones comerciales.**

DEUDA EN LA VIVIENDA - GESTIONA

EVALUACIÓN DIRECCIÓN

En conjunto con la evaluación de la deuda al RUT, se debe **evaluar si en la dirección donde se desea contratar existe deuda**. Para ello, se debe **utilizar el visor de direcciones de Andes**. Esta búsqueda proporciona información sobre **“Condiciones Comerciales”**.

Para observar la deuda asociada al domicilio ingresado, se debe dar click al botón **“Calcular Deuda Domicilio”**. Este botón es verde mientras no se haga click sobre él y el ícono “casa” tendrá distintos colores según la información de la deuda.

Aquí se muestra el RUT del último cliente que dejó deuda en la vivienda y el monto de la deuda, en caso de existir.

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Direcciones

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Contratos **Direcciones** Pedidos Pedido de ventas Ofertas multisitio

Direcciones

ID Vivienda	Dirección	Comuna	Código postal	Ciudad	Región	País
2182015	PICHICUY 1325	RANCAGUA	2851132	RANCAGUA	VI O'HIGGINS	Chile

Dirección

Dirección: PICHICUY 1325

Comuna: RANCAGUA

Servicios Activos:

- Television no activo
- Telefonía no activo
- Internet no activo

Disponibilidad de Servicio:

- Digital Con Retorno
- Telefonía disponible
- Internet disponible

Condiciones Comerciales:

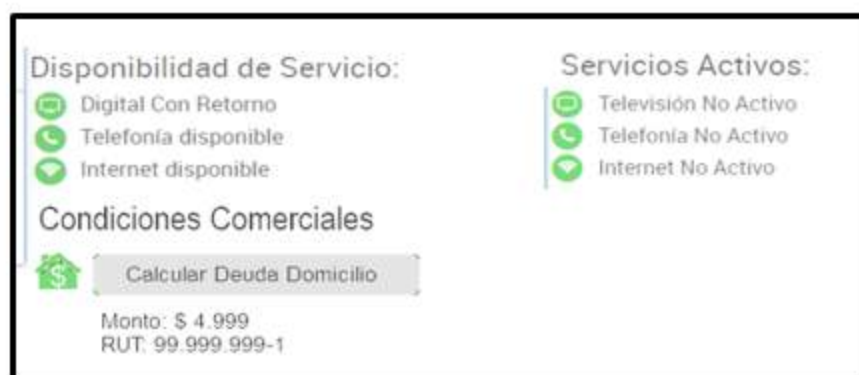
- Sin desconexión menor a 10 días
- No aplica pago adelantado
- Monto: BUIT

Calcular Deuda Domicilio

EVALUACIÓN COLOR VERDE

Color Verde: el ícono “casa” es de color verde cuando el domicilio **no tiene una deuda asociada o la deuda tiene un monto menor a \$5.000**, mostrándose Rut y Monto de la deuda de la última persona asociada al domicilio.

En este caso continuar con el procedimiento, el cual continúa con la revisión de la existencia de deuda al Rut del cliente que quiere contratar.



The screenshot shows a user interface with two main sections: 'Disponibilidad de Servicio:' and 'Servicios Activos:'. Under 'Disponibilidad de Servicio:', there are three green checkmarks indicating 'Digital Con Retorno', 'Telefonía disponible', and 'Internet disponible'. Under 'Servicios Activos:', there are three green checkmarks indicating 'Televisión No Activo', 'Telefonía No Activo', and 'Internet No Activo'. Below these sections is a 'Condiciones Comerciales' section with a green house icon and a button labeled 'Calcular Deuda Domicilio'. Below the button, the text shows 'Monto: \$ 4.999' and 'RUT: 99.999.999-1'.

EVALUACIÓN COLOR AMARILLO

Color Amarillo: el ícono “casa” es de color amarillo cuando domicilio **tiene deuda asociada mayor o igual a \$5.000**. Se indicará el Rut de la persona a la que se le relaciona la deuda y el monto adeudado.

Dado lo anterior pueden ocurrir dos escenarios:

a) Si el Rut es el mismo del cliente que desea contratar: cliente debe pagar la deuda indicada. Una vez que el cliente paga su deuda, se procede a ingresar la venta.

b) Si la Rut corresponde a otro cliente: Se debe marcar el flag “**deuda no vinculante**” y adjuntar los documentos de acreditación según la política de crédito vigente.

En este caso cliente no está asociado a la deuda del domicilio, pero se debe revisar si es que existe deuda asociada a su Rut.

Disponibilidad de Servicio:

- Digital Con Retorno
- Telefonía disponible
- Internet disponible

Servicios Activos:

- Televisión No Activo
- Telefonía No Activo
- Internet No Activo

Condiciones Comerciales

\$ Calcular Deuda Domicilio

Monto: \$ 5.000
RUT: 99.999.999-1

IDENTIFICAR GASTOS DE COBRANZA EXTERNA (GCE)

PASO 1 —

Actualmente existe un error en la aplicación del pago de los Gastos de Cobranza Externa (GCE), por lo que no les exigiremos a los clientes que cancelen ese gasto.

Dado lo anterior, se implementó la **alternativa de eliminar su cobro mediante ticket a Mesa de Ayuda**. A continuación la explicación:

- Los **GCE se identifican como deuda al RUT** y es posible visualizar en la Cuenta de facturación (documentos de Cobro en estado Pendiente de Facturar).

Perfil de facturación Estado: ● 1 de más de 1=

Visor Histórico de Boletas

Cuenta: 7723326-1 Principal: ?
 Nombre: RENE ALFONSO MORAGA Tipo de factura: Detalle
 Cuenta de facturación: 95363349 Soporte de factura: Electrónico
 Método de pago: Medio Pago no C Estado del perfil de facturación: Activo
 Comentarios:

Resumen del saldo
 Refrescar
 Saldo: \$0
 Ajustes/pagos no aplicados: -\$3.172
 Disputas no resueltas: \$0
 Movimientos no facturados: 0

Documentos de Cobro

Tipo de documento: Fecha desde: Estado:

Tipo de documento	Fecha desde	Estado	Valor
Gastos de Cobranza Externa	10/12/2021	Pendiente de Facturar	\$1.586

PASO 2

Una vez **eliminado el cobro de los GCE**, el documento Cobro cambia al **estado Cancelado**.

Perfil de facturación Estado: ● 1 de más de 1=

Visor Histórico de Boletas

Cuenta: 7723326-1 Principal: ?
 Nombre: RENE ALFONSO MORAGA Tipo de factura: Detalle
 Cuenta de facturación: 95363349 Soporte de factura: Electrónico
 Método de pago: Medio Pago no C Estado del perfil de facturación: Activo
 Comentarios:

Resumen del saldo
 Refrescar
 Saldo: \$0
 Ajustes/pagos no aplicados: -\$3.172
 Disputas no resueltas: \$0
 Movimientos no facturados: 0

Documentos de Cobro

Tipo de documento: Fecha desde: Estado:

Tipo de documento	Fecha desde	Estado	Valor
Gastos de Cobranza Externa	10/12/2021	Cancelado	\$1.586

PASO 3

Los gastos de cobranza externa (GCE) **se generan por la actividad de Cobranzas Envío agencia de Cobranza Externa** (pre judicial), esta actividad **se puede visualizar en Alertas de crédito** de la cuenta de facturación.

Más información

Resumen del cliente

Saldo total

Jerarquía de cuentas

Fallas masivas

Contactos

Perfiles

Actividades

Solicitudes de servicio

Pedidos

Activos asociados

Alertas de crédito

Notas

Alertas de crédito

Importancia

Estado

Subestado

Importe de deuda

Tipo de acción

Fecha de creación

Cuenta

Comentarios

9-BAJO

Creado

Saldo de Cobranza

\$0.00

Saldo de Cobranza

02/07/2022 01:09:31

8055521

Saldo de Cobranza

9-BAJO

Completada

\$1.787Cobranza Externa

\$1.787

Cobranza Externa

03/09/2022 04:08:10

8055521

Envío agenda de Cobranza Externa(por judicial)

9-BAJO

Pendiente

\$1.787Cancelar servicios

\$1.787

Cancelar servicios

20/01/2022 09:04:07

8055521

Cancelar los servicios en las plataformas

9-BAJO

Rechazada

\$1.787Suspension Total

\$1.787

Suspension Total

17/12/2021 04:58:00

8055521

El cliente no tiene activos asociados

9-BAJO

Completada

\$1.787Agendar Corte BI

\$1.787

Agendar Corte BI

16/12/2021 04:13:09

8055521

Se agenda inactivación de servicios para el fin de la renta

9-BAJO

Completada

\$1.787Detener Rentas

\$1.787

Detener Rentas

16/12/2021 04:13:09

8055521

Se asigna fecha de fin a la renta

9-BAJO

Rechazada

\$1.787Suspension Parcial

\$1.787

Suspension Parcial

06/12/2021 04:48:06

8055521

El cliente no tiene activos asociados

9-BAJO

Creado

Entró en Cobranza

\$1.787

Entró en Cobranza

05/11/2021 03:53:04

8055521

Entró en Cobranza

9-BAJO

Rechazada

Saldo de Cobranza

\$52.990

Saldo de Cobranza

04/11/2021 23:01:11

8055521

El cliente no tiene activos asociados

9-BAJO

Creado

Entró en Cobranza

\$52.990

Entró en Cobranza

05/10/2021 09:42:00

8055521

Entró en Cobranza

PASO 4

Para solicitar la eliminación GCE: el ejecutivo(a), deberá generar ticket a Mesa de Ayuda solicitando la eliminación, indicando RUT y Cuenta de Facturación en la cual se informan los Gastos de Cobranza Externa (GCE). Tal como se muestra en la siguiente imagen:

Importante: una vez sea atendido el ticket por mesa de ayuda, no se generará cobro de los GCE.

Para gestionar una acción comercial, siempre se deberá generar un nuevo pedido de ventas, ya que la actualización de deuda, solo se mostrará en un nuevo pedido.

SERVICE MANAGER

Introduzca toda la información requerida.

Un asterisco rojo (*) indica que la sesión se ha ampliado correctamente.

Introduzca o seleccione toda la información necesaria.

Indique el motivo de esta petición y cuándo la necesita

Descripción del caso: *

En primera línea indicar título o descripción breve de solicitud.

Estimados:
Se requiere Borrar GCE Andes
RUT XXXX
Cuenta Facturación YYYY

Urgencia: *

1 - Crítica

Indique las personas a las que va dirigida esta petición

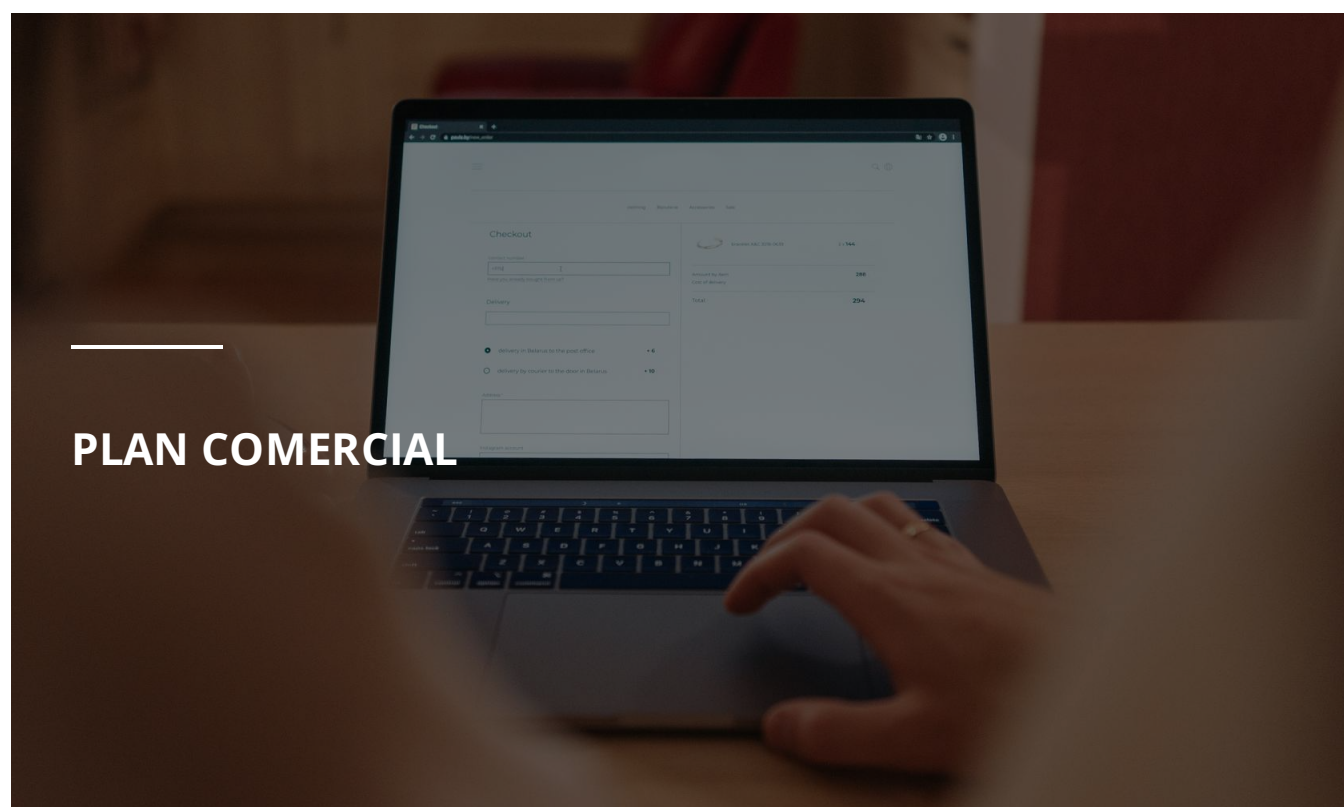


Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

PLAN COMERCIAL: VENTAJAS INTERNET



INTERNET RE SIMPLE

MEGA 500 ¡ES TODO EL
INTERNET QUE NECESITAS!

WIFI MESH VTR Y REDES

		
> Tenemos una velocidad única de internet	> Mega 500 ¡Es todo el internet que necesitas! Con esta velocidad de conexión es suficiente para realizar múltiples tareas simultáneas y conectar a toda la familia al mismo tiempo.	> Nos ocupamos de entregar la mejor conectividad Wi-Fi en el hogar y por eso nuestro Internet cuenta con la tecnología Mesh de última generación.

INTERNET RE SIMPLE

MEGA 500 ¡ES TODO EL INTERNET QUE NECESITAS!

WIFI MESH VTR Y REDES



Nuestra oferta de Internet es REsimple

• Contamos con una velocidad única de internet para todos nuestros packs y sabemos de nuestro **VTR WiFi Mega 500 ¡Es todo el internet que necesitas!**

vtrwifi
Mega 500

Con velocidades de bajada de 500 Mbps podrás hacer múltiples actividades online como navegar, hacer video llamadas, escuchar música, ver películas y jugar en línea, en múltiples dispositivos al mismo tiempo.

¿SABÍAS QUÉ?

 Con 500 Mbps se puede hacer streaming de videos en **4K en hasta 20 dispositivos al mismo tiempo.**

 Con 500 Mbps te demoras **1 segundo en descargar** un archivo de 85MB.

 Con 500 Mbps puedes navegar por Internet y recibir e-mails **de manera casi instantánea.**

INTERNET RE SIMPLE

MEGA 500 ¡ES TODO EL
INTERNET QUE NECESITAS!

WIFI MESH VTR Y REDES

Con **WiFi Mesh VTR** muévete libremente, sin preocupaciones, sin tener que buscar la señal de internet y disfruta de la mejor experiencia.



Gestión de Bandas

Mecanismo que mueve la conexión a la mejor banda disponible de manera automática y dinámica.



Optimización de canales

Identifica automáticamente canales con menos ruido y selecciona los mejores canales para cada banda dentro del hogar, para un óptimo funcionamiento.



Gestión de puntos de acceso

Mecanismo inteligente que mueve la conexión de cada dispositivo al mejor equipo disponible (módem o extensores) de manera automática y dinámica.



Mesh

Busca de manera dinámica la mejor forma de conectar los extensores a Internet cuando hay variaciones naturales en el ambiente.



Redes que permiten entregar alta velocidad a todos nuestros clientes:

Red HFC

Híbrido de Fibra + Cable Coaxial

> HFC no es una red "antigua", es una tecnología híbrida de alto desempeño y velocidad.

Ventajas del cable coaxial:

- Su robustez lo hace resistente a manipulaciones (mover dentro de la casa o dobles) por lo que no genera problemas cuando el cliente mueve el equipo.
- Permite una rápida detección de problemas puesto que tiene componentes que ayudan a identificar el lugar exacto de la red donde se ubica la falla.

Red FTTH

Fibra hasta el hogar

> Por su tecnología de transmisión a través de pulsos de luz, es el medio más avanzado que existe hasta hoy.

- VTR WiFi Mega 500 con velocidad simétrica, lo que implica que tiene igual velocidad de subida que de bajada.
- Requiere de la instalación de 2 equipos para su funcionamiento:



* Según factibilidad técnica.

Si tienes Internet VTR, ya tienes WiFi Mesh VTR, ya que tus equipos fueron optimizados

*Excepción algunos clientes sin Mercury en HFC.

RED FTTH

VTR CUENTA CON FIBRA

Liberamos la red FTTH (Fiber to the Home) en plazas y viviendas nuevas.

Viviendas VTR actuales se mantienen en red HFC.

Esta oferta incluye:

INTERNET SIMÉTRICO

Plan Simétrico

El plan de internet en red FTTH tiene velocidad simétrica, lo que implica que tiene igual velocidad de subida que de bajada. Nuestro plan es:

mega 500

Velocidad de bajada de hasta 500 Mbps.
Velocidad de subida de hasta 500 Mbps.

Wifi Mesh

Acceso a internet con tecnología de última generación. Requiere de la instalación de 2 equipos para su funcionamiento:



ONT
APF sin WiFi integrada.



GATEWAY
Router que entrega experiencia Mesh Wifi.

TELEVISIÓN

VTR TV Smart

El servicio de Televisión de VTR incluye 1 d-BOX Smart, para acceder rápido y fácil a aplicaciones como **Netflix**, **YouTube**, **Disney+** o cualquiera que quieras descargar desde **Google Play Store**.



Encuentra tus contenidos con el botón de búsqueda por voz.



Recibe recomendaciones de contenidos según tus preferencias.



Graba tus programas favoritos en la nube.



Accede directo, rápido y fácil a VTR+.

Plazas/Viviendas habilitadas: Buin, Paine, Curacaví, Casablanca, Lautaro, Molina, San José de Maipo, Loncoche, Vallenar, Los Vilos, Ovalle, Ñuñoa, Independencia, Las Condes San Javier, Pirque, Puente Alto, Coronel, Lota, Curanilahue, Llay Llay, Quintero, Arauco, Temuco, Providencia, Graneros, San Vicente Tagua Tagua, Angol, Parral, Cauquenes, Vicuña, La Ligua, Nogales, Pucón, Requínoa, San José de Mariquina, Mulchén, San Clemente, Purranque, Hualpi, Frutillar, Chimbarongo, Río Bueno, Pitrufquén.



Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

Lección 3 de 6

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

No se puede realizar una venta Móvil con deuda en Rut o en domicilio

☐

Falso

☐

Verdadero

POLÍTICA DE VENTA DE SERVICIOS FIJOS



VENTA EN VIVIENDAS POSTERIOR A UNA DESCONEXIÓN VOLUNTARIA

CONTEXTO

Definir el correcto uso de las políticas de ventas asociadas a los productos fijos y que estén en concordancia con la normativa de la empresa.

Si deseas revisar los pasos para la acreditación de la venta y los criterios de visado, puedes acceder la publicación Visado de contratos, haciendo clic [AQUÍ](#).

- Desde el día viernes 16 de agosto de 2019 comenzó a regir una nueva política en 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

Desde el día martes 2 de junio de 2020 comenzó a regir una nueva política en 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:

NO está permitido realizar ventas en un domicilio que ha realizado una desconexión voluntaria durante los primeros 10 días corridos, desde el ingreso de dicha desconexión.

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

PROCEDIMIENTOS DE VENTA

- Aplica para todos los canales de venta.
- La política aplica en el siguiente caso:
 - Domicilios donde se haya ingresado en Andes 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.

Ingreso en sistema
de la desconexión



Fecha (ejemplo)	01-jun	02-jun	03-jun	04-jun	05-jun	06-jun	07-jun	08-jun	09-jun	10-jun	11-jun	12-jun
Días desde Dx	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Venta	✗ Venta sin comisión											✓ Venta OK

VERIFICA Y ANALIZA

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

- Revisa el procedimiento [ANDES – VALIDACIONES Y REVISIÓN DE LA DEUDA EN LA VENTA](#)

INFORMA

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".

REGISTRA

Tipificar correctamente el contacto de la atención.

Atención Outbound → Campañas → Venta/Cotización/Portabilidad

Incluir siempre en la observación:

- Nombre y Rut de la persona que atendemos
- Motivo llamada/atención

- Información entregada
- Gestión realizada



Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

VENTA FIJO SIN Y CON PORTABILIDAD



PROCEDIMIENTO

CONTEXTO

- Esta atención se le puede brindar al titular o un tercero con poder notarial.

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	CUENTA DE FACTURACIÓN	CONSIDERACIONES
- La portabilidad sólo será factible para números activos vigentes, es decir, el número no debe estar suspendido y debe tener su cuenta al día con el operador donante. - Solo aplica portabilidad numérica a servicio de voz (no aplica a Internet Móvil) - No debe tener una portabilidad en curso en los últimos 60 días - El cliente debe firmar documento de autorización de portabilidad y solicitud de portabilidad. Puedes descargarlos a continuación: Solicitud de Portabilidad de números telefónicos. Formulario de Autorización de Pre-validación de datos. Siempre debes verificar la vigencia de la cédula de identidad antes de finalizar el ingreso de la venta. La venta solo se puede ingresar si al registrar el número de serie, el estado indica DOCUMENTO VIGENTE. Puedes revisar la publicación POLÍTICA DE ATENCIÓN PARA TITULARES Y/O TERCEROS			

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	CUENTA DE FACTURACIÓN	CONSIDERACIONES
- El bloque horario de 19 a 21 hrs. SÓLO lo puedes ofrecer si el cliente NO ACEPTA ninguno de los bloques anteriores. - Antes de ingresar una venta siempre debes revisar dirección y/o Rut, de esta forma evaluar el correcto ingreso de ésta. Revisa la publicación VALIDACIONES Y REVISIÓN DE LA DEUDA EN LA VENTA - Seleccionar el tipo de facturación del cliente y recordar que, en el caso de envío electrónico, se enviará la boleta al mail que figura en el Perfil de Facturación. - En caso de que cliente tenga más de una cuenta de facturación, se deberá asociar el pago a la cuenta de facturación correspondiente al domicilio de instalación.			

- La **solicitud de portabilidad puede ser cancelada hasta las 22:00 horas** del mismo día de solicitud, puedes revisar la publicación [CANCELACIÓN DE PORTABILIDAD](#)
- **Debes SIEMPRE consultar al cliente si desea que el acceso a llamadas a teléfonos móviles sea habilitado**
- El uso del **botón VERIFICAR** permite **validar las condiciones comerciales**, es decir el correcto ingreso de paquetización y promociones. Recuerda utilizarlo luego de ingresar los productos y descuentos, para poder corregir inmediatamente si es necesario.
- Siempre debes **verificar la vigencia de la cédula de identidad antes de finalizar el ingreso de la venta**, recuerda que esto puede ser realizado en cualquier momento de la venta. La venta solo se puede ingresar si al ingresar el número de serie el estado indica DOCUMENTO VIGENTE.
- **Recuerda cumplir con el protocolo de venta de manera correcta y completa.**
- Sólo **se pueden vender promociones contenidas** en el [PLAN COMERCIAL VIGENTE](#)
- Si el cliente **ya tiene servicios instalados** y necesita **contratar nuevos servicios** en el **mismo domicilio** se debe realizar una **Actualización de Promoción**. Puedes revisar la publicación [ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO](#)
- Recuerda que **el cobro se efectuará desde el momento en que el servicio se encuentre instalado** y además la portabilidad completada.
- Una vez enviado el pedido y agendado la actividad, el estado del pedido cambiará a **ABIERTO** en caso que el cliente **NO tenga un pago Bloqueante**. Si el cliente tiene un pago bloqueante, es estado será **PENDIENTE**.
- La visita será **confirmada con el cliente al celular registrado en el campo contactos**. Puedes revisar la publicación [CONFIRMACIÓN DE AGENDAMIENTO](#)
- No entregar datos del cliente a un tercero no autorizado (Fonos de contacto, dirección, Rut, nombre completo).
- Si el cliente necesita modificar su pedido de venta que se encuentra agendado, haz clic en [AGREGAR SERVICIO FIJO A UN PEDIDO DE VENTA PENDIENTE DE INSTALACIÓN](#), para revisar el procedimiento.
- Se debe **generar y enviar el documento de respaldo (contrato) al cliente de manera obligatoria** en todo pedido de venta y todo cambio que genere un alza recurrente en la boleta del cliente.
- No ingresar productos por separado.
- No es posible parametrizar descuentos que no están en catálogo.
- No se pueden vender promociones inactivas, a menos que exista una cotización vigente.

--

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	CUENTA DE FACTURACIÓN	CONSIDERACIONES
• Se debe crear una nueva cuenta de facturación para generar un pedido de venta exitoso; de lo contrario la venta nueva quedaría asociado a un perfil de facturación equivocado. • Aplica para los siguientes casos: ◦ <u>Cliente Prospecto (cliente Migrado sin servicios activos), cliente Nuevo (Sin Servicios Activos) o cliente con servicio Móvil:</u> debe crear cuenta de facturación nueva sin DOM asignado y cuenta de servicio. Esto evitará el cobro de proporcionales. ◦ <u>Cliente con promoción fija activa en una dirección y necesita contratar promoción en una segunda dirección:</u> debe crear una nueva cuenta de servicio y nueva cuenta de facturación sin perfil de facturación (sin DOM asignado) • No se debe crear una nueva cuenta de facturación en los siguientes casos: ◦ <u>Cliente con promoción fija activa necesita contratar una segunda promoción fija en la misma dirección (Ejemplo: contratación de segunda línea):</u> El sistema por defecto asignara la misma cuenta de facturación de la primera promoción fija, no se debe asignar otra. Esto generará proporcionales para la nueva promoción.			

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	CUENTA DE FACTURACIÓN	CONSIDERACIONES
• Si el sistema arroja algún error durante este paso, se debe ingresar un ticket a la Mesa de Ayuda para poder detectar y solucionar el inconveniente. • Para volver a visualizar el contrato debes ingresar al link http://kwccqa.vtr.cl/cs/			

- Es muy importante destacar que el contrato se debe enviar posterior a tener el TSQ aprobado, de lo contrario es una Cotización.

IMPORTANTE

EL INCUMPLIMIENTO DE CUALQUIERA DE ESTOS CASOS SERÁ CONSIDERADO UNA FALTA Y LA VENTA QUEDARÁ RECHAZADA Y DESCOMISIONADA

CREAR PEDIDO NUEVO

PASO 1

COMPLETAR ENCABEZADO DEL PEDIDO SEGÚN EL TIPO DE VENTA

- **Modalidad de venta:** Fija
- **Tipo Portado:** NO PORTADO VENTA FIJA
FIJO OTRA CÍA- VENTA FIJA
- **N° de serie CI**
- Si el cliente contrata en una nueva dirección, seleccionar la cuenta de servicio y facturación
- Verifica que la cuenta de facturación seleccionada para ingresar la venta corresponda a la cuenta de facturación de servicios fijos.
- Si se selecciona erróneamente la cuenta de facturación de servicios móviles: el sistema arrojará un mensaje de alerta que no permitirá avanzar.
- Siempre debe estar registrado el mail del cliente
- Si el domicilio tiene deuda, el cliente debe presentar documentación que acredite que la deuda no le pertenece. Para revisar esta documentación revisa la publicación VISADO DE CONTRATOS AQUI. Si obtienes la documentación, marca la casilla DEUDA NO VINCULANTE
- En caso de Pago UP Front, revisa la publicación PAGO POR ANTICIPADO CARGO DE INSTALACIÓN (PUF)

Cuenta:13868236-6 | Portal del cliente:13868236-6 | Pedido

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Validaciones venta Pedidos **Pedido de ventas** Contactos Fallas masivas

Lista

1-191952069014

Editar Verificar Enviar TSQ Cancelar pedido Generar documento Agregar servicios fijos

Nº de Pedido: 1-191952069014 Nombre del Cliente: MAGALY ANDREA SAAVE Estado: **Pendiente** Clasificación Fijo: VIP - Colaborador

Modalidad de Venta: **Fija** Cuenta del Cliente: 13868236-6 Fecha de creación: 27/12/2021 17:47:27 Clasificación Móvil:

Método de Envío: Visita Técnica Nº de Serie CI: Estado N° de Serie CI: Fecha de Modificación: 27/12/2021 17:47:27 Saldo Limite Crédito Fijo: \$2.000.000

Tipo Portado: **No Portado - Venta Fi** Subtipo Cuenta: Conv Funcionarios VTR Desde cuando: 27/12/2021 17:47:27 Saldo Limite Crédito Móvil:

Tipo de Pedido: Pedido de ventas Cuenta de Servicio: 13868236-6-S-003 Motivo: Vigencia de Cotización: 01/01/2022 17:47:27 Deuda Rut: \$0

Etapas: Cotización Dirección de Servicio: AV LAS TORRES 128 Estado del Trámite: Pago Up Front: \$0

Ingresador: HCAROR Cuenta de Facturación: 2159888 Contexto de Estado: Deuda Domicilio: \$0

Canal de Ventas: Sucursal e-mail: magalytandrea@hotmail.com Pago Up Front recibido: \$0

Vendedor: HCAROR Acelerar cuotas: Deuda no Vinculante: Pago Upfront Primera Boleta: Renta Mensual: \$0

Comentarios: Motivo Desconexión: Rut Deuda Domicilio: \$0

Convenio Aprobado: Cuenta Facturación Deuda Domicilio:

Orden con retiro en Sucursal:

PASO 2

ELEGIR PROMOCIÓN

1. Ingresar a **CATÁLOGO** para elegir el plan a contratar
2. Elegir **Residencial**
3. Elegir **Residencial Normal**
4. Elegir **1,2 o 3 play**
5. Una vez seleccionada la promoción **Agregar Item**

Andes

Página inicial Catálogo

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Validaciones venta Pedidos **Pedido de ventas** Contactos Fallas masivas

Lista

1-191952069014

Más información **Catálogo** Detalles Envío Pagos Envíos Documentos Trámite Precios Archivos adjuntos Portabilidad Actividades Auditoría

Examinar

Catálogo Fijo

Residencial (72)

Residencial Normal (5)

B.P Normal (7)

2 P Normal (21)

1 P Normal (23)

Residencial Convenio (6)

Comercial Negocio (89)

Cargos y Descuentos No Recurrentes Fijo (36)

Productos de categoría

Agregar item Configurar

Nombre del producto	Descripción	Precio referencial	Cant.	Precio neto	Motivo de elegibilidad
Pack Vive Mas Residencial 0920i	Pack Vive Mas Residencial	51.990	1		
Pack Vive Pro Residencial 0920i	Pack Vive Pro Residencial	59.990	1		
Pack Vive Residencial 0920i	Pack Vive Residencial	47.990	1		

HABILITACIÓN DE ACCESO A CELULARES Y AGREGAR SERVICIOS ADICIONAL Y/O SVA

PASO 1

PASO 2

Revisa la publicación [INGRESO DE SERVICIO ADICIONAL Y SVA EN PEDIDO DE VENTA](#)

1. Si el cliente desea habilitar las llamadas a celular en la pestaña de **DETALLES**, te debes posicionar en **TELÉFONÍA FIJA** y seleccionar **PERSONALIZAR**.

PASO 1

PASO 2

2. Selecciona **SERVICIOS DE VALOR AGREGADO** y haz clic en **HABILITACIÓN LLAMADAS A TELÉFONOS MÓVILES** y luego presiona el botón **TERMINADO**.

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Página inicial Pedidos Solicitudes de servicio Actividades Contratos Pedidos Pedido de ventas Ofertas económicas Incidencias de red Contactos

Lista

Guardar Cancelar **Terminado** Finalizado Verificar

Telefonía Fija

Su precio \$0
CNR total \$0
Mensualidad total \$17.990

Mensajes

Detalles

1. Planes Telefonía 2. Packs Adicionales 3. **Servicios de Valor Agregado** 4. Try & Buy 5. Bloqueo Carriers 6. Bloqueo Complementarios

Servicios

Item	Precio de lista	Su precio	Promoción	Explicación	Personalizar
☐ Habilitación Llamada 700	\$0				
☐ Habilitación Llamada 300	\$0				
☐ Habilitación Llamadas Internacionales	\$0				
☐ Habilitación 605, 609	\$0				
☒ Habilitación Llamadas a teléfonos móviles	\$0	\$0			
☐ Habilitación Servicios Móvil Tipo	\$0				

Ver Opciones Llamada 3 minutos al \$0

SERVICIOS ADICIONALES

Después de personalizar el pedido de venta se deben agregar los SVA y servicios adicionales.

Paso 1

PASO 1

The screenshot displays the 'Andes' software interface, specifically the 'Pedido de ventas' (Sales Order) form. The interface is divided into several sections:

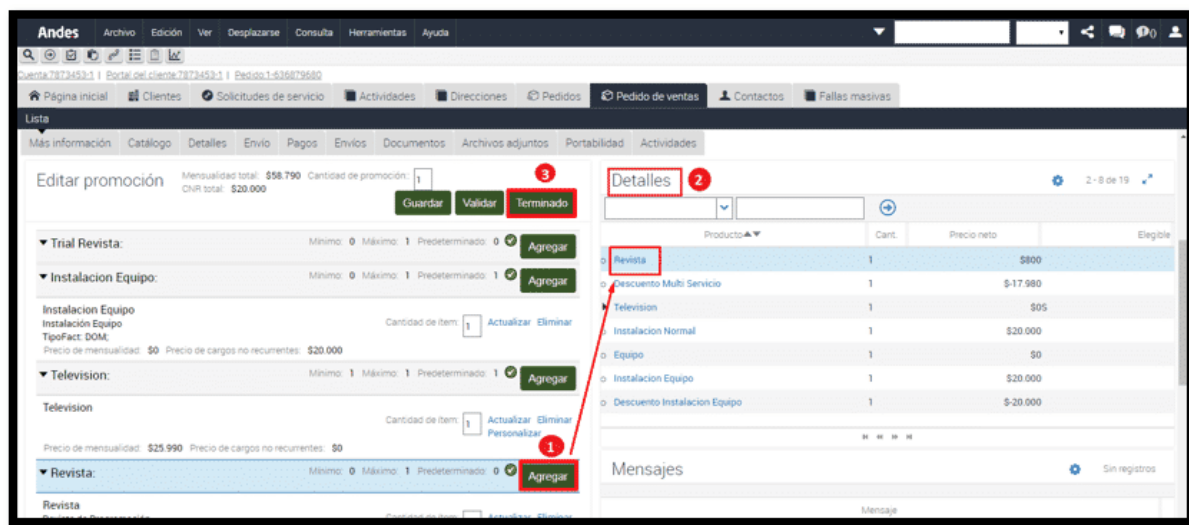
- Header:** 'Andes' logo and navigation tabs: 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Direcciones', 'Pedidos', 'Pedido de ventas' (selected), 'Contactos', and 'Fallas masivas'.
- Form Fields:** A large form with various input fields and dropdown menus for customer and order details. Key fields include: 'Tipo de Pedido' (Pedido de ventas), 'Etapas' (Cotización), 'Vendedor' (CABARCAG), 'Canal de Ventas' (Sucursal), 'Propietario', 'Subtipo Cuenta' (Cuenta Funcionarios VTR), 'Cuenta de Servicio' (10000962-5-5-004), 'Dirección de Servicio' (APOQUINDO AV 4800), 'Cuenta de Facturación' (633621247), 'e-mail' (uat3prometeo@gmail.com), 'Motivo', 'Vigencia de Cotización' (28/11/2017 12:17:34), 'Estado de Trámite', 'Contexto de Estado', 'Deuda Rut', 'Deuda Domicilio', 'Pago Up Front', 'Pago Up Front recibido', 'Renta Mensual' (\$27.980), 'Cargo Única Vez', 'Rut Deuda Domicilio', 'Reserva delivery', 'Orden con delivery', 'Dirección envío delivery', 'Deuda no Vinculante', 'Motivo Desconexión', 'Convenio Aprobado', 'Pago Upfront Primera Boleta', and 'Generar Boleta/Factura Online'.
- Detalles Section:** A section titled 'Detalles' with tabs 'Personalizar', 'Editar promoción' (highlighted with a red box), 'Verificar Cuotas', and 'Cambiar Simcard'. Below the tabs is a table with 5 columns: 'Nº de línea', 'Nº de resña', 'Acción', 'Producto', and 'Estado'. The table contains 5 rows of data, all with 'Estado' 'Pendiente Aprobación'.

Nº de línea	Nº de resña	Acción	Producto	Estado
1	1	Nuevo	Triple Mega 200 TV Full HD	Pendiente Aprobación
2	2	Nuevo	Asistencia VTR	Pendiente Aprobación
3	3	Nuevo	Descuento Multi Servicio	Pendiente Aprobación
4	4	Nuevo	Television	Pendiente Aprobación
11	5	Nuevo	Banda Ancha	Pendiente Aprobación

Para agregar un servicio adicional, el ejecutivo deberá posicionarse en el plan contratado y pinchar el botón **EDITAR PROMOCIÓN**.

Paso 2

PASO 2



Seleccionar el servicio adicional solicitado por cliente y pinchar el botón **AGREGAR** (1). En el costado derecho de la pestaña se puede revisar el **servicio adicional ingresado** (2). Para finalizar presionar **TERMINADO** (3).



Te invitamos a revisar más información ingresando **AQUÍ**



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 02 FINALIZADO



FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N.º 02!

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

FINALIZAR