

VTR - DESAFÍO DE LA SEMANA N° 07 - Sucursal

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- Considera, que no podrás avanzar a menos que hayas revisado todo el material.
- 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 CLAVE.

DESDE EL 03 AL 20 DE JULIO

≡ MODELO 3D - ENCUESTA Y OFERTA

≡ VALIDACIONES Y REVISIÓN DE LA DEUDA EN LA VENTA

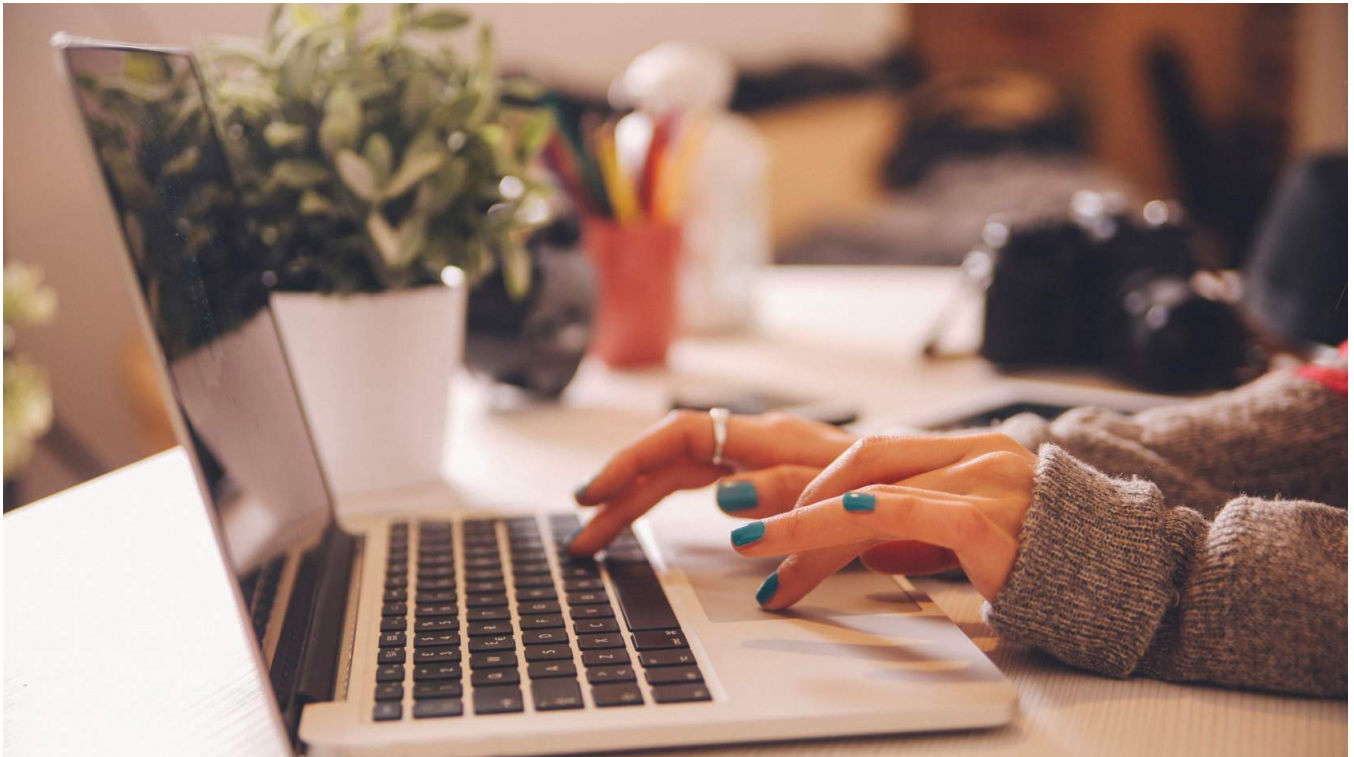
❓ ACTIVIDAD

≡ INCONVENIENTES EN SERVICIOS MÓVILES

≡ FRONT COMERCIAL MÓVIL

≡ DESAFÍO TERMINADO

MODELO 3D - ENCUESTA Y OFERTA



Dentro del Modelo 3D se encuentran los puntos de Encuesta y Oferta, a continuación revisaremos el detalle:

ENCUESTA:



La forma de descubrir las necesidades de los clientes es **preguntando**. Debes aprovechar el vínculo que has construido para realizar buenas preguntas, que son las que te permiten obtener información relevante, tanto del producto que utiliza el cliente, su contexto personal, laboral e intereses. Esto te permite perfilar al cliente y ofrecerle los productos acorde a sus necesidades.

OFERTA:



Se trata de hacer un anclaje entre lo que sabes de tu cliente gracias a los pasos anteriores, y el mejor de tus productos para su realidad. Presenta el producto de forma personalizada, un traje a medida y que responda realmente a lo que el cliente necesita.

Importante: la oferta se compone de Precio-Atributos-Conveniencia.

¡No te quedes sin ofertar!

CONTINUE

VALIDACIONES Y REVISIÓN DE LA DEUDA EN LA VENTA



VALIDACIONES VENTA:

Actualización Política Deuda Ex Clientes a nivel de RUT y VIVIENDA:

El objetivo de la actualización del procedimiento es 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.
- Verificar si cliente bajo su Rut tiene deuda.
- Verificar 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 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

Seguidamente se presentan los distintos tipos de información que se entrega:

**1. SECCIONES DE
VALIDACIONES
VENTA**

**2. COMO BUSCAR
UNA DIRECCIÓN**

**3.
DISPONIBILIDAD
DE SERVICIO**

**4. CONSULTAR RUT
A VENDER**

**5. VA
COI**

Se debe ingresar 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' web application. The interface includes a top navigation bar with links like 'Inicio', 'Clientes', 'Servicios de servicio', 'Actividades', 'Contratos', 'Validaciones venta', 'Pedidos', 'Pedidos de ventas', 'Ofertas multimedios', 'Ofertas económicas', and 'Directorio de clientes'. Below this is a sub-navigation bar with 'Validaciones previas a la venta'. The main content area is divided into several sections:

- 1. Direcciones:** A header section for the address management area.
- 2. Búsqueda Dirección:** A search form with fields for 'Dirección' and 'Comuna', and a 'Buscar' button.
- 3. Disponibilidad de servicio VTR en domicilio:** A section showing service availability for 'Televisión', 'Internet', and 'Teléfono' at the address.
- 4. Consultar RUT a vender:** A form to check the RUT (Rol Único Tributario) for a sale, with a 'Consultar' button.
- 5. Validaciones Comerciales:** A section listing various commercial validations such as 'Estado RUT en Domicilio', 'Servicio Activado', 'Estado De Volumen', 'Deuda Domicilio', 'Pago Adelantado', and 'Autosuscripción', each with a note indicating when consultation is required.
- 6. Vender:** A button to proceed with the sale.

1. SECCIONES DE VALIDACIONES VENTA

2. COMO BUSCAR UNA DIRECCIÓN

3. DISPONIBILIDAD DE SERVICIO

4. CONSULTAR RUT A VENDER

5. VALIDACIONES COMERCIALES

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**.

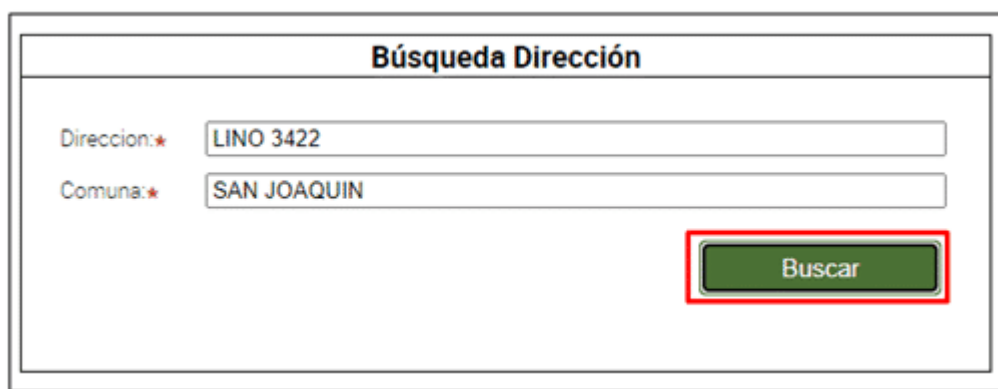
Se despliega la información de la dirección ingresada:

1. Detalle de la dirección entregada.

2. Disponibilidad de Servicio en Claro.

Adicional, se encuentra disponible la opción de mostrar más columnas que necesites necesarias para la validación, puedes configurar seleccionando el botón ENGRANAJE, luego selecciona la opción COLUMNAS MOSTRADAS, en dónde se desplegará las opciones que tienes para agregar.

!Si no logras identificar esta vista, debes eliminar el caché y temporales del navegador, para esto puedes revisar la publicación **BÚSQUEDA DE CLIENTE** en el apartado de “CÓMO REFRESCAR EL CACHÉ DEL NAVEGADOR”



Búsqueda Dirección

Dirección:★ LINO 3422

Comuna:★ SAN JOAQUIN

Buscar

1. SECCIONES DE
VALIDACIONES
VENTA

2. COMO BUSCAR
UNA DIRECCIÓN

3.
DISPONIBILIDAD
DE SERVICIO

4. CONSULTAR RUT
A VENDER

5. VA
CO

Para realizar la búsqueda de factibilidad de una dirección, se debe hacer como se indica en el procedimiento **Andes - Validación Factibilidad de Dirección**

1. SECCIONES DE VALIDACIONES VENTA	2. COMO BUSCAR UNA DIRECCIÓN	3. DISPONIBILIDAD DE SERVICIO	4. CONSULTAR RUT A VENDER	5. VALOR COMERCIAL
------------------------------------	------------------------------	-------------------------------	---------------------------	--------------------

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.

4.1 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.

The image shows a web form titled "Consultar RUT a vender". It contains a text input field labeled "RUT.*", a button labeled "Deuda RUT", a message "Se requiere consultar con RUT", and a green button labeled "Consultar".

1. SECCIONES DE VALIDACIONES VENTA	2. COMO BUSCAR UNA DIRECCIÓN	3. DISPONIBILIDAD DE SERVICIO	4. CONSULTAR RUT A VENDER	5. VALORACIÓN
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.

5.1 Estado RUT domicilio:

Solo aparece buscando la dirección en “Búsqueda Dirección” y consultando el RUT en “Consultar RUT a vender”. Este atributo indica si RUT tiene servicios activos en la dirección consultada.

Si una venta será una Reconexión para el RUT consultado en la dirección consultada, el ícono se muestra en color **amarillo**, indicando el siguiente mensaje “Corresponde a Reconexión de Servicios.”

- Si RUT consultado no tiene servicio en la dirección consultada, el ícono se muestra en color **verde**, indicando el siguiente mensaje “Rut consultado sin servicios activos en domicilio consultado”.
- Si el RUT consultado tiene servicios activos en la dirección consultada, el ícono se muestra en color **amarillo**, indicando los productos activos que el cliente tiene en esta dirección.

5.2 Servicios Activos:

Describe la información de servicios activos que están instalados en el domicilio consultado.

- Si dirección consultada no tiene servicios activos, ícono aparecerá en color **verde**, indicando “Domicilio sin servicios activos”.
- Si dirección consultada tiene servicios activos, ícono aparecerá en color **rojo**, indicando la lista de servicios activos en el domicilio, nombre del cliente y Rut del cliente.

5.3 Estado DX Voluntaria: Indica si se ha producido una desconexión voluntaria de servicios en los últimos 10 días en la dirección. De ser así, se

debe esperar a que se cumplan los 10 días para poder ingresar una venta.

- Si el icono se muestra en color **verde** implica que no se ha realizado una desconexión voluntaria en la vivienda hace menos de 10 días. Se indica “Sin desconexión menor a 10 días”.
- Si el icono se muestra en **rojo** implica que se realizó una desconexión voluntaria en la vivienda hace menos de 10 días. Se indican los días desde la última desconexión.

5.4 Deuda domicilio: Indica si el domicilio tiene deuda y su monto.

- Si dirección consultada no tiene deuda, el icono se muestra en color **verde**. Se indica “Domicilio sin deuda”.
- Si dirección consultada tiene deuda, el ícono se muestra en color **amarillo**. Se indica “Domicilio con deuda”, monto, nombre, apellido y Rut del deudor, además de fecha desde que se tiene la deuda.

Recuerda: Se debe tener en consideración los siguientes puntos en relación a la deuda a la vivienda:

1. Para la política comercial en relación a deuda domicilio, se considera solo la deuda que dejó **el último cliente que desconectó en la vivienda**. No es necesario revisar deudas previas al último cliente, ya que sistema arroja información de éste automáticamente y solo esta deuda es la que se debe considerar.

2. 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 condiciones anteriores, el cliente debe pagar el monto total de la deuda y el ejecutivo debe ingresar la venta posterior al pago.

5.5 Pago Adelantado (PUF): Indica si la dirección y/o el RUT se encuentran condicionados al “Pago anticipado del costo de instalación”.

Importante: pago anticipado del costo de instalación aún se encuentra activo Si dirección no tiene asociado el pago adelantado del costo de instalación, el ícono se muestra en color **verde** y se indica “No aplica pago adelantado”.

- Si dirección tiene asociado el pago adelantado del costo de instalación, el ícono se muestra en color **amarillo** y se indica “Aplica pago adelantado”.

5.6 Autoinstalación: Indica si la dirección cuenta con la factibilidad de realizar autoinstalación de productos por parte del mismo cliente

- Si dirección posee la factibilidad para autoinstalar productos por parte del cliente, ícono se muestra en color **verde** y se indica “Es posible ofrecer autoinstalación en este domicilio”.

- Si dirección no posee la factibilidad para autoinstalar productos por parte del cliente, ícono se muestra en color **amarillo** y se indica “Domicilio no cuenta con factibilidad para autoinstalación”.

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

1. SECCIONES DE VALIDACIONES VENTA	2. COMO BUSCAR UNA DIRECCIÓN	3. DISPONIBILIDAD DE SERVICIO	4. CONSULTAR RUT A VENDER	5. VA CO
------------------------------------	------------------------------	-------------------------------	---------------------------	----------

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 y se puede vender en dirección consultada.
- RUT existe y se puede vender en dirección consultada.
- RUT existe y tiene servicios activos en la dirección consultada.

El botón “Vender” solo se habilita bajo las condiciones que se detallan a continuación.

6.1 RUT no existe y se puede vender en dirección consultada

Cuando la dirección no tiene servicios activos y el cliente no está creado, se deben cumplir los requisitos comerciales necesarios para que se habilite botón “Vender”. A modo de ejemplo, las Validaciones Comerciales podrían aparecer así:

Se debe hacer clic en botón “Vender”. En la siguiente pantalla completamos el e-mail del cliente y presionamos botón “Aceptar”. Aparecerá un mensaje indicando “Cliente no existe en el sistema, se redireccionará a la vista de Creación de Clientes para continuar con la venta”. Presionar OK.

Importante: En una primera etapa se solicitará el mail aquí, pero después se debe modificar en la ficha del cliente. Se redireccionará a Vista de cliente, donde se creará al cliente en sistema con sus 3 cuentas principales de Cliente, Servicio y Facturación.

Importante: siempre se pueden modificar los datos del teléfono y el mail del cliente.

6.2 RUT existe y se puede vender en dirección consultada

Cuando la dirección no tiene servicios activos y el cliente está creado, se deben cumplir los requisitos comerciales necesarios para que se habilite botón "Vender". A modo de ejemplo, las Validaciones Comerciales podrían aparecer así:

Hacer clic en botón **"Vender"**. En la siguiente pantalla completamos el e-mail del cliente y presionamos botón "Aceptar". Aparecerá un mensaje indicando "Se redireccionará de forma automática a la vista de Edición de Clientes para continuar con la venta". Presionar OK.

Importante: En una primera etapa se solicitará el mail aquí, pero después se debe modificar en la ficha del cliente. Se dirige automáticamente a la vista Resumen del Cliente, con sus cuentas creadas con asociación a la dirección consultada:

Importante: siempre se pueden modificar los datos del teléfono y el mail del cliente.

6.3 RUT existe y tiene servicios activos en la dirección consultada

Cuando la dirección tiene servicios activos y el cliente está creado, el botón "Vender" solo se habilita si el RUT que quiere contratar es el mismo propietario de los servicios activos. Las validaciones comerciales aparecerán así, con el atributo "Estado del RUT en Domicilio" en color **amarillo** e indicando las promociones que existen en la dirección:

Hacer clic en botón **"Vender"**. En la siguiente pantalla completamos el e-mail del cliente y presionamos botón "Aceptar". Aparecerá un mensaje indicando "Se redireccionará de forma automática a la vista de Edición de Clientes para continuar con la venta". Presionar **OK**.

Importante: En una primera etapa se solicitará el mail aquí, pero después se debe modificar en la ficha del cliente. Se dirige automáticamente a la vista

Resumen del Cliente y de esta manera se podrán gestionar cambios de promociones para los servicios existentes.

Importante: siempre se pueden modificar los datos del teléfono y el mail del cliente.

Validaciones Comerciales	
Estado RUT en Domicilio	Rut consultado sin servicios activos en domicilio consultado
Servicios Activos	Domicilio sin servicios activos
Estado Dx Voluntaria	Sin desconexión menor a 70 días
Deuda Domicilio	Domicilio sin deuda
Pago Adelantado	No aplica pago adelantado
Autoinstalación	Es posible ofrecer autoinstalación en este domicilio

Vender

CONTINUE

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

Para la venta móvil no se puede realizar una venta con deuda en Rut o en domicilio.

Esta afirmación es:

☐

Falsa

☐

Verdadera

INCONVENIENTES EN SERVICIOS MÓVILES



CONTEXTO

- Esta atención puede ser entregada a titular o terceros (usuarios del servicio).

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

DEBES SABER

- 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](#).
- **Recomendar el Centro de Ayuda Online** <http://centrodeayudaonline.vtr.com/> en vtr.com para orientar a nuestros clientes a que se auto atiendan ante algunas consultas y solicitudes del servicio móvil.
- **SÓLO NEGOCIOS:** Confirmar que el **usuario que solicite la atención sea el Representante Legal o Contacto debidamente registrado** en Andes. Para esto, en la vista 360 el ejecutivo/asesor deberá hacer clic en la [pestaña CONTACTOS](#).
- **CALL CENTER:** Pedir siempre un fono de contacto adicional en caso de haber un corte abrupto de llamada y así poder realizar la devolución y terminar la gestión con el cliente.
- En casos donde sea necesario ingresar una Solicitud de Servicio es muy importante que agregues todo el detalle de la atención y revisión realizada en el campo "COMENTARIOS" para que el ejecutivo Backoffice pueda gestionar de mejor manera la resolución del caso

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

DEBES SABER

- Este procedimiento **NO aplica para daños físicos evidentes en celular** y/o accesorios del equipo
- **VTR NO entrega soporte ante inconvenientes con aplicaciones** (APP) de equipos smartphone.
- En casos donde cliente indique que presenta intermitencias debes informar que la red no es homogénea y que ésta puede variar según el sector y horario.
- Si cliente indica que presenta inconvenientes de datos y voz, debes realizar las revisiones en las secciones **"LLAMADAS"** y **"NAVEGACIÓN"** de acuerdo al caso que se presenta.
- Si cliente indica que ya se contactó anteriormente por mismo motivo, apóyate con la sección **"CASOS REITERADOS"**

Cliente **se puede auto atender ingresando el código USSD marcando *103#** en su celular o accediendo a VTR.COM

Puede acceder a las siguientes opciones:

- 1. Consulta de Saldo (voz / SMS)
- 2. Consumo y contratación de Bolsas
- 3. Boleta y Servicios Contratados
- 4. Consulta cuota de navegación y renovación de cuota

- Para consultar IMEI de un equipo se debe marcar *#06#
- Si cliente indica que tiene su buzón de voz lleno, debe escuchar todos los mensajes para que sean eliminados de su bandeja. Para esto, debe marcar al #111.
- Si cliente consulta porque le aparece una "R" en la señal del celular ([VER la imagen](#)), debes informar que esto corresponde a la activación de datos roaming (itinerancia de datos). Este servicio no tiene costo adicional en territorio nacional

No aplica ingreso de Solicitud de Servicio bajo los siguientes casos:

Explica al cliente de acuerdo al caso o lugar que indica.

Casos/lugares	Explicación
Metro, edificio (sobre piso 10)	Los lugares subterráneos o pisos muy altos pueden provocar lentitud e intermitencia del servicio móvil
Estadio, mall, eventos masivos	Lugares con aglomeración de personas puede provocar lentitud e intermitencia de los servicios móviles
Cliente de tercera edad indica que al llamar le arroja mensaje de buzón de voz	Indicar que no se debe inconvenientes con el servicio de VTR, sino que el contacto del cliente puede estar sin servicios o con el equipo móvil apagado

NAVEGACIÓN

IMPORTANTE:

- Si el equipo del cliente tiene 2 SLOT para simcard, debes indicar que la SIM de VTR debe ocupar el SLOT 1.
- No es necesario configurar el APN en el teléfono del cliente, sea éste un equipo Android o IOS, ya que al insertar la SIM se configura automáticamente, incluso, si uno modifica el APN manualmente de forma errónea, la red activará el APN por defecto (VTR), y el cliente tendrá servicio de igual forma. Debido a esto, ESTE PASO SE HA ELIMINADO DEL PROCEDIMIENTO Y NO SE DEBE REALIZAR.

NO NAVEGA

1. Verificar que los datos móviles estén activos en el equipo
2. Ir a **"Ajustes"**.
3. Ir a **"Conexiones", "Redes" o "Internet"** (puede aparecer con otro nombre dependiendo del terminal y el fabricante)
 - a) Ir a **"Uso de datos móviles"**
 - b) Pulsar el botón de datos móviles para activarlo.

Si el inconveniente continúa, consulta si ha realizado pruebas con otro equipo.

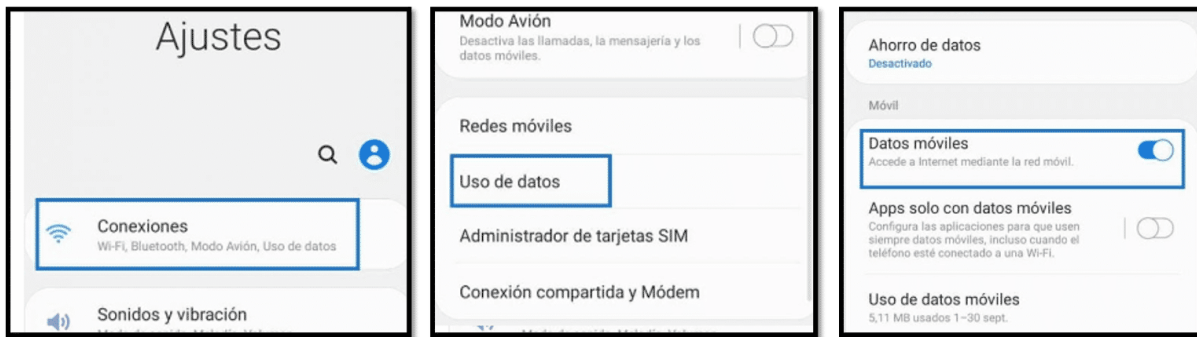
- **Si ha realizado pruebas con otro equipo y funciona correctamente** → informa que es problema de su equipo.
- **Si ha realizado pruebas con otro equipo y no funciona correctamente** → informa que puede ser fallo en su Simcard.
- **Si eres de Call Center** invita a cliente a dirigirse a su Sucursal más cercana para cambiar su simcard.

Si NO HA realizado pruebas en otro equipo → Debes ingresar una solicitud de servicio en la cuenta de servicio:

- **TIPO:** TELEFONÍA MÓVIL
- **ÁREA:** INCONVENIENTE EN SERVICIO
- **SUB ÁREA:** NO NAVEGA
- **COMENTARIOS:**
 - Nombre del cliente que reclama (usuario o titular)
 - PCS afectado
 - Descripción del inconveniente o reclamo
 - Descripción de revisiones realizadas (diagnóstico)
 - Dirección exacta donde ocurre el inconveniente
 - Bloqueo de equipo: SI/NO
 - Fecha y hora del problema:
 - Realiza prueba cruzada: SI/NO
 - Modelo de equipo que utiliza el cliente
 - Número adicional de contacto

4. **Informa al cliente que se ha escalado su caso y sugiere que realice pruebas** con su simcard en otro equipo para entregar mayor información al especialista que se contactará. Apóyate con el siguiente script:

"Sr XXXX le recomendamos probar su simcard en otro equipo para descartar que el inconveniente corresponda a un fallo de ésta o del dispositivo móvil. De todos modos, ingresaremos una solicitud de servicio para que un área especialista revise su caso y se contacte con usted en las próximas 72 horas hábiles."



LENTITUD EN LA NAVEGACIÓN

INDAGA

¿En qué lugares presenta el inconveniente? ¿un lugar en particular o siempre tiene problemas de navegación?

¿Tiene lentitud para navegar en alguna aplicación o página en particular?

Debes ingresar una solicitud de servicio en la cuenta de servicio:

- **TIPO:** TELEFONÍA MÓVIL
- **ÁREA:** INCONVENIENTE EN SERVICIO
- **SUB ÁREA:** PROBLEMAS DE COBERTURA
- **COMENTARIOS:**
 - Nombre del cliente que reclama (usuario o titular)
 - PCS afectado
 - Descripción del inconveniente o reclamo
 - Descripción de revisiones realizadas (diagnóstico)
 - Dirección exacta donde ocurre el inconveniente
 - Bloqueo de equipo: SI/NO
 - Fecha y hora del problema:
 - Realiza prueba cruzada: SI/NO
 - Modelo de equipo que utiliza el cliente
 - Número adicional de contacto

Informa al cliente que se ha escalado su caso y sugiere que realice pruebas con su simcard en otro equipo para entregar mayor información al especialista que se contactará. Apóyate con el siguiente script:

“Sr XXXX le recomendamos probar su simcard en otro equipo para descartar que el inconveniente corresponda a un fallo de ésta o del dispositivo móvil. De todos modos, ingresaremos una solicitud de servicio para que un área especialista revise su caso y se contacte con usted en las próximas 72 horas hábiles.



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



DEBES REVISAR TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

FRONT COMERCIAL MÓVIL

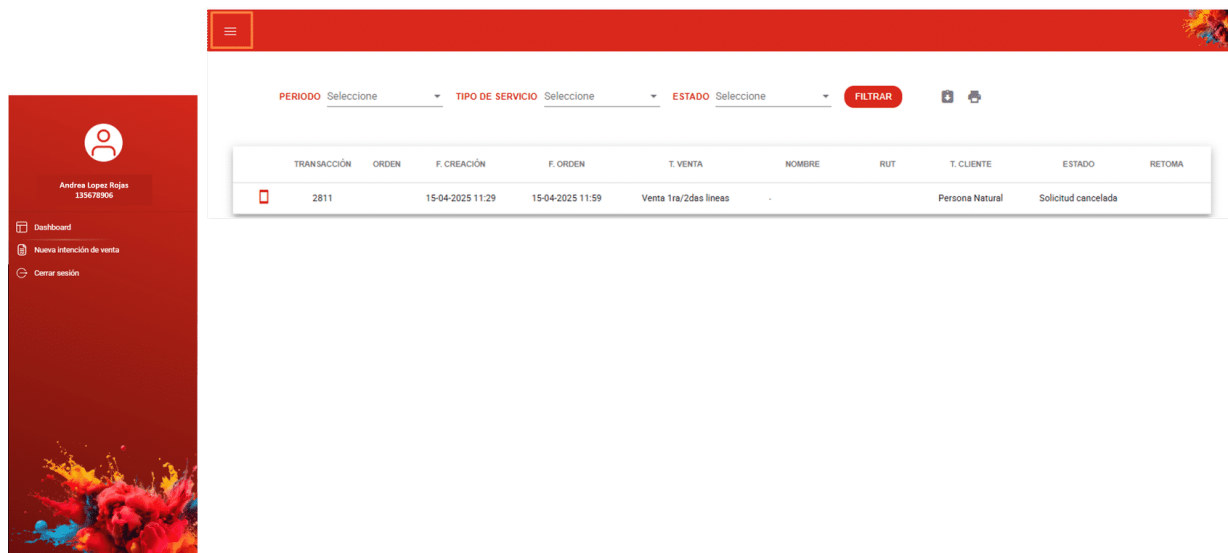


INICIO DE SESIÓN

Revisa a continuación el paso a paso para el ingreso de a Front Comercial:

1. Ir a [FRONT COMERCIAL](#) e ingresar con sus credenciales.

2. Seleccionar **ROL** de venta según tu canal de ventas.
3. Seleccionar ícono de tres rayas ubicado en la parte superior izquierda para acceder a "**Nueva intención de Venta**"



Las imágenes que se muestran a continuación son referenciales.



INGRESO PORTABILIDAD PASO 1: CLIENTE

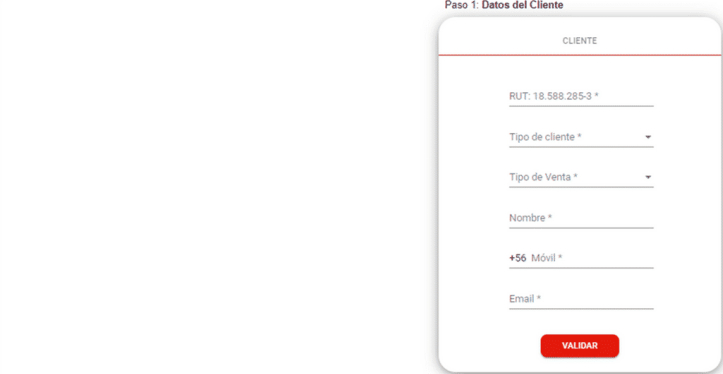
PASO 1: CLIENTE

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"**



The screenshot shows a mobile application interface for 'Paso 1: Datos del Cliente'. The form is titled 'CLIENTE' and contains the following fields: RUT (with a pre-filled value '18.588.285-3'), Tipo de cliente (a dropdown menu), Tipo de Venta (a dropdown menu), Nombre, +56 Móvil (with a plus sign icon), and Email. A red 'VALIDAR' button is located at the bottom of the form.

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

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

Si el cliente presenta deuda en la compañía donante:

Dado que el cliente posee deuda vigente hay que verificar si aplica para el beneficio del pago de boleta. Esto se debe realizar antes de comunicarle cualquier cosa al cliente. Los montos de aplicabilidad son los siguientes:

Nº de líneas portadas	Monto de deuda
1	hasta \$18.000
2	hasta \$27.000
3	hasta \$36.000

4	hasta \$45.000
5	hasta \$54.000
6 o más	hasta \$63.000

RECUERDA que este beneficio está disponible indefinidamente hasta que no se comunique lo contrario.

IMPORTANTE: recordar los siguientes puntos para poder optar al beneficio del pago de boleta:

- Debe respetar el monto bajo los cuales aplica el pago de deuda.
- No aplica para venta con equipo en boleta.
 - No se aplicará pago de deuda en venta cruzada, es decir ventas que sean portadas desde VTR.
- Solo aplica para personas naturales en boleta. No aplica para empresas y facturas.
- Informa al cliente la deuda y que debe realizar el pago para poder hacer la portabilidad de su número. Apóyate con el siguiente Script: ***"Estimado Cliente, según el sistema de portabilidad Ud. registra una deuda vigente en su compañía de origen, la que corresponde a un monto de \$. Para poder continuar con el proceso, cumplo con informarle que usted puede realizar el pago en el botón de pago de su empresa o mediante Servipag / Sencillito. "***
- **a. El cliente está dispuesto a regularizar la boleta emitida en ese minuto.**

En este caso, se debe avanzar con la venta solamente cuando en la validación de portabilidad se actualice la deuda, o cuando el cliente realice el pago y acompañe el comprobante respectivo. (Comprobante se debe subir al OAP en el caso que, la deuda no se haya actualizado pese a que cliente ya pago).

- **b. El cliente no está dispuesto a regularizar la boleta emitida y el monto de esta NO aplica a beneficio de pago de boleta.** Se le debe indicar al cliente lo siguiente: *"Estimado cliente, le comento que, si no puede o no está dispuesto a regularizar esta deuda, de acuerdo con la normativa vigente no podré continuar con el proceso de portabilidad, lo lamento mucho".*
- **c. El cliente no está dispuesto a regularizar la boleta emitida y el monto de esta SI aplica a beneficio de pago de boleta.** Se le debe indicar al cliente lo siguiente: *"No se preocupe, le tenemos una excelente noticia. ¡Usted puede optar a un beneficio exclusivo! Nosotros podemos facilitarle el proceso de pago y hacerlo por usted. ¿Desea que nosotros le ayudemos?"* Si la respuesta es **NO**, debes indicar que no es posible realizar la portabilidad de su número ya que es necesario saldar las deudas en la compañía de origen. Si la respuesta es **SI**, debes indicar lo siguiente y continuar con el paso a paso: *"Para nosotros poder generar este pago en su nombre, debemos revisar la factibilidad para aplicar este beneficio, y es necesario contar con su consentimiento expreso."*

Procede a firmar documento de "AUTORIZACIÓN DE PAGO DE DEUDA DE CUENTA DE SERVICIOS A LA PROVEEDORA DONANTE". En el documento se debe anotar el monto de la deuda del cliente, la cual se puede encontrar justamente en la sección resultado validación. Es de suma importancia indicar lo siguiente respecto de este documento: "En caso de que usted desista o anule la solicitud de portabilidad, se compromete a restituir el monto regularizado en un solo pago."

Además, se deberá adjuntar una copia del documento firmado en Front en la sección "Adjuntar" en el paso 4.

DETALLE EVALUACIÓN

MOVIL

HOGAR

ID:
7207674X

Deuda:	No	FECHA DEUDA	VALOR DEUDA
Fecha Deuda:			
Cliente Activo:	No		
Equipo Propio:			
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: Clte solo puede optar cargo de activacion 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:
RUT:
Fecha de nacimiento: 01/01/1990

\$20.000
Disponibles servicios móviles.

\$0
Disponibles servicios fijos.

Detalle Evaluación

VER SERVICIOS ACTIVOS

¡SELECCIONA LO QUE NECESITAS!

HOGAR TV TELÉFONO INTERNET MOVIL EQUIPOS PLANES MOVIL

ACCESORIOS AURICULARES CARGADORES

VERIFICAR IR A FACTURACIÓN

CAMBIAR ACREDITACIÓN

Tipo de acreditación

Cancelar

TELEFONO INTERNET

Selección:

- Cliente Claro
- Sin Acreditación
- 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*.

1

CAMBIAR ACREDITACIÓN

Selección: Cliente Competencia

Tipo de acreditación: Cliente Competencia

(*) Cantidad de Líneas Donadora
1

(*) Antigüedad Donadora (Meses)
12

(*) Cargo Fijo Donadora
19990

Nombre Compañía
Movistar

(*) Campo obligatorio

Cancelar Evaluar

2

CAMBIAR ACREDITACIÓN

Selección: Cliente Competencia

Tipo de acreditación: Cliente Competencia

(*) Cantidad de Líneas Donadora
1

(*) Antigüedad Donadora (Meses)
12

(*) Cargo Fijo Donadora
19990

Nombre Compañía
Movistar

(*) Campo obligatorio

Cancelar Evaluar

3

Evaluación Exitosa 0k

Nombre:
RUT:
Fecha de nacimiento: 28/03/1978
Verificación biométrica: [icon]

\$32.000
Disponibles servicios móviles.

\$0
Disponibles servicios fijos.

Crear Evaluación

VER SERVICIOS ACTIVOS

¡SELECCIONA LO QUE NECESITAS!

HOGAR TV TELÉFONO INTERNET MOVIL EQUIPOS PLANES MOVIL

VERIFICAR IR A FACTURACIÓN

PASO 1

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

DETALLE EVALUACIÓN

MOVIL

HOGAR

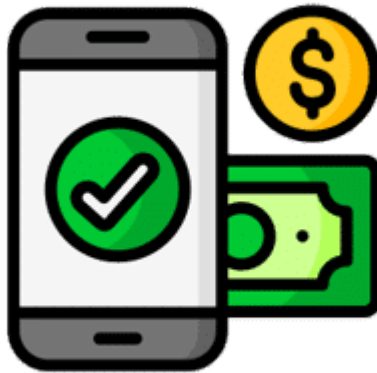
ID:
7207674X

Deuda:	No	FECHA DEUDA	VALOR DEUDA
Fecha Deuda:			
Cliente Activo:	No		
Equipo Propio:			
Cantidad de Líneas Disponibles:	0		
Cargo Fijo Mensual por Adelantado:	NO		
Límite de endeudamiento:	\$ 27.000		
Monto adeudado:	\$ 32.000		
Tipo de plan:	Líbre		
Campaña winbank:	No		
Días desde la última compra:	0		
		Total de deuda: \$ 0	

Mensaje Motor Evaluación: Clte solo puede optar cargo de activacion contado

PASO 2: SELECCIÓN DE PLAN Y VERIFICAR SOLICITUD

SELECCIÓN DEL PLAN A CONTRATAR



Veamos a continuación cómo seleccionar el plan contratado por el cliente

Paso 2

Paso 1

The interface displays a four-step process: 1. Cliente, 2. Servicios, 3. Facturación, and 4. Finalización. Under '1 Cliente', the client's name is ANABEL REBOLLEDO, RUT is 10.900.000-0, and the birth date is 01/01/1990. Under '2 Servicios', it shows \$20.000 for available mobile services and \$0 for available fixed services, with a 'Detalle Evaluación' button. Below this are buttons for 'VER SERVICIOS ACTIVOS' and 'CAMBIAR ACREDITACIÓN'. A prompt '¡SELECCIONA LO QUE NECESITAS!' is followed by two groups of service icons. The first group includes 'HOGAR' (house icon), 'TV' (television icon), 'TELÉFONO' (phone icon), and 'INTERNET' (Wi-Fi icon). The second group includes 'MÓVIL' (mobile phone icon), 'EQUIPOS' (laptop icon), and 'PLANES MÓVIL' (SIM card icon). The 'MÓVIL' icon is highlighted with an orange border.

1 Cliente 2 Servicios 3 Facturación 4 Finalización

Nombre: **ANABEL REBOLLEDO**
RUT: 10.900.000-0
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!

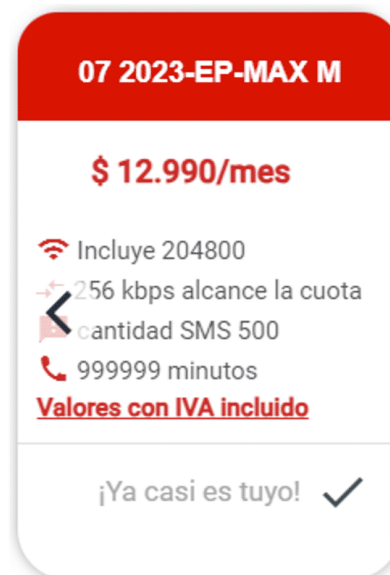
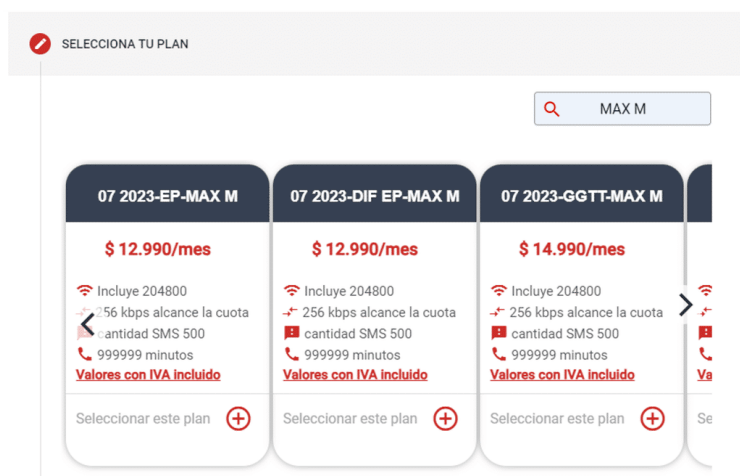
HOGAR TV TELÉFONO INTERNET

MÓVIL EQUIPOS PLANES MÓVIL

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 3

Paso 2



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 4

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 5

Paso 4

The first screenshot shows a form titled "05 2021-ARR-MAX PREMIUM BLACK LIBRE". It has two main sections. The top section is for "Compañía donadora" (Movistar Movil) and "Número a portar" (+56 986282360), with a red "VALIDAR" button. The bottom section is for "Seleccionar adquisición" with a dropdown menu and "LIMPIAR" and "AGREGAR" buttons.

The second screenshot shows the same form, but the "VALIDAR" button is now green with a white checkmark, indicating successful validation. A green banner at the top right says "portabilidad validada" with an "OK" button.

The third screenshot shows the "Resultado validación" screen. It displays the validated information: "Número a portar: 56986282360", "Compañía Donadora: MOVISTAR MOVIL", "Tipo cliente: Natural", and "Resultado validación: Valid". There is an "ACEPTAR" button 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 6

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 7

Paso 6



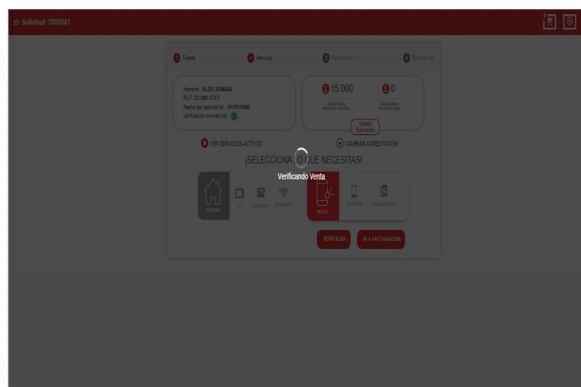
Una vez verificada la venta debes ingresar al carrito de compras para ver los cargos asociados de accesorios, planes, equipos y pagos inmediatos:

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 8

Paso 7 - Verificar solicitud



Para continuar con la venta debes presionar la botonera **“Verificar”**

Paso 9

Paso 8

The screenshot displays a user interface for selecting services. At the top, there are two tabs: '1 Cliente' and 'Servicios'. A green notification banner at the top right states: 'Venta verificada exitosamente, compruebe cargos en carro de compras (Cargo fijo por adelantado y/o costo instalación)' with an 'Ok' button. Below the tabs, the customer's information is shown: 'Nombre: ANABEL REBOLLEDO', 'RUT: 26.425.701-8', and 'Fecha de nacimiento: 01/01/1990'. To the right, there are two boxes for 'Disponibles servicios móviles' (20.000) and 'Disponibles servicios fijos' (0), with a 'Detalle Evaluación' button. Below this, there are two buttons: 'VER SERVICIOS ACTIVOS' and 'CAMBIAR ACREDITACIÓN'. The main section is titled '¡SELECCIONA LO QUE NECESITAS!' and features several service category buttons: 'HOGAR' (with a house icon), 'TV', 'TELÉFONO', 'INTERNET', 'MÓVIL' (with a smartphone icon), 'EQUIPOS', 'PLANES MÓVIL', and 'ACCESORIOS' (with a headset icon). Below these, there are sub-categories 'AURICULARES' and 'CARGADORES'. At the bottom, there are two red buttons: 'VERIFICAR' and '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 10

Paso 9

The screenshot shows a web application interface with a red header bar. On the left, it says "Solicitud: 7002982". On the right, there is a blue notification box that says "Venta ya ha sido verificada" with a close button. Below the header, there is a progress bar with four steps: 1. Cliente, 2. Servicios, 3. Facturación, and 4. Finalización. The "Servicios" step is currently active. The main content area displays customer information: "Nombre:", "RUT:", and "Fecha de nacimiento: 01/01/1960". To the right, there are two boxes showing "Disponible servicios móviles: \$ 90.000" and "Disponible servicios fijos: \$ 0". Below this, there are buttons for "VER SERVICIOS ACTIVOS" and "CAMBIAR ACREDITACIÓN". A central section titled "¡SELECCIONA LO QUE NECESITAS!" contains several service category buttons: "HOGAR", "TV", "TELÉFONO", "INTERNET", "MÓVIL", "EQUIPOS", and "PLANES MÓVIL". Below these, there is a section for "ACCESORIOS" with sub-categories "AURICULARES" and "CARGADORES". At the bottom right, there are two buttons: "VERIFICAR" and "IR A FACTURACIÓN". A mouse cursor is pointing at the "IR A FACTURACIÓN" button.

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.

PASO 3: 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**).

✓ Cliente ✓ Servicios **3 Facturación** 4 Finalización

Nombre: **CARMEN LÓPEZ**
RUT: **16.163.987-K**
Fecha de nacimiento: **29/03/1978**
Verificación biométrica:

\$ 15.000 Disponibles servicios móviles.
\$ 0 Disponibles servicios fijos.
Detalle Evaluación

SELECCION UNA CUENTA DE FACTURACIÓN PARA MOVIL

ACTUALIZAR

NUEVA CUENTA

2 FIRMA DE CONTRATO

SIGUIENTE

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: Debes seleccionar un ciclo de facturación al azar. Esto, considerando que el sistema asignará uno de manera automática, una vez habilitado el servicio, este nuevo ciclo será el más cercano a la fecha de habilitación del servicio **(esto no debe ser comentado al cliente)**"

- 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

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.

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 *

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

ENTIDAD DE FACTURACIÓN

Formato facturación:

Boleta Factura

Online Papel (\$700)

Medio de facturación:

Envío Boleta SMS Email Verifica email

Número envío Boleta SMS anabelle.rebolledo@x 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 56999999999 Teléfono fijo:56999999999 Email:PRUEBA@CLAROCHILE.CL USAR ✎ CREAR DESDE ESTA CUENTA ACTUALIZAR ↺ < > 2 REGISTRO DE PAGO SIGUIENTE		

PASO 4: CIERRE DE LA VENTA

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

Escoger "Identificación biométrica" y luego "Firmar contrato".

The screenshot shows a four-step process: 1. Cliente (Client), 2. Servicios (Services), 3. Facturación (Billing), and 4. Finalización (Finalization). The 'Facturación' step is active. It displays client information: Nombre: PRUEBA, RUT: 23.398.173-7. Billing details show \$100.000 for 'Disponibles servicios móviles' and \$0 for 'Disponibles servicios fijos'. A 'Detalle Evaluación' button is present. Under 'FIRMA DE CONTRATO', 'Identificación biométrica' is selected with a red circle. A red box highlights the 'FIRMAR CONTRATO' button, which a mouse cursor is clicking. A 'SIGUIENTE' button is at the bottom right.

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

\$ 0

Disponibles
servicios fijos

Mensaje de solicitud recibidaOK

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	8956032202599043683	EXITOSO

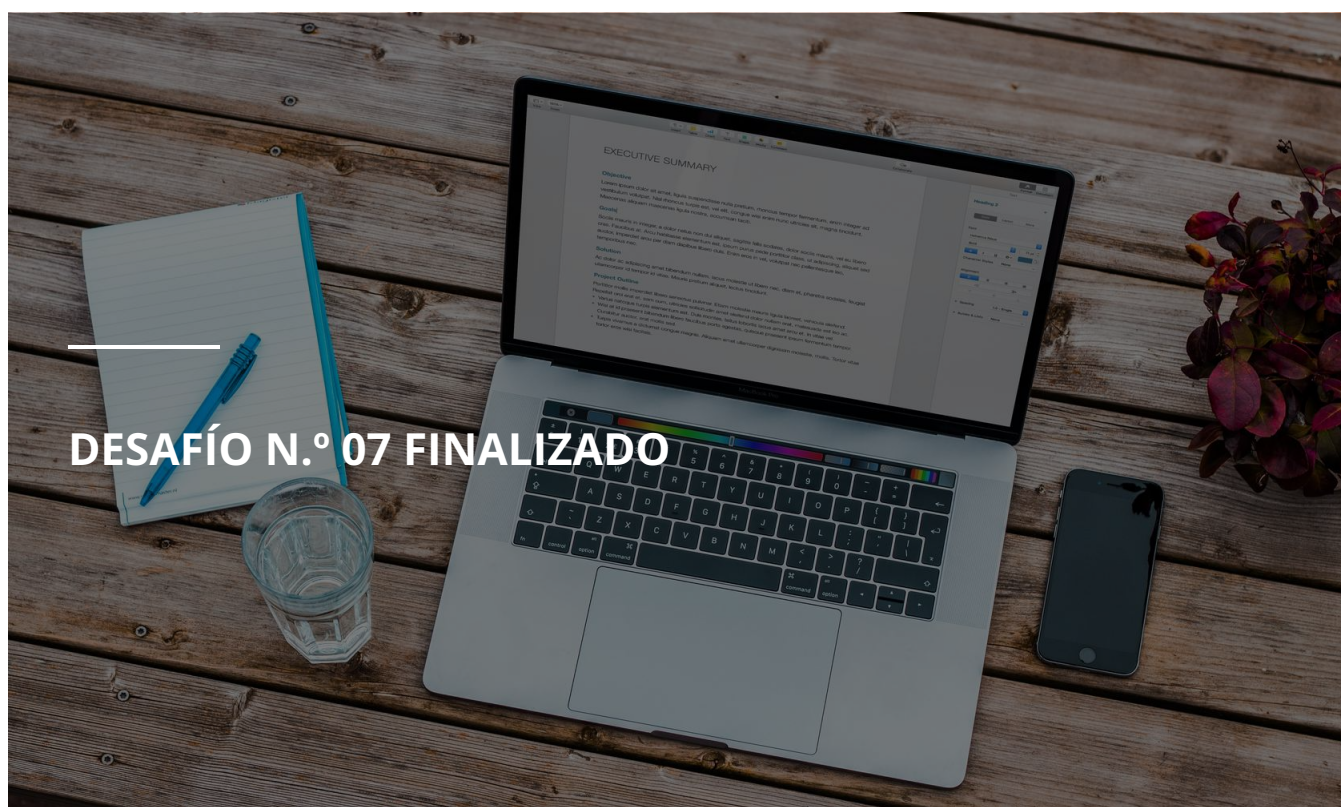
CONFIRMAR

ADJUNTAR

FINALIZAR

CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 07 FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°
07!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR