

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 10 - Soporte Móvil

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.
- 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 16 AL 29 DE JUNIO



AJUSTE



CAMBIO DE NÚMERO



ACTIVIDAD



ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN MÓVIL



DESAFÍO TERMINADO

AJUSTE



ALCANCE:

- Detallar como gestionar un ajuste en la boleta del cliente por cualquier monto cobrado que no corresponda, según análisis previo
- Aplica para servicios fijos y móviles.

PUNTOS CLAVE DE LA ATENCIÓN

CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE EL AJUSTE

CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE EL AJUSTE	
¿Quién lo solicita?	Titular o Tercero usuario del servicio.
¿Dónde se puede solicitar?	Se puede solicitar en cualquier canal de atención, es decir, Call Center Voz, No Voz y Sucursales.
¿Qué documentos se debe presentar?	No es necesario presentar ningún documento.
¿Aplica Validación de Identidad?	No aplica validación de identidad para este procedimiento.
¿Cuál es el monto máximo permitido para ajustar?	Los montos máximos permitidos para ajustar, depende del puesto de trabajo, y son los siguientes: • Ejecutivos Call Center (Soporte Comercial, primera línea Voz y No Voz): \$15.000 • Ejecutivos Retención N1: \$15.000 • Ejecutivos Retención N2: \$20.000 • Ejecutivos Retención y Canales Premium: \$10.000 • Reclamos: \$50.000

	• Ejecutivos Sucursales: No ajusta • Supervisor Retención Externo: Revisar monto máximo según Promoción • Supervisor Call Center: Revisar monto máximo según Promoción • Coordinador Call Center / Coordinador y Jefe Sucursal: \$120.000 • Jefe VTR: \$200.000 • Subgerente: \$1.000.000 Cualquier ajuste que supere el monto \$1.000.000 deberá ser escalado por correo al área de Aseguramiento de Ingresos al correo aseguramiento.deingresos@clarovtr.cl y esperar dicha aprobación / ejecución del ajuste. El tiempo de respuesta del correo es de 2 días hábiles.
¿Cuál es el monto máximo permitido para ajustar según promoción?	Los montos máximos permitidos para ajustar según promoción son los siguientes: • Triple Pack: \$60.000 • TV + Internet: \$50.000 • TV + Fono: \$45.000 • Internet + Fono: \$45.000 • Internet: \$35.000 • Televisión: \$30.000 • Fono: \$30.000 • Móvil: \$60.000
Restricciones	• El monto máximo debe ser por Rut/Cuenta de facturación ajustada.

- **No se puede ingresar dos ajustes por menos de su monto máximo.** Ejemplo, si se debe ajustar \$40.000, no es válido que un ejecutivo ingrese dos ajustes de \$20.000. Si se detecta este procedimiento, **SE CONSIDERARÁ UNA FALTA A LA POLÍTICA DE AJUSTES**. Si se excede el monto máximo permitido a ajustar, Andes retornará el siguiente mensaje: **Monto máximo a ajustar excedido**, y se generará una actividad de forma automática para el cargo superior a la espera de aprobación.
- Se debe descontar **según la casuística que se está atendiendo y no el total autorizado**. Ejemplo, si se tiene que ajustar por concepto de corte y reposición de internet, el monto a ajustar es de \$2500 y no el monto máximo autorizado.
- **No se debe** ajustar por **motivos de retención, canjes publicitarios o extensión de promociones vigentes**.

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- Recuerda que siempre debes **indagar el motivo** por el cual el cliente reclama y realizar un análisis apoyándote en los sistemas comerciales para identificar si corresponde una acreditación/ajuste a la cuenta del cliente.
- Cada ajuste debe **estar respaldado por actividades**, pedidos, solicitudes, etc.
- Todos los ajustes deben **tener una observación clara y completa** del caso.

- Las **boletas pagadas nunca se pueden ajustar a nivel de boleta**, sólo a nivel de ítem y evento. En estos casos SÍ aplica generar Nota de Crédito.
- Las boletas **no pagadas, sí se pueden ajustar a nivel de boleta**, ítem y evento. En estos casos SÍ aplica generar Nota de Crédito.
- Para los montos **no facturados NO aplica generar Nota de Crédito**.
- El ajuste puede ser **por la totalidad o solo un monto parcial** de la mensualidad del servicio, ítem o evento de acuerdo al caso y análisis realizado.
- El documento de **Nota de Crédito se crea de forma inmediata** y se envía automáticamente al correo electrónico del cliente, previa publicación del ajuste.
- Siempre debes **informar al cliente que se le enviará el documento correspondiente a la nota de crédito a su email o domicilio** (según tenga distribución electrónica o tradicional) salvo en aquellos casos donde el concepto NO se ha facturado.
- En caso de **generar un saldo a favor con opción de devolución** por transferencia se debe realizar el procedimiento ABONO O DEVOLUCIÓN DE SALDO A FAVOR.

MATRIZ DE ATENCIÓN

MATRIZ DE ATENCIÓN AJUSTE —

MATRIZ DE ATENCIÓN AJUSTE

VERIFICACIONES PREVIAS	1. En el caso de clientes con más de una dirección, verifica el domicilio sobre el cual el cliente está consultando. Si el servicio es móvil y el cliente tiene más de una línea contratada, verifica el número de teléfono al que se le realizará el ajuste. 2. Verifica si el ajuste se realizará sobre un monto facturado o sobre un monto no facturado. 3. Verifica que el monto a ajustar este dentro del máximo permitido o si será derivado a un cargo superior.
GESTIÓN	Realiza el ajuste dependiendo del monto según el procedimiento PASO A PASO AJUSTE. • Si corresponde a cobros de periodos anteriores que no se facturaron y una vez regularizado se facturan en una sola boleta, debes ajustar los cobros que no corresponden al periodo actual facturado. • Si corresponde a cobros duplicados (cargos iguales en el mes actual), debes ajustar el periodo duplicado para que sólo quede el que corresponda al mes facturado.
INFORMA	Si el monto se encuentra facturado: Call Center Voz y Sucursales: <i>Sr(a) XXXX, le pido disculpas por el error y las molestias causadas. Le informo que hemos realizado el ajuste por un valor de \$XXX y el saldo actualizado de su boleta es de \$XXXX. Se le enviará una nota de crédito por email con el monto. Le recuerdo que puede visualizar el saldo actualizado de su boleta en la Sucursal Virtual de vtr.com.</i> Call Center No Voz: <i>XXXX lamentamos lo ocurrido, hemos realizado el ajuste y el saldo actualizado de tu boleta es de \$XXX. Te enviaremos una nota de</i>

crédito por email con el monto. Te recuerdo que podrás visualizarlo en la Sucursal Virtual de vtr.com con tu usuario y clave.

Si el monto no se encuentra facturado:

Call Center Voz y Sucursales:

Sr(a) XXXX, le pido disculpas por el error y las molestias causadas. Le informo que hemos realizado el ajuste del evento sin facturar por un valor de \$XXX. Le recuerdo que con esta gestión evitaremos la facturación errónea en su siguiente boleta. Además, recordarle que puede visualizar sus boletas en nuestra Sucursal Virtual de vtr.com y que puede utilizar nuestro portal de pago.

Call Center No Voz:

XXXX lamentamos lo ocurrido, hemos realizado el ajuste por lo que tu próxima boleta sea correcta. Te recuerdo que podrás pagar en la Sucursal Virtual de vtr.com con tu usuario y clave.

Si el ajuste es por un valor mayor al autorizado para tu puesto de trabajo:

Call Center Voz y Sucursales:

Sr(a) XXXX, le pido disculpas por el error y las molestias causadas. Le informo que hemos realizado la solicitud de ajuste por un valor de \$XXX. Le informo que, por una restricción sistemática, no puedo generar el ajuste de un valor tan alto, por lo que mi supervisor lo realizará dentro de las próximas 24 horas hábiles. Le recuerdo que puede visualizar el saldo actualizado de su boleta en la Sucursal Virtual de vtr.com.

Call Center No Voz:

XXXX lamentamos lo ocurrido, hemos realizado la solicitud de ajuste por un valor de \$XXX. Te informo que, por una restricción sistemática, no puedo generar el ajuste de un valor tan alto, por lo que mi supervisor lo realizará dentro de las próximas 24 horas

hábiles. Te recuerdo que podrás visualizarlo en la Sucursal Virtual de vtr.com con tu usuario y clave.

ESCALA

Si no es posible realizar el Ajuste, lo debes reportar por medio de un ticket a portal Helpdesk adjuntando un print del error. Te puedes apoyar en la publicación [INGRESO DE TICKETS](#).

Tipo de Registro: Aplicación Corporativa

Aplicación: Andes

Categoría: Boleta

Tipo de Solicitud: Ajustes / NC

IMPORTANTE: Al momento de ingresar el ticket siempre debes completar el número de **cuenta de facturación** del cliente en el recuadro Número de Cuenta. Sin este dato el ticket no será resuelto.

REGISTR A

Atención Comercial -> Descuentos y prórroga -> Ajuste de boleta/factura

En observación indicar:

- Nombre cliente.
- Motivo llamada/visita.
- Gestión realizada.
- Motivo del ajuste. Fundamentar con antecedentes.
- Respaldo considerado.
- Información entregada.

Si el ajuste fue por cobros de periodos anteriores, utiliza **#COBROBOLETASANTERIORES**

Si el ajuste fue por cobros duplicado, utiliza **#DOBLECARGOFIJO**

ATENCIÓN CLIENTES REITERADOS NOTA DE CRÉDITO (NC) —

Es fundamental que, en todo momento, indagues a fondo sobre el inconveniente que presenta el cliente para poder ofrecer una solución definitiva.

Por lo anterior, los clientes que tengan 1 o 2 acreditaciones en su historial reciente (independiente del motivo), serán marcados en SMA con la finalidad de identificarlos rápidamente y gestionar según corresponda:

CONDICIÓN	SMA	GESTIÓN
1 nota de crédito (NC) en el mes anterior	¡Cliente ya cuenta con 1 acreditación en su historial más reciente! Recomendamos proceder con una revisión detallada para asegurarnos de que no haya discrepancias o posibles problemas recurrentes con el cliente.	Revisa detalladamente para poder entregar una solución concreta y así evitar que el cliente reitere y se genere una nueva acreditación por no haber resuelto su inconveniente en primera instancia
2 notas de crédito (NC) en meses anteriores	¡Cliente ya cuenta con 2 acreditaciones en su historial más reciente! Revisa en detalle la situación e indaga en el motivo real que provoca la reiteración.	Antes de dar una 3era NC, revisa detalladamente cual es el motivo de esta nueva reiteración para poder entregar y asegurar una solución definitiva, y no incentivar a que nos vuelva a contactar por la misma razón.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

CAMBIO DE NÚMERO



PROCEDIMIENTO

OBJETIVO Y ALCANCE

OBJETIVO

El siguiente procedimiento te ayudará a abordar casos en que un cliente necesite realizar el cambio de su número fijo o móvil.

ALCANCE

Esta solicitud es para Sucursales y Call center voz y no voz

CONDICIONES GENERALES

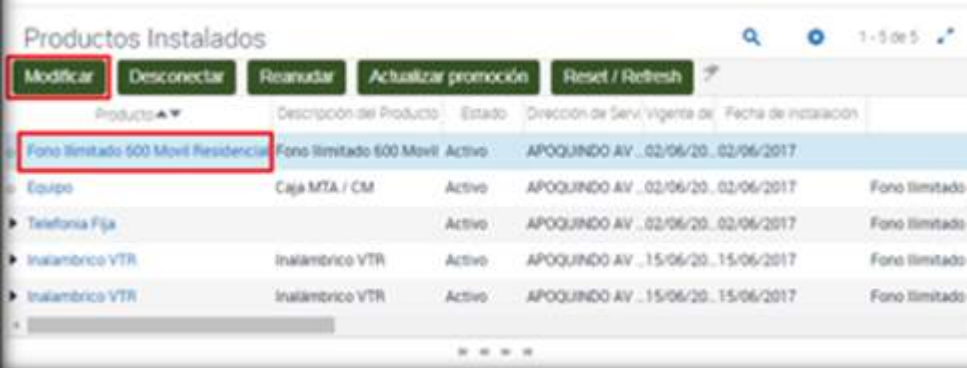
Condiciones generales para el cambio de número	
¿Cuándo NO debe realizarse cambio de número?	Cientes con servicio Prepago
	Cliente menor a 18 años y/o cedula de identidad no vigente
	No se debe realizar cambio de plan al hacer cambio de numero ya que puede afectar en los descuentos asociados
	Cientes con deuda en su cuenta
	Tercero sin poder notarial (Sucursal)
Cantidad máxima de cambios de números	2 veces al año, con un intervalo mínimo de 3 meses
Solicitud de número fácil	Si el cliente solicita un número fácil, se debe realizar una Solicitud de número especial. Ante dudas revisa el procedimiento SOLICITUD NÚMERO ESPECIAL
Numero Re asignados	Los números se "Reciclan" por lo que pueden recibir llamados de cobranza, pitanzas o estafas
Número en periodo de Hibernación	Al cabo de 24 meses el número queda como propiedad de CLARO y no puede ser recuperado
Tecnologías obsoletas (Cornestone, WiMax, etc)	No se puede realizar un cambio de número, por lo que se debe realizar la baja del servicio actual y luego el alta con tecnología SoftSwitch.



GESTIÓN

CAMBIO DE NÚMERO

Paso 2



Productos Instalados

1 - 1 de 5

Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh

Producto	Descripción del Producto	Estado	Dirección de Servi. vigente de	Fecha de instalación
Fono Ilimitado 600 Movil Residencial	Fono Ilimitado 600 Movil	Activo	APOQUINDO AV ..02/06/20..02/06/2017	
Equipo	Caja MTA / CM	Activo	APOQUINDO AV ..02/06/20..02/06/2017	Fono Ilimitado
Telefonia Fija		Activo	APOQUINDO AV ..02/06/20..02/06/2017	Fono Ilimitado
Inalambrico VTR	Inalambrico VTR	Activo	APOQUINDO AV ..15/06/20..15/06/2017	Fono Ilimitado
Inalambrico VTR	Inalambrico VTR	Activo	APOQUINDO AV ..15/06/20..15/06/2017	Fono Ilimitado

Desde la Vista 360 de la cuenta cliente, ir a la sección productos instalados y hacer clic en botón **MODIFICAR**

Paso 3

Nº de línea▲▼	Nº de reseña	Acción	Producto
○ 16	1	-	Equipo
○ 17	2	-	Descuento Multi Servicio
▼ 1	3	-	Telefonía Fija
○ 4	3.1	-	Fono ilimitado 600 Movil
○ 3	3.2	-	Numero Común
○ 2	3.3	-	Habilitacion Llamadas a telefonos moviles
▶ 5	4	-	Banda Ancha
▶ 8	5	-	Television
○ 15	6	-	Pack Vive Mas Residencial

Hacer clic en **DETALLES DE LA LÍNEA**.

Seleccionar el ítem telefonía fija, hacer clic en la para ingresar al detalle de la línea y seleccionar el producto **NÚMERO COMÚN**.

Paso 4

Detalles de línea

Validar

Encabezado de ítem

Nº de línea	3	Estado	Pendiente
Secuencia	3.2	Estado en fecha	
Fecha de vencimiento	15/11/2017 00	Tipo	Producto

Detalles del producto

Producto	Numero Comun	Producto adicional	
Nº de activo		Nº de pieza inteligente	TEL_COMUN
Nº de pieza	TEL_COMUN	Número de la línea	332450081
Producto cubierto		Tipo de relación	
UM	Cada	ID de servicio	332450081

Bajar la pantalla hasta la sección **DETALLES DE LA LÍNEA** y hacer clic en el buscador del campo **NÚMERO DE LA LÍNEA**.

Paso 5

Descuento por volumen actual:

Teléfonos [X]

Numero 1-3 de 3

Numero

332450127

332450128

332450129

332450130

...

Aceptar Cancelar

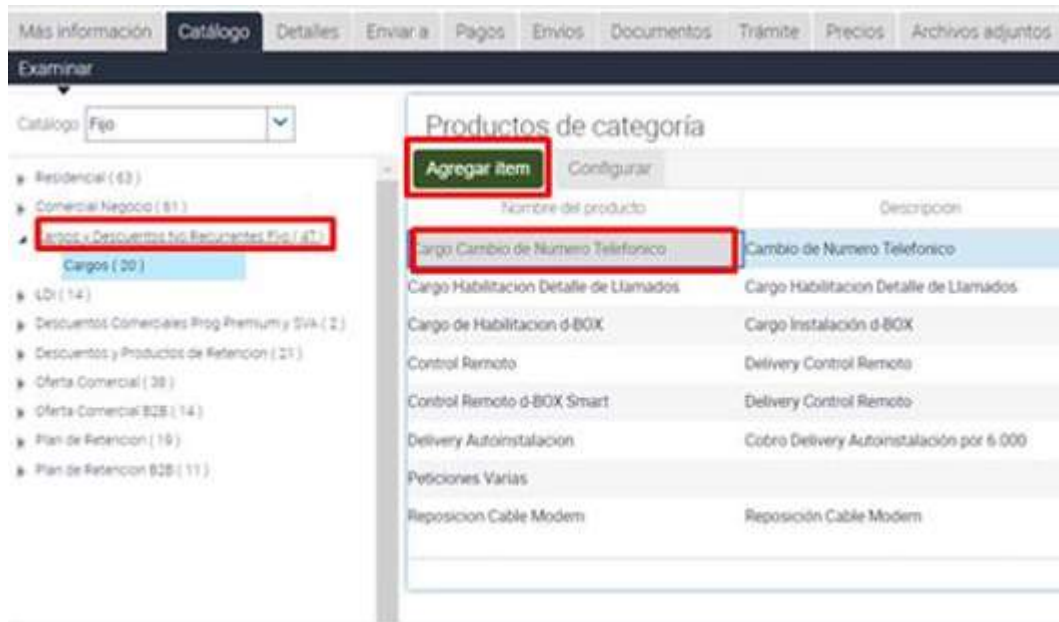
Cartón de perfil:

Módem:

Seleccionar el número elegido por el cliente de entre el listado que se despliega. Una vez elegido, pinchar el botón **ACEPTAR**

Pinchar el botón para **GUARDAR** los cambios

Paso 6



Ingresa a la pestaña **CATÁLOGO** para ingresar el cargo

Hacer clic sobre el botón **VERIFICAR** y así confirmar que el pedido esté correctamente realizado

- **a)** Selecciona en **FIJO, CARGOS Y DESCUENTOS NO RECURRENTE**
- **b)** En CARGOS, selecciona **CARGO COSTO DE NÚMERO TELEFÓNICO**
- **c)** Luego, **AGREGAR ÍTEM**

Paso 7

1-600833462

Revisar Verificar Enviar TSQ Cancelar pedido Generar documento

Nº de Pedido	1-600833462	Nombre del Cliente	CARLOS MARC ANTHON	Fecha de
Modalidad de Venta	Fija	Cuenta del Cliente	33333337-6	Fecha de Mt
Método de Envío	Visita Técnica	Nº de Serie CI	A019647078	Deti
Tipo Portado	No Portado - Venta Fi	Estado Nº de Serie CI	V DOCUMENTO VIGENT	
Tipo de Pedido	Cambio de Promoción	Subtipo Cuenta		
Etapas	Orden	Cuenta de Servicio	33333337-6-S-001	Vigencia de l
Vendedor	MAURITO	Dirección de Servicio	AMERICO VESPUCIO	Estado d
Canal de Ventas	Sucursal	Cuenta de Facturación	699132326	Contexto
Propietario		email	JAIME OTEZA@VTR.CL	
Acelerar cuotas	☐	Deuda no Vinculante	☐	Pago Upfront Prim
Comentarios		Motivo Desconexión		Generar Boleta/Fact
Reserva delivery	☐	Convenio Aprobado	☐	
Orden con delivery	☐			
Dirección envío delivery				

- Presionar botón **TSQ**, te puedes apoyar en [VERIFICAR TSQ](#)
- Ingresar el N° de serie de la cédula del titular de la cuenta, presionar el comando [CTRL+S] para obtener la validación, lo que quedará reflejado en el campo **ESTADO N° DE SERIE CI**
- Presionar el botón **GENERAR CONTRATO** y completar el documento que se despliega.
- Presionar el botón **ENVIAR**.
- Confirmar en la sección **PRODUCTOS INSTALADOS** que el cambio de Número se realizó con éxito.

INFORMA Y REGISTRA

INFORMA

Informa nuevo número asignado

REGISTRA

Atención Comercial → Cambio datos (titular dom etc) → Actualización Datos Cliente

Incluir en la observación:

- Nombre y apellido de la persona que atendemos.
- Motivo de la llamada/visita
- Información entregada
- Número nuevo (xx-xxx-xxxx)
- Número antiguo (xx-xxx-xxxx)



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

El cliente prepago puede solicitar cambio de número una vez al año. Esta afirmación es:

☐

Falsa

☐

Verdadera

ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN MÓVIL



SERVICIO MÓVIL

OBJETIVO Y ALCANCE

- Gestionar de forma correcta y eficiente las solicitudes de clientes para actualizar o cambiar su plan.
- Este procedimiento aplica para clientes con servicios fijos y móviles.

PUNTOS CLAVE DE LA ATENCIÓN

- Para realizar una actualización de plan los servicios deben encontrarse activos y con cuenta al día (sin boleta vencida) En caso de que tenga la boleta vencida, indicar que no es posible generar un cambio de plan y que nos contacte cuando su boleta esté regularizada.
- Se permite realizar actualización de promoción sólo una vez por cada DOM (Ciclo de Facturación)
- Informa según el [PLAN COMERCIAL](#) los cargos con respecto a la contratación. Si el cliente solicita la misma oferta (descuentos) que para clientes nuevos, explica que dicha oferta ha sido entregada en la contratación de los servicios y ofrece la mejor oferta según tu canal de atención.
- Recordar al cliente que pierde promociones de venta y/o descuentos iniciales si es que modifica la promoción contratada.
- Al realizar un Upgrade de plan considerar que, si tiene el PAC/PAT con límite, éste puede quedar rechazado en caso que el valor a pagar supere dicho límite.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

	FIJO	MÓVIL
¿A quién entregar atención?	Esta atención se puede dar al titular o tercero con poder notarial (poder notarial aplica solo para Sucursales)	
¿En qué canal de atención?	Solicitud se puede realizar en cualquier canal de atención sea presencial o remoto	
Validación Identidad	Valida la identidad del titular según la publicación POLÍTICA DE VALIDACIÓN IDENTIDAD	

Verifica

- Verifica que los servicios estén activos. Apóyate de la publicación [ESTADO DEL SERVICIO](#).
- Revisa si existe deuda apoyándote de la publicación [CÓMO REVISAR LA DEUDA](#).
- Consultar al cliente a qué plan desea cambiarse
- Valida [vigencia de datos](#) y en caso de no coincidir deben ser actualizados apoyándote en la publicación [MODIFICACIÓN DE DATOS](#)

IMPORTANTES DE LA ATENCIÓN

- La actualización de promoción depende del score móvil del cliente. Recuerda que al límite de crédito se descuentan sólo rentas mensuales de servicios principales, no consumos variables como bolsas de navegación o minutos.
- El cambio de plan UPGRADE o DOWNGRADE se debe realizar idealmente en el último día del DOM, pero si cliente desea otra fecha se puede realizar, informando que se generará un proporcional, el cual se facturará en su próxima boleta.
- En caso de que el cliente desee pagar el total de las cuotas restantes de un equipo en arriendo, deberá cancelar el monto que corresponde a la cuota de su equipo (multiplicado por la cantidad de mensualidades faltantes). Ver [ACELERACIÓN DE CUOTAS CLIENTES](#)
- Para volver a visualizar el contrato debes ingresar al link <http://kwcc.vtr.cl>.

- El Rollover para los planes antiguos (minutos acumulables de un mes para otro) se pierde al realizar una Actualización de promoción.
- En caso de downgrade con equipos que tenga cuotas pendientes el cliente tendrá un plazo de pago máximo de 7 días para pagar, transcurrido ese tiempo la actualización de promoción se anulará.
- Para revisar cómo hacer una actualización de promoción y cambio de equipo, revisa la publicación CAMBIO DE EQUIPO MÓVIL
- Si el cliente desea hacer un cambio de post a prepago, pero tiene equipo en arriendo, Andes acelerará las cuotas del equipo, las que serán facturadas en la boleta siguiente. El no pago, gatillará un bloqueo de equipo por no pago.
- En caso de Port Out (cliente portó su línea a otra compañía) y tiene un equipo en arriendo, este quedará como MÓVIL ARRENDADO en Andes. Se emitirá boleta según las cuotas de arriendo pendientes desde el momento de la portabilidad.

MATRIZ DE ATENCIÓN

	PLATAFORMA MÓVIL VOZ y NO VOZ/SUCURSALES
GESTIÓN	1. Consulta el plan al cual se desea cambiar asesorando según las necesidades del cliente. 2. Verifica servicios activos y cuenta al día. 3. Verifica si tiene equipo asociado a la línea, ya que si es un downgrade es posible que exista un cobro adicional revisar política de downgrade en PLAN COMERCIAL vigente. 4. Realiza la actualización de promoción ya sea cambio de plan o cambio de Postpago

	a Prepago, apoyándote de la publicación Paso a Paso Actualización de Promoción Fijo y Móvil
INFO RMA	. En caso que se haya generado cobro por cuotas de equipo por downgrade anticipado informar que tiene 7 días para el pago de lo contrario el cambio no se efectuará. . Para entregarle detalle de lo que realizaste en la cuenta del cliente, apóyate con la publicación PROTOCOLO DE CIERRE CAMBIO DE PLAN
REGI STRA	Atención Comercial → Cambio de serv contrat/Susp → Cambio de Plan/Actuali. Promo Registrar en la atención: . Nombre de la persona que atendemos . Motivo de la atención/llamada . Información entregada . Gestión realizada

ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN (CAMBIO A OTRO PLAN)

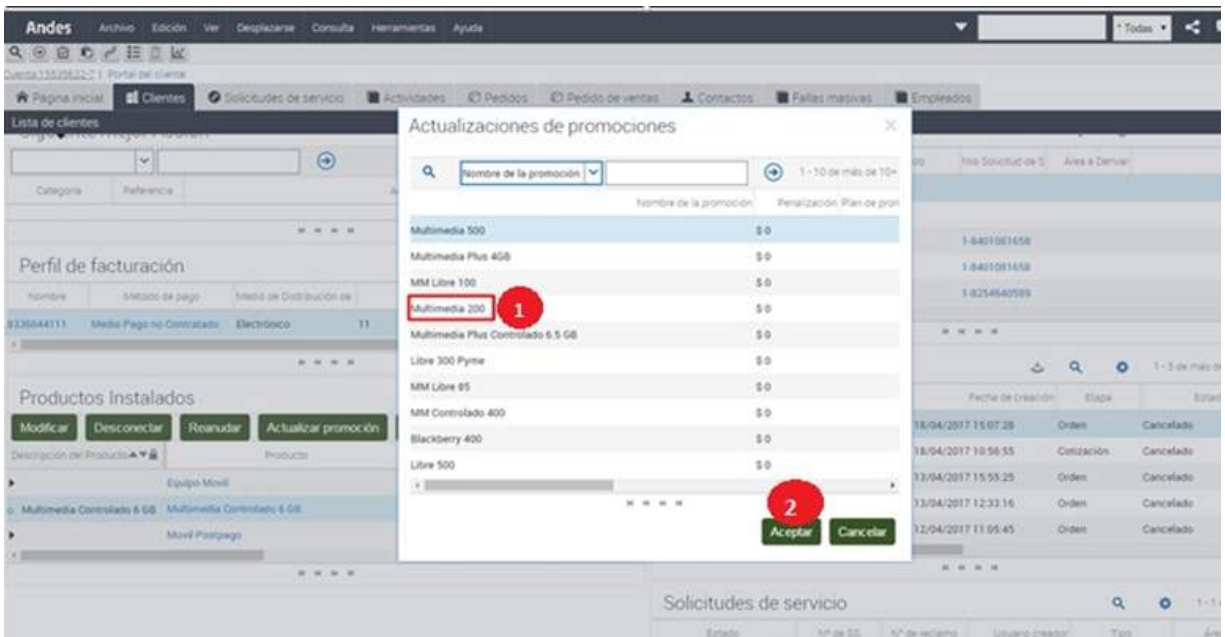
Paso 1

The screenshot shows the 'Andes' software interface. The 'Productos Instalados' section is highlighted with a red box and a red circle with the number 1. Below this section, the 'Actualizar promoción' button is highlighted with a red box and a red circle with the number 3. The 'Multimedia Controlado 6 GB' product is highlighted with a red box and a red circle with the number 2. The interface also shows a 'Perfil de facturación' section and a 'Pedidos' table.

Nº de Pedido	Tipo de pedido	Fecha de creación	Estado	Cancelado	Estado
1-8413083258	Suspension Robo	18/04/2017 15:07:28	Orden	Cancelado	\$
1-8401081296	Pedido de ventas	18/04/2017 10:56:55	Cotización	Cancelado	\$
1-8284892565	Suspension Robo	13/04/2017 15:55:25	Orden	Cancelado	\$
1-8281347206	Suspension Robo	13/04/2017 12:33:16	Orden	Cancelado	\$
1-8255340244	Pago Anticipado	12/04/2017 11:05:45	Orden	Cancelado	\$

En la sección **PRODUCTOS INSTALADOS** (1), seleccionar la **PROMOCIÓN**(2) y pinchar **ACTUALIZACIÓN PROMOCIÓN** (3).

Paso 2



Posteriormente, se desplegará el **Catálogo de Postventa** con los planes de servicio móvil a los cuales puede acceder el cliente, según score. Pinchar el plan que el cliente solicita (1) Luego botón **ACEPTAR** (2).

Paso 3

The screenshot shows the 'Andes' software interface for a 'Pedido de ventas' (Sales Order). The form is for order number 1-8820178182. Key fields include:

- Revisar** (Review), **Verificar** (Verify), **Enviar** (Send), **TSQ**, **Cancelar pedido** (Cancel order), and **Generar documento** (Generate document) buttons at the top.
- Nombre del Cliente:** TERESA DEL CARMEN C.
- Cuenta del Cliente:** 4329908-5
- Fecha de creación:** 05/05/2017 16:14:38
- Fecha de modificación:** 05/05/2017 16:14:38
- Desde cuando:** 04/05/2017 16:22:11 (highlighted with a red box and a calendar pop-up).
- Estado:** Pendiente
- Clasificación Fija:** [empty]
- Clasificación Móvil:** Viste
- Sales Limit Crédito Fijo:** \$ 15,000
- Sales Limit Crédito Móvil:** \$ 15,000
- Modelo de Venta:** Móvil
- Método de Envío:** Autoinstalación
- Tipo de Pedido:** No Portado - Venta F.
- Estado N° de Serie C:** [empty]
- Subtipo Cuenta:** [empty]
- Cuenta de Servicio:** 4329908-5-5-001
- Directorio de Servicio:** APOQUINDO AV 40M
- Cuenta de Facturación:** 8657990904
- e-mail:** gneba@gmail.com
- Propietario:** [empty]
- Acercar cuotas:** [empty]
- Comentarios:** [empty]
- Deuda no Vinculante:** [empty]
- Motivo Desconexión:** [empty]
- Pago Upfront Primera Boleta:** [empty]
- Generar Boleta/Factura Online:** [empty]

 The bottom navigation bar includes tabs: **Más información**, **Catálogo**, **Detalles** (selected), **Envío**, **Pagos**, **Envíos**, **Documentos**, **Archivos adjuntos**, and **Actividades**. Below the tabs are sub-tabs: **Detalles de la línea**, **Atributos**, and **Totales**. At the very bottom, there are buttons: **Preparar**, **Editar promoción**, **Verificar Códigos**, and **Cambiar Sencard**.

Se desplegará la vista del **PEDIDO**. Al pinchar el calendario del campo "**DESDE CUANDO**", se debe agendar la actualización de promoción al término del DOM (Ciclo de facturación).

- Sólo si el cliente solicita que el cambio sea en una **fecha distinta**, agendar según fecha solicitada e informar que en la próxima boleta se cobrará un proporcional más la renta mensual del nuevo plan.
- "Sólo si la actualización de Promoción corresponde a un Downgrade y existe un cargo por concepto de cuota inicial de arriendo de equipo, se inserta automáticamente el producto **"Actualización Cuota Inicial Equipo Arriendo"**. El sistema facturará la diferencia en cuotas"

Paso 4

1-17298404529

Revisar	Verificar	Enviar	TSQ	Cancelar
Nº de Pedido *	1-17298404529			N
Modalidad de Venta:	Móvil	▼		C
Método de Envío:	Venta Presencial	▼		
Tipo Portado:	No Portado - Venta M	▼		Esta
Tipo de Pedido *	Cambio de Promoci	▼		
Etapas:	Orden	▼		C
Ingresador:	GGALLARDO			Dire
Canal de Ventas:	Sucursal			Cuen
Vendedor:	GGALLARDO			
Acelerar cuotas:	☐			Des
Comentarios:				Mo
				Cc
				↑
Reserva delivery:	☐			
Orden con delivery:	☐			
Dirección envío delivery:				

En el campo **COMENTARIOS**, registrar cuál fue el cambio realizado.

Paso 5

The screenshot shows the 'Andes' software interface. The top menu bar includes 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. The navigation bar below it has tabs for 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', 'Administración - Mantenedores', and 'Fallas masivas'. The main content area is titled 'Lista' and displays a table with four rows, each representing a discount type: 'Descuento 15% indefinido 10/20', 'Descuento Sim Only 0% para Siempre', 'Descuento 30% indefinido 10/20', and 'Descuento Sim Only 20% para Siempre'. Each row has an 'Item' column with a dropdown menu, a 'Cant.' column with a text input, and an 'Agregar item' button. A yellow circle highlights the dropdown menu for the 'Descuento Sim Only 0% para Siempre' row, indicating the selection process.

Ingresar a la pestaña **DETALLES**

a) Selecciona **DESCUENTOS**.

- Todo descuento cargado debe ser acorde a la política de venta- Selecciona "Descuento Sim Only 0% para Siempre"

b) Confirmar presionando **TERMINADO** y continuar el proceso.

Si no se agrega el descuento Sim Only 0%, el sistema no dejará finalizar la venta mostrando el mensaje **"VENTA SIM ONLY, NO HAS SELECCIONADO EL DESCUENTO EN EL CARGO FIJO DEL PLAN"**

Paso 6

VERIFICAR TSQ

Debes presionar el botón verificar y validar TSQ presionando el botón del mismo nombre en el pedido, puedes revisar la publicación [VERIFICAR TSQ](#).

NOTA: En caso de que el TSQ salga rechazado saldrá el siguiente mensaje de error:- Existe un error en la orden de venta

Paso 7

Una vez aprobado el TSQ, pincha en Generar Documento si tiene dudas de este proceso revisa **GENERAR DOCUMENTO** y finalmente **ENVIAR**.

Paso 8

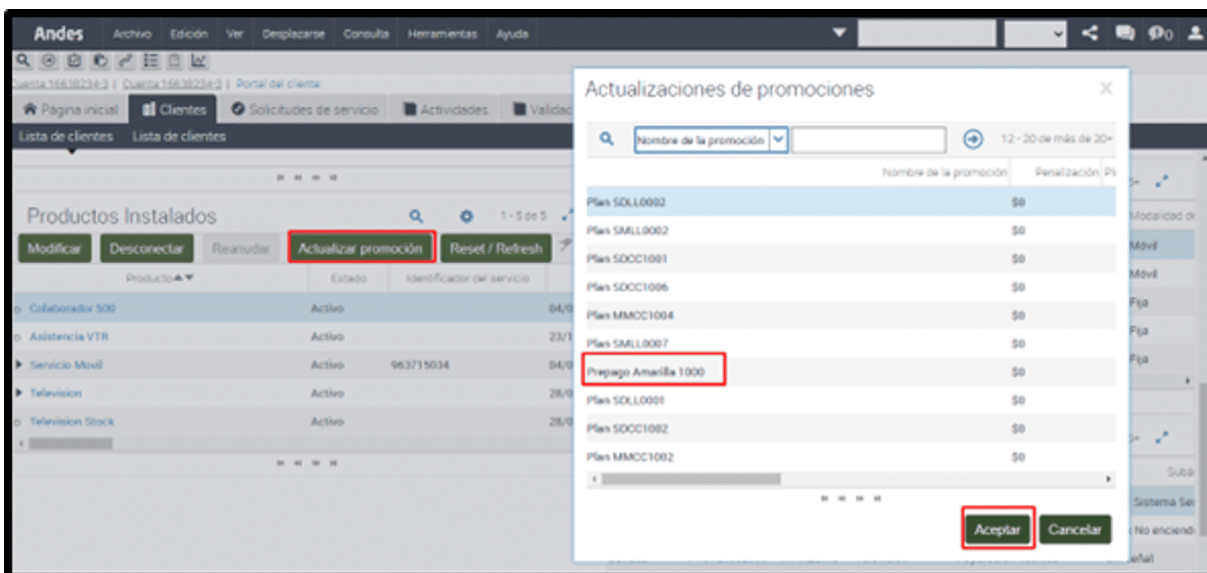
The screenshot shows the 'Andes' system interface for a sales order. The top navigation bar includes 'Andes', 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. Below this is a search bar and a breadcrumb trail: 'Página inicial > Clientes > Solicitudes de servicio > Actividades > Pedidos > Pedido de ventas > Ofertas económicas > Contactos > Fallas masivas > Activos'. The main header shows 'Lista' and the order number '1-7422835781'. The 'Estado' dropdown is highlighted with a red box and set to 'Completada'. The form contains various fields for customer information, order details, and financial data.

Revisar		Verificar		Verificar Cuotas		Enviar		TSQ		Cancelar pedido		Generar documento	
Nº de Pedido	1-7422835781	Nombre del Cliente	SOFIA LOPEZ	Estado	Completada	Clasificación Score Fijo	Inicio						
Modalidad de Venta	Móvil	Cuenta del Cliente	21396089-K	Fecha Agendada	16/12/2016 16:05:04	Clasificación Score Móvil	Inicio						
Método de Envío	Autoinstalación	Nº de Serie Cl		Estado del Trámite	TSQ aprobado	Saldo Límite Crédito Fijo	\$25.000						
Tipo Portado	No Portado - Venta F	Estado N° de Serie Cl		Motivo		Saldo Límite Crédito Móvil	\$9.010						
Tipo de Pedido	Pedido de ventas	Subtipo Cuenta		Creado	16/12/2016 16:05:04	Deuda Rut	\$0						
Etapas	Orden	Cuenta de Servicio	21396089-K-S-001	Fecha de Modificación	16/12/2016 16:05:04	Deuda Domicilio	\$0						
Vendedor	VTRUSER03	Dirección de Servicio	TERESA VIAL 1291	Vencimiento	16/12/2016 16:05:04	Deuda Rut Castigada	\$0						
Canal de Ventas	UAC	Cuenta de Facturación	7522835396	Contexto de Estado	All order lines are completed	Pago Up Front	\$4.000						
Comentarios		e-mail	jandrade@aci.cl			Pago Up Front recibido							
		Deuda no Vinculante				Renta Mensual	\$-10.990						
						Cargo Única Vez	\$125.970						

Y se finaliza el pedido pasando de estado **"PENDIENTE DE ENVIO"** a **"COMPLETADO"**.

CAMBIO DE POSTPAGO A PREPAGO

Paso 1



****Imagen referencial***

Desde la vista 360 de la cuenta Cliente y posicionado en la promoción del cliente, selecciona **ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN**. Luego selecciona **PREPAGO PREFERENTE** y acepta.

Paso 2

The screenshot shows the 'Andes' software interface for a 'Pedido de ventas' (Sales Order). The main form is titled '1-8820178182'. It includes a navigation bar at the top with options like 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', 'Fallas masivas', and 'Empleados'. The 'Pedido de ventas' section is active, showing a form with various fields. The 'Desde cuando' field is highlighted with a red box, and a calendar pop-up is visible over it, showing the date 05/05/2017. The form includes fields for client information (Nombre del Cliente, Cuenta del Cliente, N° de Serie Cl, Estado N° de Serie Cl, Subtipo Cuenta, Cuenta de Servicio, Dirección de Servicio, Cuenta de Facturación, e-mail), order details (N° de Pedido, Modalidad de Venta, Método de Envío, Tipo Portado, Tipo de Pedido, Etapa, Vendedor, Canal de Ventas, Propietario, Acelerar cuotas, Comentarios), and payment terms (Estado, Fecha de creación, Fecha de Modificación, Saldo Límite Crédito Fijo, Saldo Límite Crédito Móvil, Vigencia de Cobranza, Estado del Trámite, Contexto de Estado, Pago Upfront Primera Boleta, Generar Boleta/Factura Online). The bottom of the screen shows a 'Detalles' section with tabs for 'Personalizar', 'Editar promoción', 'Verificar Códigos', and 'Cambiar Sincard'.

Andes desplegará la vista del PEDIDO. Al pinchar el calendario del campo "DESDE CUANDO", se debe agendar la actualización de promoción al término del DOM (Ciclo de facturación).

Sólo si el cliente solicita que el cambio sea en una fecha distinta, agendar según fecha solicitada e informar que en la próxima boleta se cobrará un proporcional

Paso 3

1-17298404529

Revisar Verificar Enviar TSQ Cance

Nº de Pedido★ 1-17298404529

Modalidad de Venta: Móvil

Método de Envío: Venta Presencial

Tipo Portado: No Portado - Venta M

Tipo de Pedido★ Cambio de Promoci

Etapas: Orden

Ingresador: GGALLARDO

Canal de Ventas: Sucursal

Vendedor: GGALLARDO

Acelerar cuotas: ☐

Comentarios:

Reserva delivery: ☐

Orden con delivery: ☐

Dirección envío delivery:

En el campo COMENTARIOS, registrar cuál fue el cambio realizado.

IMPORTANTE: Si el cliente NO tiene equipo, NO SE REQUIERE PRESIONAR EL BOTÓN TSQ.

Paso 4

The screenshot shows the 'Andes' software interface for creating a sales order. The top navigation bar includes 'Andes', 'Archivos', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. The main menu includes 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicios', 'Actividades', 'Operaciones', 'Pedidos', 'Pedido de venta', 'Contactos', and 'Folios matriculados'. The 'Pedido de venta' form is displayed with the following fields:

- Orden:** 1-16787600529
- Remite:** Verificar, Enviar, T9Q, Cancelar pedido, Generar documento (highlighted in red)
- Nombre del Cliente:** BICATEX MOSES, S.R.L.
- Cuenta del Cliente:** 16616234
- Nº de Serie (S):**
- Estado (Nº de Serie (S)):**
- Fecha de creación:** 05/02/2019 14:23:40
- Fecha de modificación:** 05/02/2019 14:23:40
- Desde cuando:** 01/02/2019 14:23:40
- Motivo:**
- Integración de Cotización:**
- Estado del Trámite:** T9Q-ajustado
- Comercio de Crédito:** Todos los datos del pedido serán comprobados
- Pago Upfront Primera Entrega:**
- Generar Sistema Factura Online:**

The form also includes a 'Reservar pedido' button at the bottom left.

Pinchar el botón "**GENERAR DOCUMENTO**" y enviar el pedido



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 10 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N.º 10!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR