

ANEXOS

INGRESO VENTA PYME FIJO - ANDES CLARO



INGRESO VENTA PYME FIJO - ANDES CLARO

CONSULTA CLIENTE ACTIVO:

1. En vista 306° ubicar la sección “**Productos Instalados**” ahí se encuentran los planes.
2. Se visualiza el detalle de los planes activos en las diferentes direcciones.
3. Podrás identificar el tipo de red con e cable de Internet.

Rut: 17225022-K Dirección: AVDA JUAN P. Teléfono: +56 9791736 Resulta

Nombre: NICOLE CAMILA Comuna: PADRE HURTADO En cobranza: ☐ Fec

Apellido paterno: GODOY Correo electrónico: nicomarpas@ Resulta

Apellido materno: RODRIGUEZ Edad: 35 Reiterados: ☐ Fed

Segmento valor: BAJO Nacionalidad: CHILENO Cuenta Migrada: ☒

Tipo de documento: Cédula Estado email: Tipo: Residencial

Profesión: TECNICO DE NIVE Región: REGION METROP Clase: Cliente

Marca: CLARO Código postal: Subtipo: Subclase: Fijo

Fecha liberación bloqueo:

Más información Resumen del cliente Saldo total Jeraquia de cuentas Faltas mesivos Contactos Perfiles

Siguiente mejor Acción

Cz Marca Re Acción

Perfil de facturación

Nombre	Método de pago	Marca	Medio de Distrib
18153200	Medio Pago no ...CLARO	Electrónico	10

1

Productos Instalados

Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh Cambio de **2**

Producto	Descripción del Producto
Television	Television AVDA JUAN PABLO SEGUNDO 1588
Banda Ancha	Banda Ancha AVDA JUAN PABLO SEGUNDO 1588
Equipo	Equipo AVDA JUAN PABLO SEGUNDO 1588
Descuento Multi Servicio Claro	Descuento Multi Servicio Claro AVDA JUAN PABLO SEGUNDO 1588
Cable Internet Stock Claro F	Cable Internet Stock Claro F AVDA JUAN PABLO SEGUNDO 1588

3

HFC: Cable Internet Stock I

Productos Instalados	
Modificar	Desconectar Reanudar Actualizar promoción
Producto	Descripción del Producto
Equipo	Equipo
Cable Internet Stock Claro I	Cable Internet Stock Claro I
Descuento Multi Servicio Claro	Descuento Multi Servicio Claro
Banda Ancha	Banda Ancha
Television	Television
Descuento Adquisición x Meses	Descuento Adquisición x Meses

FTTH: Cable Internet Stock Claro F

Productos Instalados	
Modificar	Desconectar Reanudar Actualizar promoción
Producto	Descripción del Producto
Television	Television
Banda Ancha	Banda Ancha
Equipo	Equipo
Descuento Multi Servicio Claro	Descuento Multi Servicio Claro
Cable Internet Stock Claro F	Cable Internet Stock Claro F

CONSULTA FACTIBILIDAD:

+ 🔍

Dirección (1ª línea) ▼ LOS ESTEROS 6811 ➡ 1 - 1 de 1

Disponibles

C	Subnodo C	Id NAP C	Tipo Red Vivienda	Id Vivienda Extern
			H00F	DIR03865096

⬅ ⏪ ⏩ ➡

DESCRIPCION	TIPO RED VIVIENDA
Viviendas solo con Red HFC de VTR	HFC
Viviendas solo con Red FTTH de VTR	FTTH
Viviendas solo con Red HFC de Claro	CHFC
Viviendas solo con Red FTTH de Claro	CFTT
Viviendas solo con Otra Red FTTH	NFTT
Viviendas con Red HFC de VTR y Red HFC de Claro	HOHO
Viviendas con Red HFC de VTR y Otra Red	H00F
Viviendas con Red FTTH de VTR y Otra Red	OF0F
Viviendas con Red FTTH de VTR y Red FTTH de Claro	OFFO
Viviendas con Red HFC de VTR y Red FTTH de Claro	HOFO
Viviendas con Red FTTH de VTR y Red HFC de Claro	OFHO
Viviendas con Red HFC de Claro y Otra Red	O0HF
Viviendas con Red HFC de VTR y Red HFC de Claro y Otra Red	HOHF
Viviendas con Red FTTH de Claro y Otra Red	O0FF
Viviendas con Red FTTH de VTR y Red FTTH de Claro y Otra Red	OFFF
Viviendas con Red HFC de VTR y Red FTTH de Claro y Otra Red	HOFF
Viviendas con Red FTTH de VTR y Red HFC de Claro y Otra Red	OFHF
Viviendas con Red DUAL (FTTH y HFC) solo de VTR	HFOO
Viviendas con Red DUAL (FTTH y HFC) solo de VTR y Otra Red	HFOF
Viviendas con Red DUAL (FTTH y HFC) de VTR y con Red HFC de Claro	HFHO
Viviendas con Red DUAL (FTTH y HFC) de VTR y con Red FTTH de Claro	HFFO
Viviendas con Red DUAL (FTTH y HFC) de VTR y con Red HFC de Claro y Otra Red	HFHF

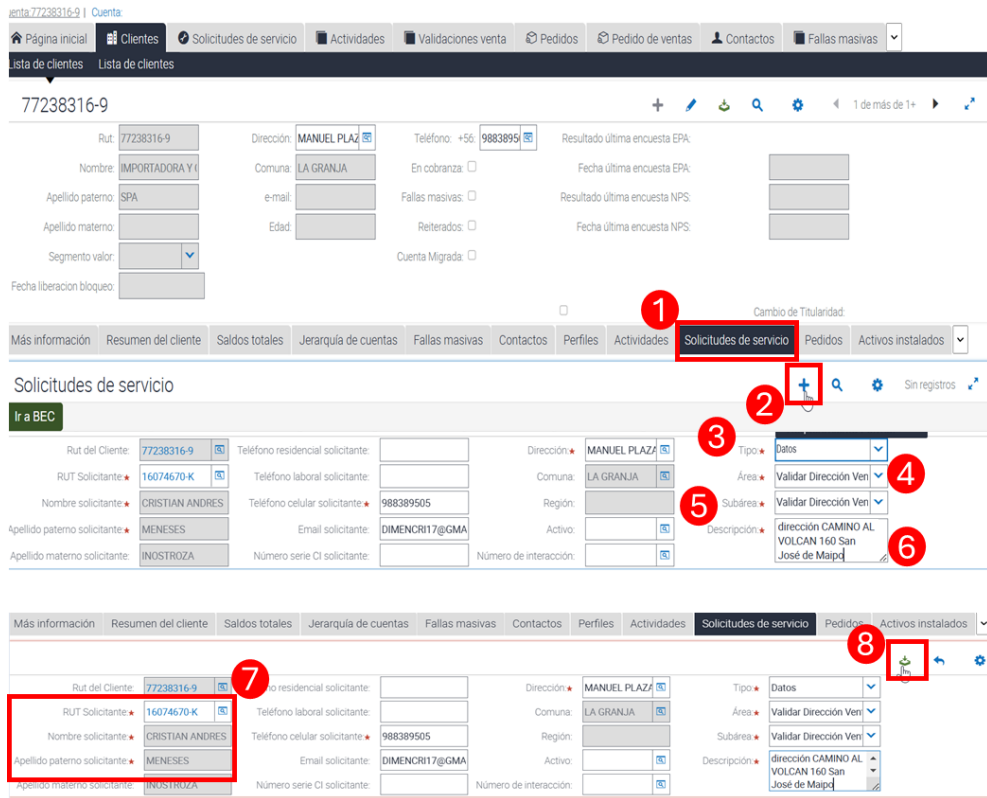
1. En el campo “**Tipo Red Vivienda**” encontraremos sigla que abrevia la factibilidad para la dirección consultada.

2. Esta tabla traduce las siglas, en ejemplo indica H00F lo que si se busca en la tabla indicará

- **Factible HFC en red VTR**
- **No Factible en FTTH (fibra) en red VTR**
- **No Factible en HFC o FTTH en red CLARO**
- **Factible en red NEUTRA**

ESCALAMIENTOS DE CONSULTA FACTIBILIDAD:

Para crear una SS para consulta de factibilidad en dirección inexistente en ANDES, primero el cliente debe estar creado previamente, por tanto desde la vista 360°



The screenshot displays the 'Solicitudes de servicio' form in the ANDES ClaroVTR system. The form is divided into several sections: 'Más información', 'Resumen del cliente', 'Saldo total', 'Jerarquía de cuentas', 'Fallas masivas', 'Contactos', 'Perfiles', 'Actividades', 'Solicitudes de servicio', 'Pedidos', and 'Activos instalados'. The 'Solicitudes de servicio' section is highlighted with a red box and contains the following fields:

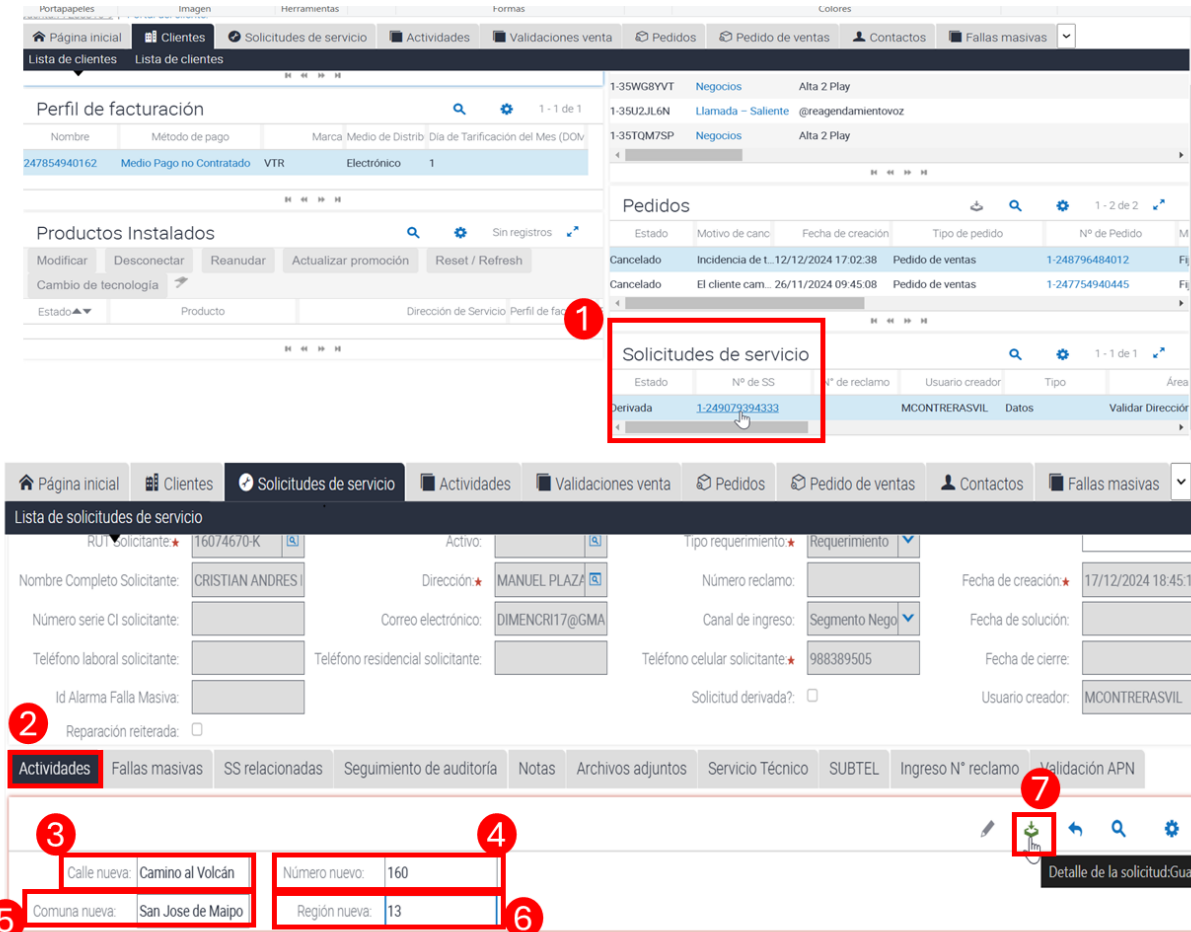
- Rut del Cliente:** 77238316-9
- RUT Solicitante:** 16074670-K
- Nombre solicitante:** CRISTIAN ANDRES
- Apellido paterno solicitante:** MENESES
- Apellido materno solicitante:** INOSTROZA
- Teléfono residencial solicitante:**
- Teléfono laboral solicitante:**
- Teléfono celular solicitante:** 988389505
- Email solicitante:** DIMENCR17@GMA
- Dirección:** MANUEL PLAZA
- Comuna:** LA GRANJA
- Región:**
- Activo:**
- Número de interacción:**
- Tipo:** Datos
- Área:** Validar Dirección Ven
- Subárea:** Validar Dirección Ven
- Descripción:** dirección CAMINO AL VOLCAN 160 San José de Maipo

Numbered steps (1-8) are overlaid on the form:

1. Seleccionar la pestaña "Solicitud de Servicios"
2. Presionar el ícono "+"
3. En casilla "Tipo*" seleccionar "Datos"
4. Casilla "Área*" seleccionar "Validar Dirección Venta"
5. Casilla "Subarea*" seleccionar "Validar Dirección Venta"
6. Casilla "Descripción*" registrar resumen de la solicitud ej. Favor validar dirección: Camino al Volcán 160 San José de Maipo
7. Completar los datos del Solicitante Rut, Nombre, Apellido (corresponde al RRL)
8. Presionar "Guardar" esta acción deriva la gestión a Actividades

1. Seleccionar la pestaña "Solicitud de Servicios"
2. Presionar el ícono "+"
3. En casilla "Tipo*" seleccionar "Datos"
4. Casilla "Área*" seleccionar "Validar Dirección Venta"
5. Casilla "Subarea*" seleccionar "Validar Dirección Venta"
6. Casilla "Descripción*" registrar resumen de la solicitud ej. Favor validar dirección: Camino al Volcán 160 San José de Maipo
7. Completar los datos del Solicitante Rut, Nombre, Apellido (corresponde al RRL)
8. Presionar "Guardar" esta acción deriva la gestión a Actividades

ESCALAMIENTOS DE CONSULTA FACTIBILIDAD:



1. En la vista 360° ya es visible el ingreso de la SS (solicitud de servicio), se debe abrir clickeando sobre el número.

2. Una vez abierta seleccionar la pestaña **“Actividades”** para completar los datos de la dirección en los siguientes campos.

3. Casilla **“Calle nueva”**

4. Casilla **“Número Nuevo”**

5. Casilla **“Comuna Nueva”**

6. Casilla **“Región Nueva”** debe ser en numeral

7. Presionar **“Guardar”**

ESCALAMIENTOS DE CONSULTA FACTIBILIDAD:

Hecha la SS se debe escalar al área de análisis de factibilidad incluyendo como respaldo la boleta/factura del servicio eléctrico, sólo este documento respalda la dirección:

Envío de correo para análisis de factibilidad

Para: area.gis@grupos.vtr.cl

Asunto: Solicitud de Análisis de Factibilidad CLARO / VTR (según corresponda)

Cuerpo del correo

“Estimados, favor su gestión para análisis de factibilidad se detallan datos:

SS: XXXXXXXXXXXXXXXX

RUT: XXXXXXXXXXX-X”

Dirección: XX XXXXXXXXXXX XXX

Comuna: XXXXXXXX

Adjuntar boleta/factura del servicio eléctrico para respaldar la dirección solicitada

SLA: 72horas hábiles



EXCEPCIÓN DEUDA DIRECCIÓN:

Si la dirección de instalación mantiene una deuda, el sistema no permitirá el ingreso de una venta; no obstante lo anterior el Backoffice podrá “excepcionar” dicha deuda sólo si el cliente actual no tiene relación con la deuda mencionada, el cómo hacerlo se describe a continuación:

1-246976439169

Editar	Verificar	Enviar	TSQ	Cancelar pedido	Generar documento	Agregar
Nº de Pedido:	1-246976439169	Nombre del Cliente:	PRUEBA CLARO B2B			
Modalidad de Venta:	Fija	Cuenta del Cliente:	50000231-K			
Método de Envío:		Nº de Serie Cl:				
Tipo Portado:	No Portado-Venta Fija	Estado N° de Serie Cl:				
Tipo de Pedido:	Pedido de ventas	Subtipo Cuenta:	MYPE			
Etapas:	Cotización	Cuenta de Servicio:	50000231-K-S-001			
Ingresador:	MCONTRERASVIL	Dirección de Servicio:	LOS ESTEROS 6811			
Canal de Ventas:	Segmento Negocios	Cuenta de Facturación:	247073165790			
Vendedor:	MCONTRERASVIL	e-mail:	cavaldeb@gmail.com			
Acelerar cuotas:	☐	1 Deuda no Vinculante:	☐			
Comentarios:			Motivo Desconexión:			
			Convenio Aprobado:	☐		

1. Una vez confirmado que el titular actual no se relaciona con la deuda asociada a la dirección debe presionar la casilla **“Deuda no Vinculante”**, sólo así podrá continuar con el pedido de ventas.

EXTENSOR WIFI SIN COSTO:

El servicio de Internet con velocidad de 940MB incluye un extensor WiFi sin costo, esta condición aplica ya sea en 1, 2 o 3 Play, lo importante es que la velocidad de Internet sea de 904MB, a continuación la explicación de cómo asociar este equipo costo \$0, habiendo seleccionado un plan con velocidad de 940MB

Más Información | Catálogo | **Detalles** | Enviar a | Pagos | Envíos | Documentos | Trámite | Precios | Archivos adjuntos | Portabilidad | Actividades | Auditoría

Detalles de la línea | Atributos | Totales

Detalles 5

Personalizar 1 | Editar promoción | Verificar Cuotas | Cambiar Simcard | Eliminar Item Root

Nº de recepción	Producto	Lista de evaluación e	Cant.	Precio de inicio	Cantidad ampliad	Precio neto	ID de servicio	Puntu
1	940 Megs Negocios Claro 0624F		1		1			
2	Banda Ancha 1		1		1	\$0		
2.1	Gateway NextGen Wifi Claro		1	\$0	1	\$0		
2.2	940Meg Negocios Fibra 2		1	\$26.990	1	\$26.990		
2.3	Extensores Wifi Claro 3		1		1			
2.3.1	Cargo Extensor Wifi Claro		1	\$20.000	1	\$20.000		
2.3.2	Extensor Wifi Claro 4		1	\$2.990	1	\$2.990		
3	Descuento Instalacion Promocional Claro		1	-\$20.000	1	-\$20.000		
4	Instalacion Normal Claro		1	\$20.000	1	\$20.000		

Banda Ancha

Extensores Wifi Claro

Descuentos Extensores Claro

Item	Precio de lista	Su precio	Promoción	Explicación	Personalizar
None					
Descuento Extensor Claro Gratis 6	-\$2.990				
Descuento Extensor Claro	-\$1.990				

Cancelar

Verificar

Terminado 7

Extensor Wifi Claro

Additional detail description line

Habiendo ya cargado el extensor y descontado el cargo de instalación, se debe asignar el descuento permanente a Extensor Wifi, acción exclusiva para internet 940MB

1. Desplegar el Ítem **“Banda Ancha”**
2. Desplegar Ítem **“Extensores Wifi Claro”**
3. Desplegar Ítem **“Cargo extensor Wifi Claro”**
4. Seleccionar **“Extensor Wifi Claro”**
5. Presionar el botón **“Personalizar”**
6. Seleccionar **“Descuento Extensor Claro Gratis”**
7. Presionar **“Terminado”**

EXTENSOR WIFI SIN COSTO:

Verificación de la correcta asignación de productos y sus descuentos:

Ya es visible el descuento correspondiente al Extensor Wifi, asignado en slide previo.

Detalles							
Personalizar Editar promoción Verificar Cuotas Cambiar Simcard Eliminar Item Root							
Nº de recepción	Producto	Lista de evaluación e	Cant.	Precio de inicio	Cantidad ampliada	Precio neto	ID de servicio
1	940 Megas Negocios Claro 0624F		1		1		
2	Banda Ancha		1		1	\$0	
2.1	Gateway NextGen Wifi Claro		1	\$0	1	\$0	
2.2	940Meg Negocios Fibra		1	\$26.990	1	\$26.990	
2.3	Extensores Wifi Claro		1		1		
2.3.1	Cargo Extensor Wifi Claro		1	\$20.000	1	\$20.000	
2.3....	Descuento Cargo Extensor Claro		1	-\$20.000	1	-\$20.000	
2.3.2	Extensor Wifi Claro		1	\$2.990	1	\$2.990	
2.3....	Descuento Extensor Claro Gratis		1	-\$2.990	1	-\$2.990	
3	Descuento Instalacion Promocional Claro		1	-\$20.000	1	-\$20.000	
4	Instalacion Normal Claro		1	\$20.000	1	\$20.000	

ERRORES TSQ:

La validación TSQ asegura que el pedido de ventas cumple con todas las validaciones internas de configuración, considera criterios tales como la creación del cliente, la asignación del ciclo de facturación, asignación del producto, entre otros; es por ello que al no ser aprobado tendremos el siguiente ejemplo:

Editar	Verificar	Enviar	TSQ	Cancelar pedido	Generar documento	Agregar servicios fijos	Resumen	Validar Identidad
N° de Pedido:	1-244256684955	Nombre del Cliente:	PRUEBA 4 B2B CLARO FL	Estado:	Pendiente	Fecha de creación:	30/09/2024 11:42:10	
Modalidad de Venta:	Fija	Cuenta del Cliente:	54545454-8	Fecha de Modificación:	30/09/2024 11:42:10	Desde cuando:	30/09/2024 11:42:10	
Método de Envío:		N° de Serie CI:		Motivo:		Vigencia de Cotización:	05/10/2024 11:42:10	
Tipo Portado:	No Portado-Venta Fija	Estado N° de Serie CI:		Estado del Trámite:	Error de TSQ	Contexto de Estado:	Algunas líneas del pedido fallaron en la reserva del servicio técnico	
Tipo de Pedido:	Pedido de ventas	Subtipo Cuenta:	MYPE					
Etapas:	Orden	Cuenta de Servicio:	54545454-8-S-001					
Ingresador:	MCONTRERASVIL	Dirección de Servicio:	AVENIDA EL SALTO 5					
Canal de Ventas:	Segmento Negocios	Cuenta de Facturación:	244201651053					
Vendedor:	MCONTRERASVIL	e-mail:	joaquin.chacon.g@gmail					

* Estos errores se reportan en SUPORTAL, detalle en Slide siguiente

ERRORES TSQ:

En detalle del pedido verá el motivo específico [UIM]:
Dirección infactible, cancelar pedido e ingresar ticket
indicando código 641

Lista

Detalles de la líneaAtributosTotales

Detalles

Personalizar

Editar promoción

Verificar Cuotas

Cambiar Simcard

Eliminar Item Root

promoción

Depende del ID del ítem del pedido

Instancia de servi

Cuenta propie

Conte

N	76891768-K	
N	76891768-K	[UIM]: Dirección infactible, cancelar pedido e ingresar ticket indicando código 641
N	76891768-K	[UIM]: Dirección infactible, cancelar pedido e ingresar ticket indicando código 641
N	76891768-K	[UIM]: Dirección infactible, cancelar pedido e ingresar ticket indicando código 641
N	76891768-K	
N	76891768-K	
N	76891768-K	
N	76891768-K	[UIM]: Dirección infactible, cancelar pedido e ingresar ticket indicando código 641

En detalle del pedido verá el motivo específico [UIM]:
Dirección infactible, cancelar pedido e ingresar ticket
indicando código 794

Detalles

Personalizar

Editar promoción

Verificar Cuotas

Cambiar Simcard

Eliminar Item Root

encia corr

ID del detalle revis

Rol de promoción

Depende del ID del ítem del pedido

Instancia de servi

Cuenta propie

Con

minado	1-364N641V	N	77068352-1	
	1-364N641R	N	77068352-1	
minado	1-364N6448	N	77068352-1	
	1-364N643I	N	77068352-1	[UIM]: Dirección infactible, cancelar pedido e ingresar ticket indicando código 794
minado	1-364N642I	N	77068352-1	
	1-364N642G	N	77068352-1	[UIM]: Dirección infactible, cancelar pedido e ingresar ticket indicando código 794
	1-364N64GU	N	77068352-1	[UIM]: Dirección infactible, cancelar pedido e ingresar ticket indicando código 794

ERRORES TSQ:

Si durante el ingreso de la venta te encuentras con alguno de los siguientes errores deben ser escalados por medio de Portal a Soporte:

[2] VTR-WS001 – Se ha producido un error en el servicio [ReservaNAP] – [Error al leer la respuesta del API: solicitarAsignaciónNeutra, Código:537, Error: Dirección infactible, cancelar pedido e ingresar ticket indicando código 537](SBL-BPR-00131)

Andes

Página inicial

Cientes

Solicitudes de servicio

Lista

1-247863682687

Editar

Verificar

Enviar

TSQ

Cancelar pedido

Nº de Pedido: 1-247863682687

Nombre del Cliente:

Modalidad de Venta: Fija

Cuenta del Cliente:

Método de Envío: Visita Técnica

Nº de Serie Cl:

Tipo Portado: No Portado - Venta Fi

Estado N° de Serie Cl:

Tipo de Pedido: Pedido de ventas

Subtipo Cuenta: MYPE

Etapas: Orden

Cuenta de Servicio: 76984012-5-S-002

Desde cuando: 27/11/2024 15:34:14

Motivo:

Vigencia de Cotización: 02/12/2024 15:34:14

Estado del Trámite: TSQ aprobado

Acceptar

siebelprd.vtr.cl:2080 dice

[1]Error al invocar servicio 'SIS OM PMT Service', método 'Invoke BC Method' en el paso 'Submit Order'.(SBL-BPR-00162)

[2]VTR-WS001 - Se ha producido un error en el servicio [ReservaNAP] - [Error al leer la respuesta del API: solicitarAsignacionNeutra, Código: 537, Error: Dirección infactible, cancelar pedido e ingresar ticket indicando código 537](SBL-BPR-00131)

Adicional al ingreso del TK en Suportal enviar correo declarando el error

Para: soporteonnet@clarovtr.cl

Asunto: Error Neutra RUT: XXXXXXXX-X Pedido x-xxxxxxx

(Cuerpo del correo pegar la siguiente tabla)

Nombre:	Rut:	Dirección Andes:	Comuna:	Detalle de la falla:	Error:	Actividad Andes:	N° pedido	ticket a mesa de ayuda
Nombre completo del cliente en andes	Rut del cliente	Dirección de andes	Comuna de andes	Descripción del error (detalle de pedido)	Error TSQ/Red neutra	No aplica	N° del pedido que acaba de crear y que posee error	N° del ticket de mesa de ayuda

*Estos errores se reportan en SUPORTAL

ERRORES TSQ:

Si durante el ingreso de la venta te encuentras con alguno de los siguientes errores deben ser escalados por medio de Portal a Soporte:

1-246434855224

EditarVerificarEnviarTSQCancelar pedidoGenerar documentoAgregar servicios fijosResumenValidar Identidad

Nº de Pedido: 1-246434855224

Modalidad de Venta: Fija

Método de Envío: Visita Técnica

Tipo Portado: No Portado - Venta Fija

Tipo de Pedido: Pedido de ventas

Etapas: Orden

Ingresador: EGUZMANO

Canal de Ventas: Segmento Negocios

Vendedor: EGUZMANO

Nombre del Cliente: KANTAR IBOPE MEDIA CL

Cuenta del Cliente: 96607180-K

Nº de Serie Cl:

Estado Nº de Serie Cl:

Subtipo Cuenta: Grandes Cuentas

Cuenta de Servicio: 96607180-K-S-104

Dirección de Servicio: ANTONIA LOPEZ DE E

Cuenta de Facturación: 203837064428

e-mail: paulo.gallardo@kantarc

Estado: Abierto

Fecha de creación: 05/11/2024 15:31:10

Fecha de Modificación: 05/11/2024 15:53:50

Desde cuando: 05/11/2024 15:31:10

Motivo: Incidencia de trámite

Vigencia de Cotización: 10/11/2024 15:31:10

Estado del Trámite: PROVISION FAIL

Contexto de Estado: Error de provision, se requiere una revision/cancelacion de la orden

Adicional al ingreso del TK en Suportal enviar correo declarando el error
Para: soporteonnet@clarovtr.cl
Asunto: Error Neutra RUT: XXXXXXXX-X Pedido x-xxxxxxx

(Cuerpo del correo pegar la siguiente tabla)

Nombre:	Rut:	Dirección Andes:	Comuna:	Detalle de la falla:	Error:	Actividad Andes:	Nº pedido	ticket a mesa de ayuda
Nombre completo del cliente en andes	Rut del cliente	Dirección de andes	Comuna de andes	Descripción del error (detalle de pedido)	Error TSQ/Red neutra	No aplica	Nº del pedido que acaba de crear y que posee error	Nº del ticket de mesa de ayuda

*Estos errores se reportan en SUPORTAL

ESCALAMIENTOS ERRORES, USO DE SUPORTAL:

Si durante el ingreso de la venta te encuentras con alguno de los siguientes errores deben ser escalados por medio de Portal a Soporte:

[UIM]: Dirección infactible, cancelar pedido e ingresar ticket indicando código 641

Lista		
Detalles de la línea Atributos Totales		
Detalles		
Personalizar	Editar promoción	Verificar Cuotas Cambiar Simcard Eliminar Item Root
promoción Depende del ID del ítem del pedido t Instancia de servi Cuenta propi		
N	76891768-K	
N	76891768-K	[UIM]: Dirección infactible, cancelar pedido e ingresar ticket indicando código 641
N	76891768-K	[UIM]: Dirección infactible, cancelar pedido e ingresar ticket indicando código 641
N	76891768-K	[UIM]: Dirección infactible, cancelar pedido e ingresar ticket indicando código 641
N	76891768-K	
N	76891768-K	
N	76891768-K	
N	76891768-K	[UIM]: Dirección infactible, cancelar pedido e ingresar ticket indicando código 641

[UIM]: Dirección infactible, cancelar pedido e ingresar ticket indicando código 794

Personalizar Editar promoción Verificar Cuotas Cambiar Simcard Eliminar Item Root			
ancia corr ID del detalle rev: Rol de promoción Depende del ID del ítem del pedido t Instancia de servi Cuenta propi			
minado	1-364N641V	N	77068352-1
	1-364N641R	N	77068352-1
minado	1-364N6448	N	77068352-1
	1-364N643I	N	77068352-1 [UIM]: Dirección infactible, cancelar pedido e ingresar ticket indicando código 794
minado	1-364N642I	N	77068352-1
	1-364N642G	N	77068352-1 [UIM]: Dirección infactible, cancelar pedido e ingresar ticket indicando código 794
	1-364N64GU	N	77068352-1 [UIM]: Dirección infactible, cancelar pedido e ingresar ticket indicando código 794

ESCALAMIENTOS ERRORES, USO DE SUPORTAL:

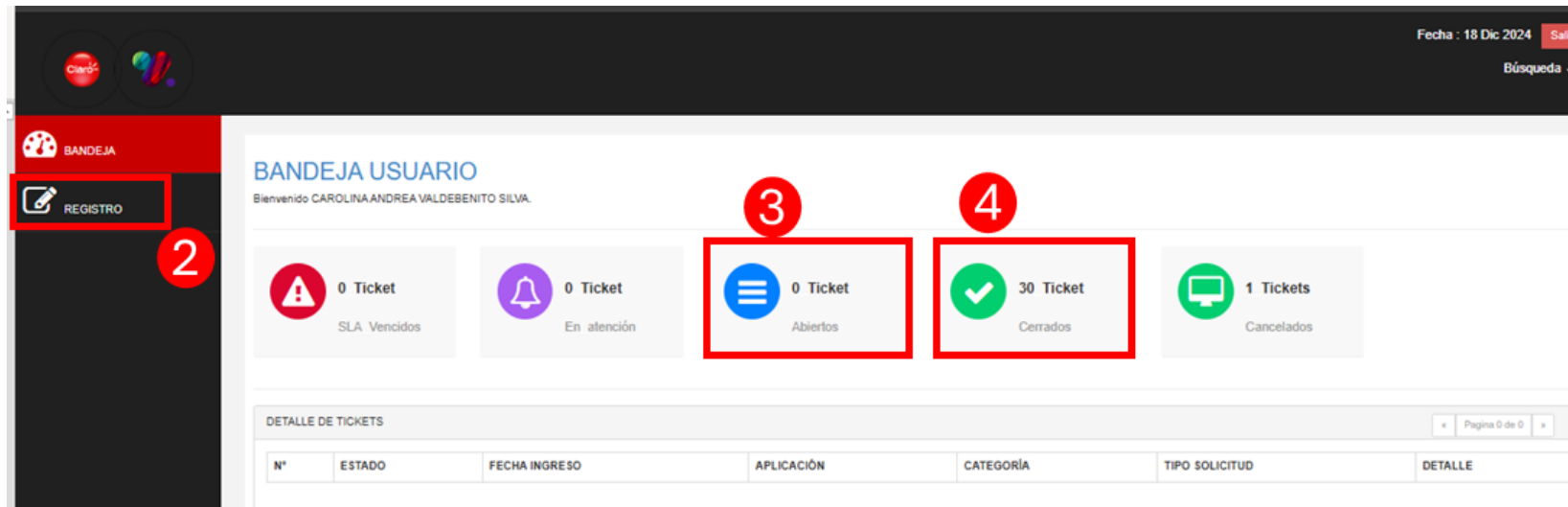
Ingreso a Portal de Soporte link <https://sdesk.clarochile.cl/HelpDesk/auth/login.jsp>

1. Ingresar con usuario y contraseña



ESCALAMIENTOS ERRORES, USO DE SUPORTAL:

2. “Registro”, permite el ingreso o creación de un nuevo ticket.
3. “Ticket Abiertos” podrás ver todos los TK que aún están sin resolución.
4. “Ticket Cerrados” muestra el histórico de TK hechos por el usuario

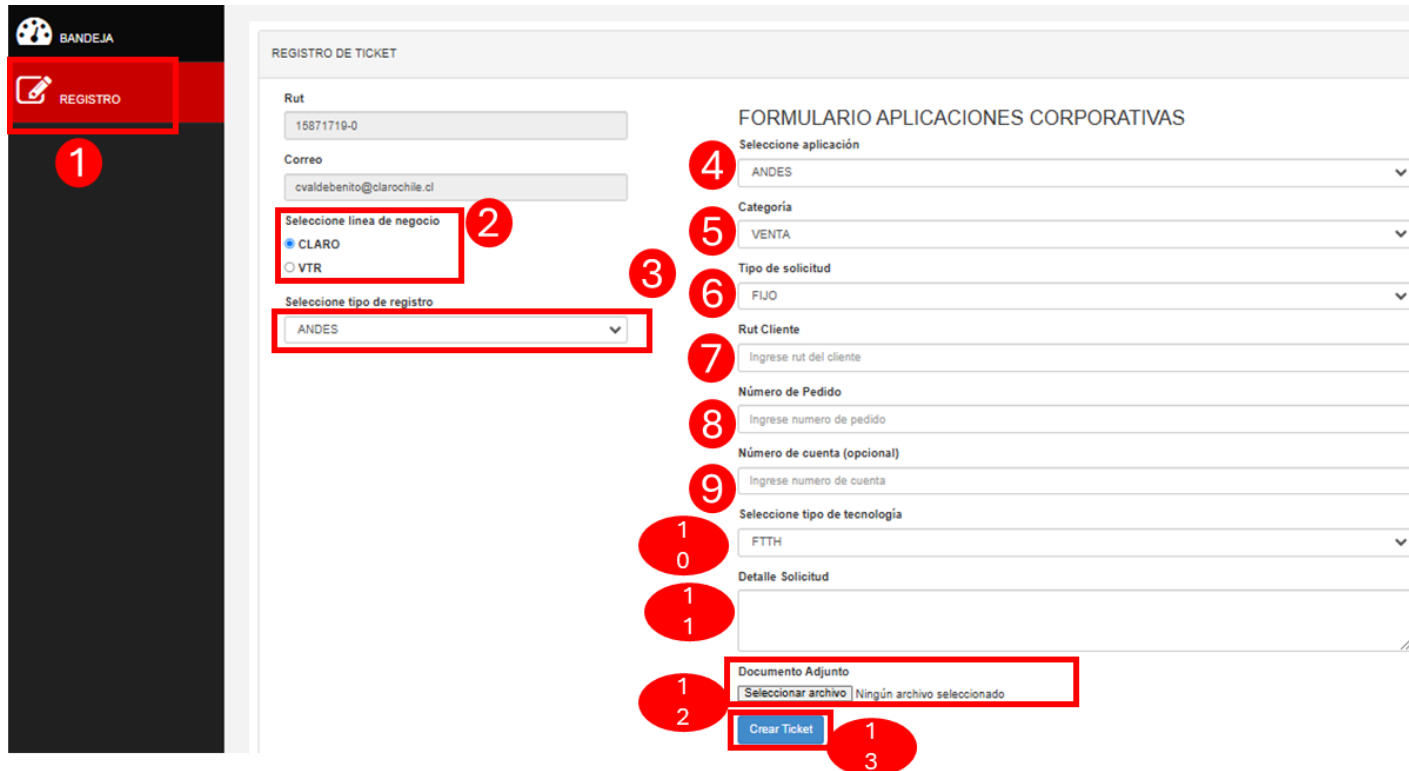


The screenshot displays the ClaroVTR user interface. On the left, a sidebar contains a 'REGISTRO' button highlighted with a red box and a red circle with the number 2. The main area, titled 'BANDEJA USUARIO', shows a welcome message for 'CAROLINA ANDREA VALDEBENITO SILVA'. Below this, five ticket status cards are displayed: 'SLA Vencidos' (0 tickets), 'En atención' (0 tickets), 'Abiertos' (0 tickets, highlighted with a red box and a red circle with the number 3), 'Cerrados' (30 tickets, highlighted with a red box and a red circle with the number 4), and 'Cancelados' (1 ticket). At the bottom, there is a 'DETALLE DE TICKETS' section with a table header.

N°	ESTADO	FECHA INGRESO	APLICACIÓN	CATEGORÍA	TIPO SOLICITUD	DETALLE
----	--------	---------------	------------	-----------	----------------	---------

ESCALAMIENTOS ERRORES, USO DE SUPORTAL:

Ingreso de Ticket a Soporte:



The screenshot shows the 'REGISTRO DE TICKET' form. On the left sidebar, the 'REGISTRO' button is highlighted with a red box and a red circle with the number 1. The main form contains the following fields and steps:

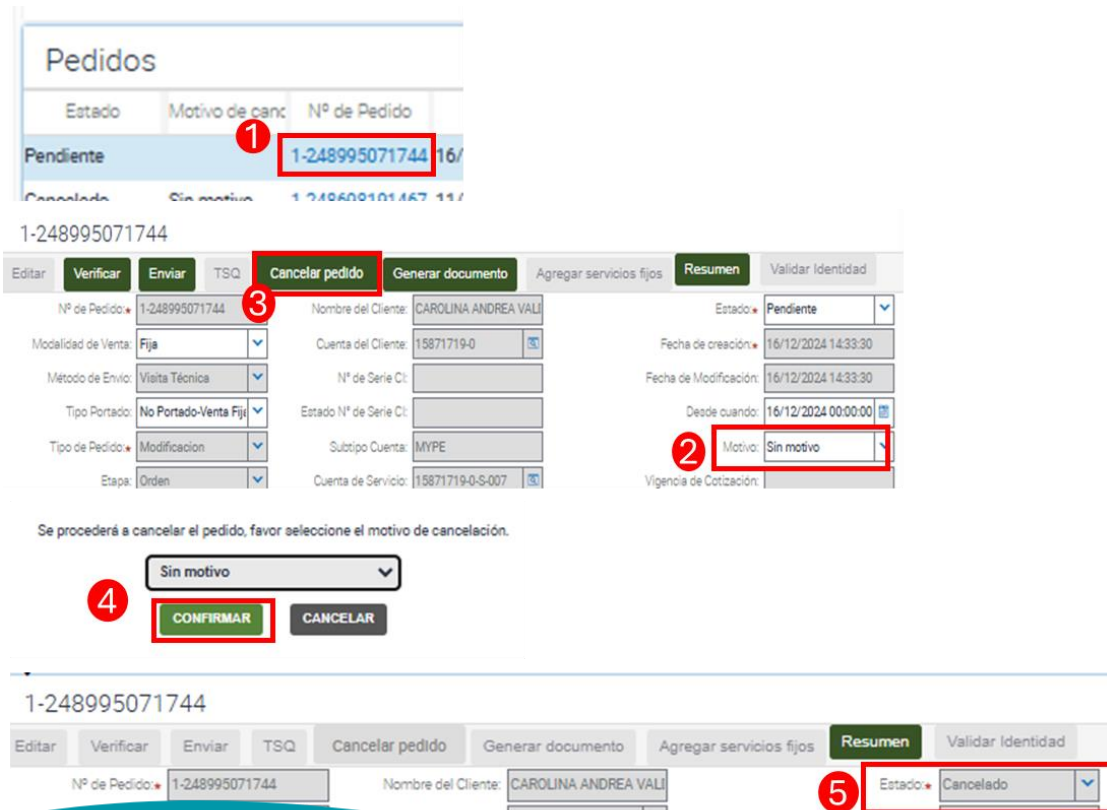
- Rut:** 15871719-0
- Correo:** cvaldebenito@clarochile.cl
- Selección de línea de negocio:** CLARO (selected) and VTR (radio button). This section is highlighted with a red box and a red circle with the number 2.
- Selección de tipo de registro:** ANDES (selected). This dropdown is highlighted with a red box and a red circle with the number 3.
- FORMULARIO APLICACIONES CORPORATIVAS:**
 - Selección de aplicación:** ANDES (selected). This dropdown is highlighted with a red box and a red circle with the number 4.
 - Categoría:** VENTA (selected). This dropdown is highlighted with a red box and a red circle with the number 5.
 - Tipo de solicitud:** FIJO (selected). This dropdown is highlighted with a red box and a red circle with the number 6.
 - Rut Cliente:** Ingrese rut del cliente (text field). This field is highlighted with a red box and a red circle with the number 7.
 - Número de Pedido:** Ingrese numero de pedido (text field). This field is highlighted with a red box and a red circle with the number 8.
 - Número de cuenta (opcional):** Ingrese numero de cuenta (text field). This field is highlighted with a red box and a red circle with the number 9.
 - Selección de tipo de tecnología:** FTTH (selected). This dropdown is highlighted with a red box and a red circle with the number 10.
 - Detalle Solicitud:** (text area). This field is highlighted with a red box and a red circle with the number 11.
 - Documento Adjunto:** Selección de archivo (dropdown) and Ningún archivo seleccionado (text). This section is highlighted with a red box and a red circle with the number 12.
 - Crear Ticket:** (button). This button is highlighted with a red box and a red circle with the number 13.

SLA 48 horas hábiles

1. Clickear **“Registro”**
2. Seleccionar la marca CLARO / VTR según corresponda
3. Del listado de opciones elegir **“ANDES”** luego tipificar según se indica
4. Seleccione Aplicación **“ANDES”**
5. Categoría **“VENTA”**
6. Tipo de solicitud **“FIJO”**
7. Rut Cliente, ingresar rut de la empresa
8. Número Pedido detallar el pedido con error
9. Número de cuenta (opcional) no es requerido
10. Seleccione Tipo de Tecnología FTTH / HFC según corresponda
11. Detalle Solicitud, registrar detalle de la incidencia declarada
12. Adjuntar respaldos, puede subir archivo Excel o Word con las imágenes que respaldan el error reportado
13. **“Crear Ticket”**

CANCELACIÓN DE PEDIDOS:

La cancelación de pedido puede ser por diferentes motivos tales como por ejemplo error en el ingreso o desistimiento de la venta, para cancelar debes Ingresar a la vista 360° seleccionar el pedido que se desea cancelar:



The screenshot illustrates the process of canceling a fixed-rate SME sale order in the ClaroVTR system. It shows the 'Pedidos' (Orders) list, the order details form, the cancellation confirmation dialog, and the final order status.

Step 1: In the 'Pedidos' list, the order with ID 1-248995071744 is selected.

Step 2: In the 'Motivo' (Reason) dropdown, 'Sin motivo' (No reason) is selected.

Step 3: The 'Cancelar pedido' (Cancel order) button is clicked.

Step 4: In the confirmation dialog, the 'CONFIRMAR' (Confirm) button is clicked.

Step 5: The order status is updated to 'Cancelado' (Canceled).

Estado	Motivo de canc	Nº de Pedido
Pendiente		1-248995071744

1-248995071744

Editar Verificar Enviar TSQ **Cancelar pedido** Generar documento Agregar servicios fijos Resumen Validar Identidad

Nº de Pedido: 1-248995071744 Nombre del Cliente: CAROLINA ANDREA VALI Estado: Pendiente

Modalidad de Venta: Fija Cuenta del Cliente: 15871719-0 Fecha de creación: 16/12/2024 14:33:30

Método de Envío: Visita Técnica Nº de Serie Cl: Fecha de Modificación: 16/12/2024 14:33:30

Tipo Portado: No Portado-Venta Fija Estado Nº de Serie Cl: Desde cuando: 16/12/2024 00:00:00

Tipo de Pedido: Modificación Subtipo Cuenta: MYPE

Etapas: Orden Cuenta de Servicio: 15871719-0-S-007 Vigencia de Cotización:

Motivo: Sin motivo

Se procederá a cancelar el pedido, favor seleccione el motivo de cancelación.

Sin motivo

CONFIRMAR CANCELAR

1-248995071744

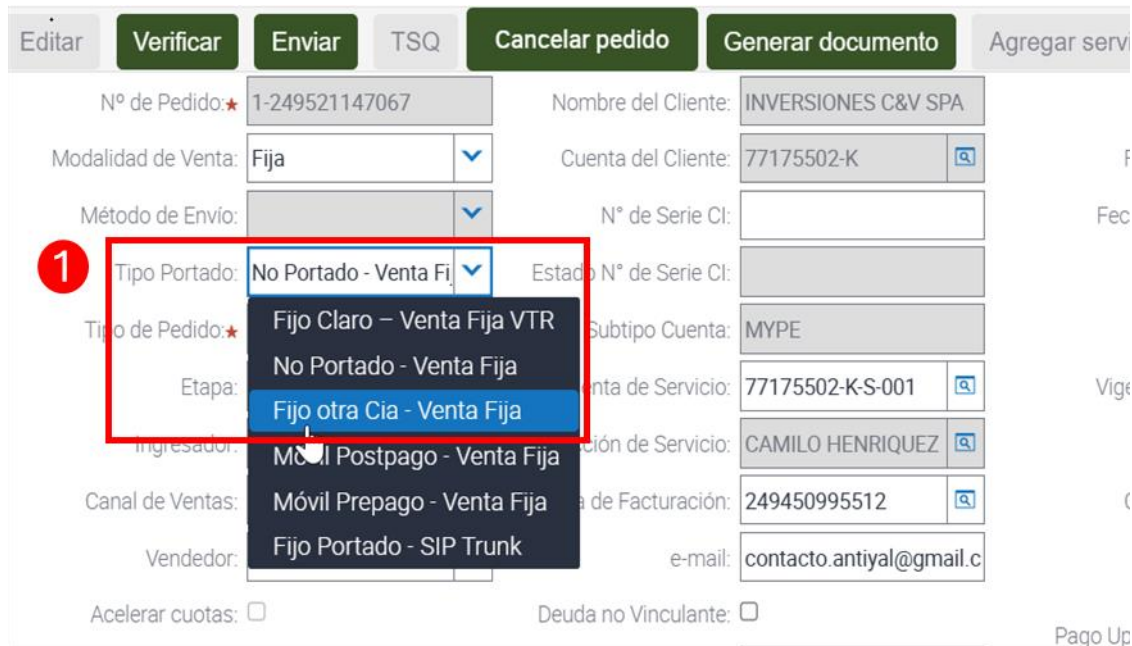
Editar Verificar Enviar TSQ Cancelar pedido Generar documento Agregar servicios fijos Resumen Validar Identidad

Nº de Pedido: 1-248995071744 Nombre del Cliente: CAROLINA ANDREA VALI Estado: Cancelado

1. Hacer click en Pedido para abrirlo
2. En el campo **“Motivo”** seleccionar **“Sin Motivo”**
3. Presionar **“Cancelar Pedido”**
4. En ventana Emergente **“CONFIRMAR”**
5. Al revisar el estado del pedido este ya es **“Cancelado”**

PORTABILIDAD FIJA:

La portabilidad de numeración fija tiene como restricción la imposibilidad de portar un número que haya sido parte de la compañía previamente, es decir no es posible retornar un número telefónico por medio de la portabilidad. El ingreso en ANDES es por medio de un pedido de ventas:



Editar Verificar Enviar TSQ Cancelar pedido Generar documento Agregar serv

Nº de Pedido: 1-249521147067 Nombre del Cliente: INVERSIONES C&V SPA

Modalidad de Venta: Fija Cuenta del Cliente: 77175502-K

Método de Envío: N° de Serie Cl: Fec

1 Tipo Portado: No Portado - Venta Fija Estado N° de Serie Cl:

Tipo de Pedido: Fijo Claro - Venta Fija VTR Subtipo Cuenta: MYPE

Etapas: No Portado - Venta Fija

Ingresador: Fijo otra Cia - Venta Fija

Canal de Ventas: Móvil Postpago - Venta Fija

Vendedor: Móvil Prepago - Venta Fija

Ingresa de Servicio: 77175502-K-S-001 Vig

Canal de Facturación: CAMILO HENRIQUEZ

e-mail: contacto.antiyal@gmail.c

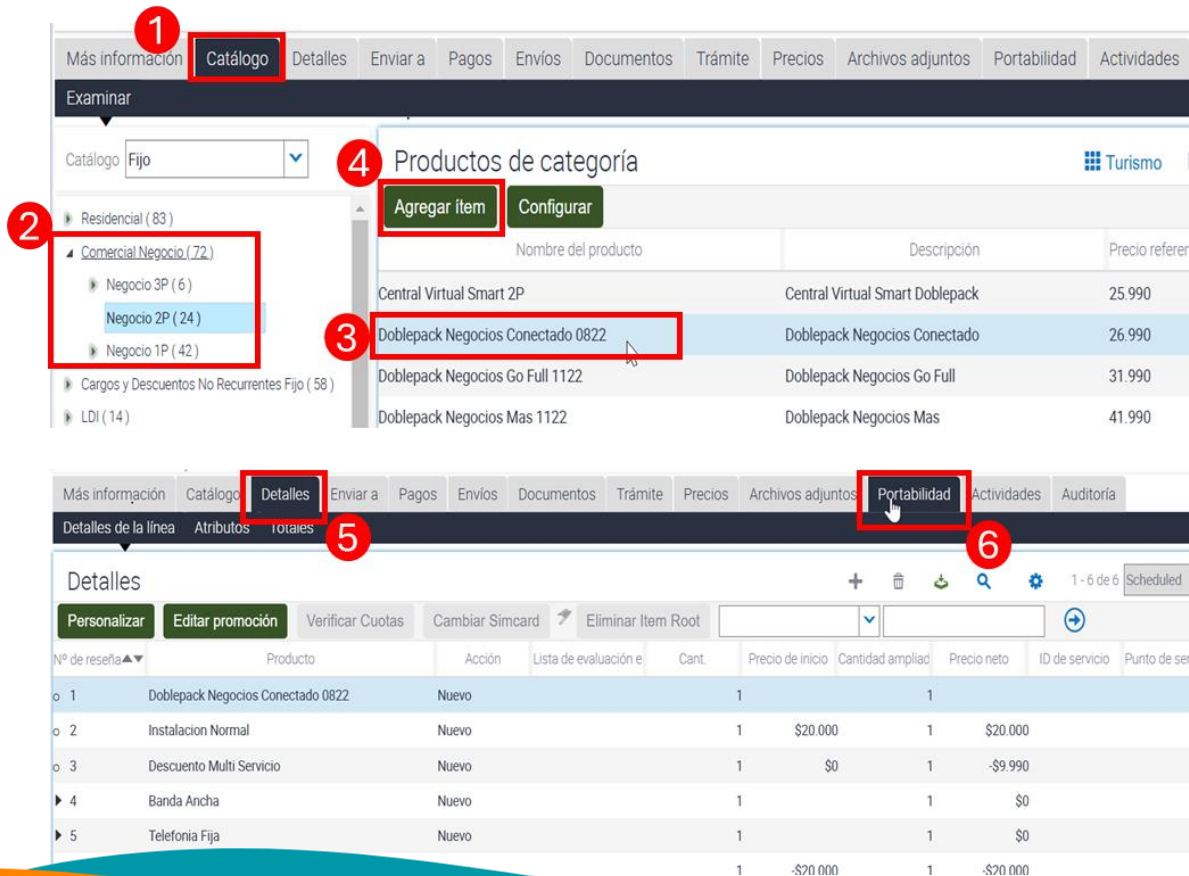
Acelerar cuotas: Deuda no Vinculante: Pago Up

En el pedido de ventas debes tipificarlo como portabilidad

1. En el campo **“Tipo Portado”** seleccionar la tipificación **“Fijo otra Cia – Venta Fija”**

PORTABILIDAD FIJA:

No olvidar que siempre debes seleccionar un plan con telefonía desde los planes disponibles en el catálogo:



The screenshot illustrates the process of adding a fixed line portability item in the ClaroVTR system. It is divided into two parts: the 'Catálogo' (Catalog) and 'Detalles' (Details) tabs.

Top Screenshot (Catálogo):

- 1:** The 'Catálogo' tab is selected in the top navigation bar.
- 2:** The 'Residencial' category is expanded, and 'Negocio 2P (24)' is selected.
- 3:** The 'Doblepack Negocios Conectado 0822' item is selected in the list of products.
- 4:** The 'Agregar Item' button is clicked.

Bottom Screenshot (Detalles):

- 5:** The 'Detalles' tab is selected in the top navigation bar.
- 6:** The 'Portabilidad' button is clicked in the bottom right corner.

Table: Productos de categoría

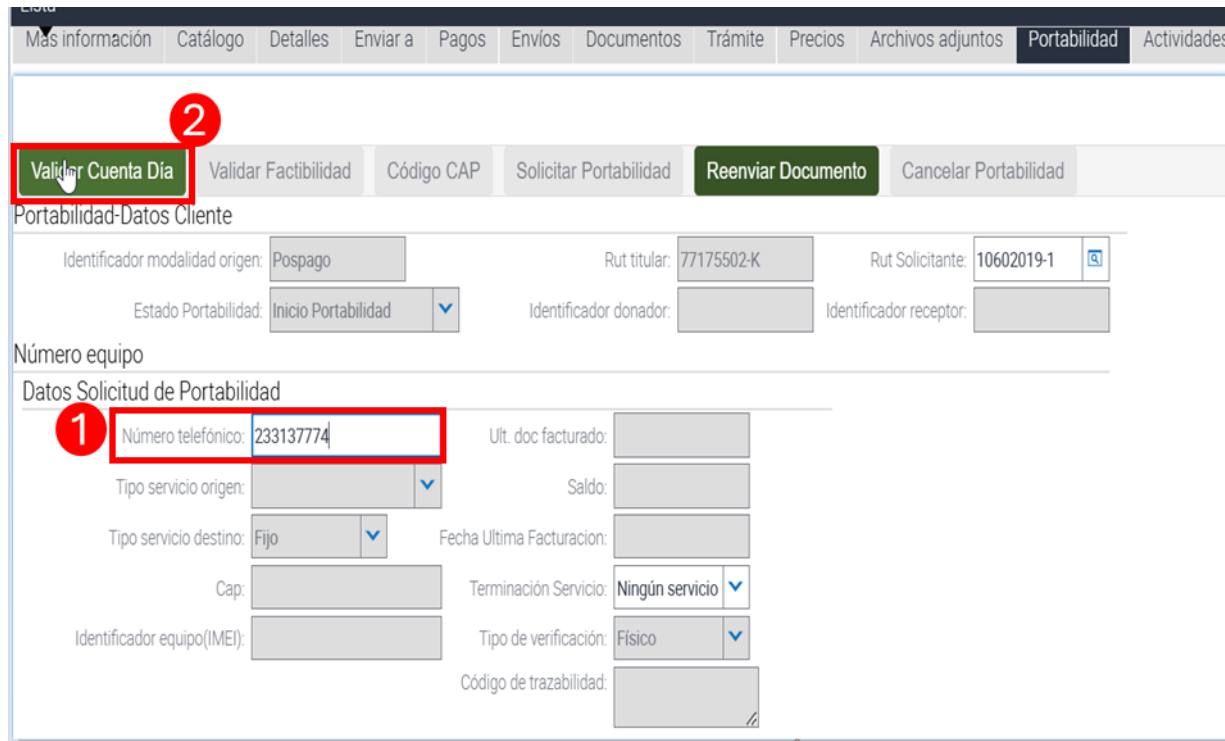
Nombre del producto	Descripción	Precio referen
Central Virtual Smart 2P	Central Virtual Smart Doblepack	25.990
Doblepack Negocios Conectado 0822	Doblepack Negocios Conectado	26.990
Doblepack Negocios Go Full 1122	Doblepack Negocios Go Full	31.990
Doblepack Negocios Mas 1122	Doblepack Negocios Mas	41.990

Table: Detalles

Nº de reseña	Producto	Acción	Lista de evaluación e	Cant.	Precio de inicio	Cantidad ampliad	Precio neto	ID de servicio	Punto de ser
1	Doblepack Negocios Conectado 0822	Nuevo		1		1			
2	Instalacion Normal	Nuevo		1	\$20.000	1	\$20.000		
3	Descuento Multi Servicio	Nuevo		1	\$0	1	-\$9.990		
4	Banda Ancha	Nuevo		1		1	\$0		
5	Telefonia Fija	Nuevo		1	-\$20.000	1	-\$20.000		

1. Desde la pestaña **“Catálogo”**
2. Desplegar el agrupador de productos disponibles
3. Seleccionar el plan deseado (ensombrecido)
4. Clickear **“Agregar Item”**
5. A continuación volver a la pestaña **“Detalles”**
6. Seleccionar la pestaña **“Portabilidad”**

PORTABILIDAD FIJA:



Validar Cuenta Día Validar Factibilidad Código CAP Solicitar Portabilidad Reenviar Documento Cancelar Portabilidad

Portabilidad-Datos Cliente

Identificador modalidad origen: Pospago Rut titular: 77175502-K Rut Solicitante: 10602019-1

Estado Portabilidad: Inicio Portabilidad Identificador donador: Identificador receptor:

Número equipo

Datos Solicitud de Portabilidad

Número telefónico: 233137774 Ult. doc facturado:

Tipo servicio origen: Tipo servicio destino: Fijo Fecha Ultima Facturacion:

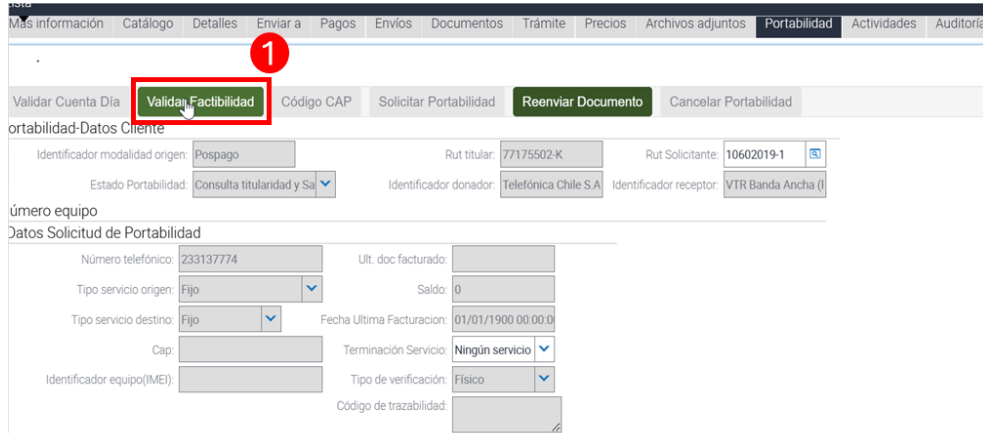
Cap: Terminación Servicio: Ningún servicio

Identificador equipo(IMEI): Tipo de verificación: Físico

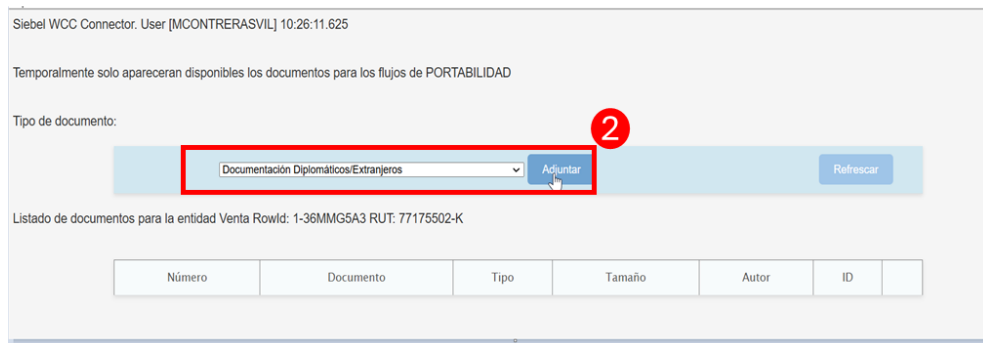
Código de trazabilidad:

1. En el campo **“Número telefónico”** registrar el número a portar en formato 22222222.
2. Presionar **“Validar Cuenta Día”**, esta acción valida la posibilidad de portar el número telefónico.

PORTABILIDAD FIJA:



The screenshot shows the 'Validar Factibilidad' step in the portability process. A red box highlights the 'Validar Factibilidad' button, with a red circle and the number '1' next to it. The form includes fields for 'Identificador modalidad origen' (Pospago), 'Rut titular' (77175502-K), 'Rut Solicitante' (10602019-1), 'Estado Portabilidad' (Consulta titularidad y Sa), 'Identificador donador' (Telefónica Chile S.A), 'Identificador receptor' (VTR Banda Ancha (I), 'Número equipo', and 'Datos Solicitud de Portabilidad' (Número telefónico: 233137774, Ult. doc facturado, Tipo servicio origen: Fijo, Saldo: 0, Tipo servicio destino: Fijo, Fecha Última Facturación: 01/01/1900 00:00:00, Cap., Terminación Servicio: Ningún servicio, Identificador equipo (IMEI), Tipo de verificación: Físico, Código de trazabilidad).



The screenshot shows the 'Adjuntar' step in the portability process. A red box highlights the 'Adjuntar' button, with a red circle and the number '2' next to it. The form includes a dropdown menu for 'Tipo de documento' (Documentación Diplomáticos/Extranjeros) and a 'Refrescar' button. Below the form, there is a table with columns: Número, Documento, Tipo, Tamaño, Autor, ID.

1. Presionar **“Validar Factibilidad”**, en esta instancia la validación puede ser exitosa o arrojar error, en caso de error debe ser escalado vía email al equipo de portabilidad (ver slide *“Portabilidad Fija, Errores”*)
2. En la misma página más abajo, encontrarás la opción para adjuntar la documentación de respaldo para portabilidad, en formato PDF y tamaño máximo de 100kb (el sistema informará si el archivo excede el peso)
 - Cédula de Representante Legal
 - Formulario de autorización de Portabilidad
 - Solicitud de Portabilidad

PORTABILIDAD FIJA:

Más información | Catálogo | **Detalles** | Enviar a | Pagos | Envíos | Documentos | Trámite | Precios | Archivos adjuntos | Portabilidad | Actividades | Auditoría

Validar Cuenta Día | Validar Factibilidad | Código CAP | Solicitar Portabilidad | **Reenviar Documento** | Cancelar Portabilidad

Portabilidad-Datos Cliente

Identificador modalidad origen: Pospago Rut titular: 77175502-K Rut Solicitante: 10602019-1
Estado Portabilidad: Consulta pre factibilidad Identificador donador: Telefónica Chile S.A Identificador receptor: VTR Banda Ancha (f)

Número equipo

Datos Solicitud de Portabilidad

Número telefónico: 233137774 Ult. doc facturado:
Tipo servicio origen: Fijo Saldo: 0
Tipo servicio destino: Fijo Fecha Última Facturación: 01/01/1900 00:00:00
Cap: Terminación Servicio: Ningún servicio

Más información | Catálogo | **Detalles** | Enviar a | Pagos | Envíos | Documentos | Trámite | Precios | Archivos adjuntos | Portabilidad | Actividades | Auditoría

Detalles de la línea | Atributos | Totales

Detalles

Personalizar | Editar promoción | Verificar Cuotas | Cambiar Simcard | Eliminar Item Root

Nº de reseña	Producto	Acción	Lista de evaluación e	Cant.	Precio de inicio	Cantidad ampliada	Precio neto	ID de servicio	Punto de servicio
1	Doblepack Negocios Conectado 0822	Nuevo		1		1			
2	Instalación Normal	Nuevo		1	\$20.000	1	\$20.000		
3	Descuento Multi Servicio	Nuevo		1	\$0	1	-\$9.990		
4	Banda Ancha	Nuevo		1		1	\$0		
5	Telefonía Fija	Nuevo		1		1	\$0	233137774	
6	Descuento Instalación Promocional	Nuevo		1	-\$20.000	1	-\$20.000		

1. Una vez subido los documentos, presionar **“Reenviar Documento”**
2. Volver a la pestaña **“Detalles”**
3. Validar el número a portar se encuentre correctamente asociado al ítem **“Telefonía”**

A continuación el pedido de ventas continúa tal como cualquier otro, debes presionar:

- Verificar
- TSQ
- Generar Documento
- Enviar

La Portabilidad se efectuará en la madrugada siguiente a la instalación de los servicios fijos.

INGRESO VENTA PYME FIJO - ANDES CLARO

PORTABILIDAD FIJA:

Errores de Portabilidad deben ser escalados al área de portabilidad según la marca que corresponda

CLARO portabilidad.operac@clarochile.cl

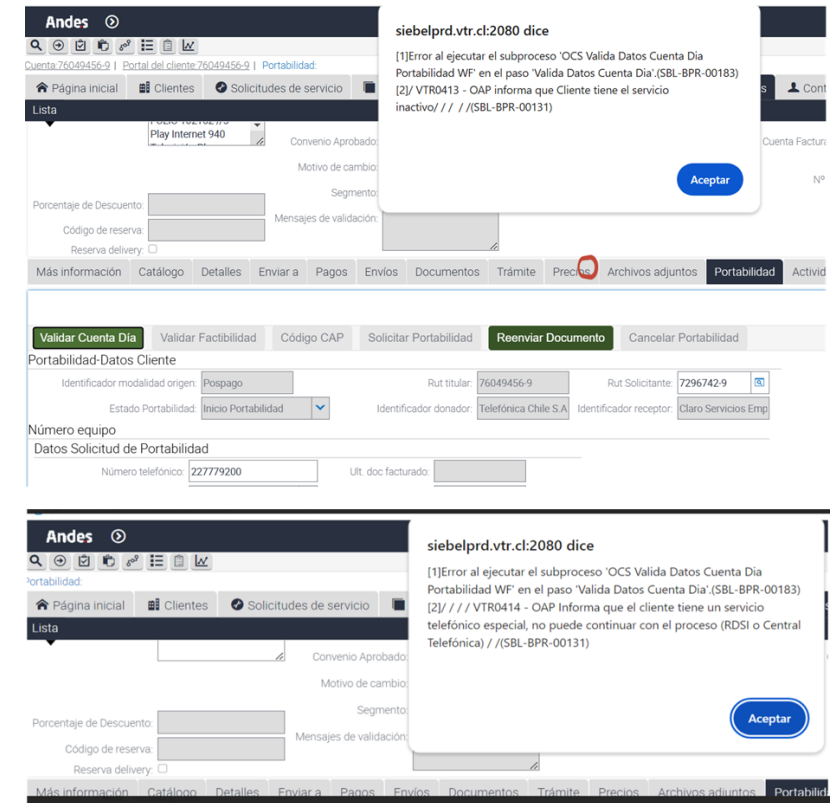
VTR backofficeportabilidad@grupos.vtr.cl

Para: portabilidad.operac@clarochile.cl / backofficeportabilidad@grupos.vtr.cl

Asunto: Validación Portabilidad RUT: XXXXXXXXXX-X NRO XXXXXXXXXX

Cuerpo Correo: Favor su ayuda , consulta compañía donante , validación de línea xxxxxxxx indica “ OAP informa que cliente tiene el servicio inactivo” se adjunta comprobante (incluir boleta/factura competencia)

- *Marca : CLARO / VTR (según corresponda)*
- *Rut: xxxxxxxx-x*
- *Dirección: xx xxxxxxxxxxxxxx, xxxxxxxx*
- *LÍNEA xxxxxxxx*
- *Compañía donante: Movistar/Entel/CNT (según corresponda)*
- *SS x-xxxxxxxxxxxxx (pedido de venta)*



SLA 5 días