



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 8 - VENTA REMOTA FIJA CLARO

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- No podrás avanzar a menos que hayas revisado todo el material y para cerrar tu proceso debes realizar la evaluación final en el Campus Virtual.
- Considera que todos los contenidos incluidos en esta edición podrían sufrir actualizaciones durante el período que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises Clave.

☰ POLÍTICA DE VENTA ENTRE CANALES

☰ POLÍTICA DE DOMICILIO Y RUT CON DEUDA

☰ CÁLCULO DE PROPORCIONALES

☰ SEGUIMIENTO VENTAS CLARO EN ANDES

☰ DESAFÍO TERMINADO

POLÍTICA DE VENTA ENTRE CANALES



El propósito de la política de venta entre canales es establecer las normas de operación, control y condiciones generales para el resguardo de ventas entre los canales y en cualquiera de los sistemas en que esté ingresada la venta.

CONSIDERACIONES AL SOLICITAR UN CAMBIO DE CÓDIGO

CONSIDERACIONES

1. El límite de tiempo para realizar una solicitud de cambio de código es hasta el 6° día hábil una vez completada la instalación, de lunes a sábado sin considerar feriados. A excepción del último día del mes, donde sólo podrán realizar la solicitud hasta el 5° día hábil. En base de ventas fijas, deben ser ordenes en estado **instalada**. Posterior a este plazo, NO se considerará la revisión.

2. Las solicitudes referentes a la política de venta entre canales se deben realizar enviando un correo a: clarovec@clarovtr.cl. Estas solicitudes aplican solo para casos de ventas entre canales o equipos, según se detalla a continuación:

- Ventas entre canales.
- Ventas dentro de uno de los canales de Venta Remota, pero entre distintos operadores. (ej. entre Solvencia y GBI).

3. Las solicitudes por ventas entre vendedores del mismo equipo, deben ser escaladas a la subgerencia de cada canal, según corresponda. A continuación, se indican los responsables:

- Ventas dentro de un mismo equipo de Venta Remota – **EPS**.
- Ventas dentro de un mismo operador – **Administrativo de Ventas del canal**.
- Ventas dentro del canal, pero entre distintos operadores – **Administrativo de Ventas del canal**.

4. Una vez recibida la solicitud, **el plazo de respuesta por parte del equipo que valida las solicitudes al cambio de código es de 72 horas hábiles** (de lunes a sábado sin considerar feriados). En periodos de contingencia el plazo será de 96 horas, lo cual será siempre informado a los canales previamente.

5. Visualización de Cambio de código: los cambios de códigos son visibles en las bases o reportes de venta oficiales.

6. Para solicitar cambio de código se debe enviar correo completando todos los datos indicados a continuación. Adicionalmente, debe ser enviado por un **supervisor/BO/coordinador**.

- Rut del cliente (obligatorio)
- Número de OT (obligatorio)
- Motivo del cambio: Solo es considerado VEC
- Código de vendedor actual
- Código de nuevo vendedor (obligatorio)
- Servicios: productos para los que se está solicitando el cambio de código (obligatorio)
- Fecha ingreso de la venta (obligatorio)

7. Una vez recibida la respuesta por parte del equipo que valida las solicitudes, tendrán un plazo de 72 horas hábiles para apelar. La respuesta a esta apelación se entregará en un plazo de 72 horas hábiles.

RESGUARDO DE VENTA



Resguardo de venta, es una actividad o gestión realizada sobre un cliente, a través de distintos tipos de validaciones, que impiden un correcto ingreso de un pedido de venta.

Existen cinco escenarios para el resguardo de ventas, de acuerdo a lo siguiente:

Resguardo de Rut y Dirección por el sistema, con una intención de venta

Una intención de venta es un ingreso que se realiza en contrato electrónico, pero que no genera una OT en el sistema (SUR).

Técnicamente es una orden/pedido de venta en el cual no se ha reservado recursos ni se ha enviado a terreno, pero si se ha generado un folio de contrato electrónico. Esta intención de venta tiene un **resguardo de dirección y rut del cliente por 5 días** desde el ingreso de la intención de venta.

Si dentro de los 5 días, la promoción queda inactiva y cliente solicita respetar la oferta, el ejecutivo debe retomar misma cotización (se pide excepción a mesa de control).

Contexto: La intención de venta puede ser transformada en venta por el ejecutivo que ingreso la intención de venta dentro de las primeras 24 horas, una vez pasado ese tiempo, el ejecutivo que ingresó la intención de venta debe pedir liberar el rut a la mesa de control para ingresar la venta. Solo el coordinador/supervisor/back office del canal que ingreso la intención de venta puede liberar el rut del cliente antes de los 5 días. Si es reingreso es de la misma EPS la solicitud la hace el supervisor o back office y en el caso de que el reingreso sea una distinta EPS lo debe hacer el coordinador.

Resguardo de Rut y Dirección por el sistema, con una venta pendiente de pago

La venta pendiente de pago se resguarda porque en la situación que un cliente esté "Pendiente" en caso de órdenes en espera de pago Bloqueante (PUF; pago de incorporación, instalación, SIM, deuda al Rut, deuda al domicilio), no se puede generar un ingreso de venta, por lo que funciona como respaldo de cara al vendedor. **El resguardo por venta pendiente de pago es de 5 días y queda resguardado la dirección y rut de cliente.**

El pago bloqueando se genera cuando:

- Servicios inalámbricos, DTH y BAFI, poseen costos de instalación que dependen de la evaluación crediticia de CE.
- En el caso de HFC/FTTH cuando el cliente excede su límite de crédito y debe pagar un cargo por costo de activación.

Resguardo de Dirección por el ejecutivo, con una solicitud en SIAD

Consideraciones al solicitar crear una dirección en SIAD (solicitar ok técnico, factibilidad):

- Para que la solicitud sea considerada como resguardo de debe detallar en SIAD en el campo observación, el plan a contratar y servicio que se está vendiendo. adicionalmente tambien indicar dirección a crear (con entre calles y número vecino factible).
- Cuando existe un resguardo en curso y el vendedor que lo tiene asignado, no ingresa todos los servicios indicados en el resguardo de venta, este deja de ser válido, con ello otro vendedor puede sumar un nuevo servicio a la misma dirección.
- Cuando hay más de una solicitud asociada a una misma dirección, el resguardo es válido, para el ejecutivo de venta que realizó la primera gestión (esta gestión debe estar registrada correctamente).
- Los resguardos ingresados sólo tienen validez sobre el domicilio (es responsabilidad del ejecutivo ingresar la dirección correctamente). Esto implica que el Rut queda liberado para contrataciones en otro domicilio.

¿Cuándo se utiliza la solicitud Validar Dirección Venta?:

Cuando la dirección que indica el cliente no está creada, actualizada en el sistema o habilitada.

Para resguardar la venta, los datos requeridos a ingresar en la solicitud son:

- Dirección.
- Descripción del por qué se está ingresando la solicitud.
- Promoción (especificar el pack que se desea ingresar).

Plazo: 3 días desde que finalizó la solicitud, es decir, desde que se creó la dirección, de lunes a sábado sin considerar feriados (2 días y lo que resta del día en que se finalizó la solicitud por área correspondiente). Es responsabilidad del ejecutivo de venta monitorear el estado de su solicitud.

Nombre Cliente	
Rut cliente:	
Dirección	
Comuna	
Números vecinos	
Entre calles	
Teléfono contacto:	
Correo Supervisor/Coordinador	
Plan a contratar	

Resguardo de Rut y Dirección por el sistema, con una venta en pendiente comercial

Una venta cae al pendiente comercial cuando una OT luego de ser derivada a terreno se encuentra con inconvenientes en la instalación de el o los servicios.

Para la situación anterior se respetan las siguientes normas:

- Las ventas tienen un plazo de 4 días, de lunes a sábado sin considerar feriados (3 días y lo que resta del día desde la fecha en que se derivan a "Pendiente Comercial"), en este plazo se resguarda la venta al ejecutivo de venta inicial, considerando en el **resguardo dirección y rut del cliente**.
- Toda venta que sea cancelada desde el pendiente comercial y reingresada por otro vendedor dentro del plazo de los 4 días, de lunes a sábado sin considerar feriados (3 días y lo que resta del día desde que se deriva) desde que cayó al Pendiente Comercial, **será respetada al vendedor inicial**.

Resguardo de Rut y Dirección al generarse una OT

Estados del pedido que resguardan ventas:

Toda venta en los estados adjuntos, que sea objetada/cancelada, tendrá un resguardo por 4 días, de lunes a sábado sin considerar feriados (3 días y lo que resta del día, desde la fecha de cancelación). Por este periodo se respetará al vendedor inicial. Se **resguarda rut y dirección del cliente**.

Estados de un Pedido:

1. Pendiente técnico
2. Pendiente de validación



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

POLÍTICA DE DOMICILIO Y RUT CON DEUDA



Dentro del proceso de venta de servicios hogar Claro, existen una serie de condiciones establecidas por la política al momento de evaluar el prospecto de cliente:

RUT DEL CLIENTE	DOMICILIO DEL CLIENTE
Se establece un límite de endudamiento	Factibilidad de servicios
Verificación de deuda del rut	Verificación de deuda de la dirección
Revisión de servicios activos del rut	Revisión de servicios activos de la dirección

Todos quienes requieran contratar los servicios fijos, no deben tener deuda Claro Hogar, ya sea registrada en su RUT o en el domicilio donde se instalarían los servicios.

En Contrato electrónico (sistema de evaluación e ingreso de ventas hogar), se visualizará la existencia o no de las deudas mencionadas y de acuerdo a la política, excepciones y/o campañas, se podrá o no ingresar la venta:

Deuda

DIRECCIÓN: SIN CAMPAÑAS RUT: SIN CAMPAÑAS

TIPO DE CLIENTE: CLIENTE NUEVO

DIRECCIÓN SIN FACTIBILIDAD VHFC

DIRECCIÓN FACTIBLE HFC

DIRECCIÓN SIN FACTIBILIDAD FIBRA

COSTO INSTALACIÓN POR ACREDITACIÓN: **DEBE PAGAR DEUDA**

DIRECCION CON DEUDA (HFC)(2)

Limite de Endeudamiento: 50000

Aceptar Acreditar

DIRECCIÓN CON DEUDA

Se puede ingresar la venta, siempre y cuando el cliente pague lo adeudado o **excepcione la deuda**, a través de acreditación de documentos.

Para excepcionar deuda a través de contrato de arriendo, un domicilio no podrá tener más de tres contrataciones en un año. Este periodo mínimo de duración de 4 meses se debe considerar solo cuando la dirección tiene más de una contratación en un año.



The image shows a software window titled "Deuda" (Debt) with a red warning icon in the top right corner. The window contains the following fields and labels:

- DIRECCIÓN: SIN CAMPAÑAS RUT: WINBACK RUT 29-09-2023
- TIPO DE CLIENTE: CLIENTE NUEVO
- DIRECCIÓN SIN FACTIBILIDAD VHFC (Red background)
- DIRECCIÓN FACTIBLE HFC (Green background)
- DIRECCIÓN SIN FACTIBILIDAD FIBRA (Red background)
- COSTO INSTALACIÓN POR ACREDITACIÓN: 0
- Dirección no registra deudas
- RUT CON DEUDA VIGENTE HFC (1) (Highlighted with an orange border)
- Limite de Endeudamiento: 70000
- Acceptar button

RUT CON DEUDA VIGENTE

No se debe ingresar la venta, ya que las excepciones se realizan EXCLUSIVAMENTE en la dirección, por lo tanto, para poder contratar, el cliente deberá pagar el monto adeudado.

DIRECCIÓN: SIN CAMPAÑAS RUT: SIN CAMPAÑAS
TIPO DE CLIENTE: CLIENTE NUEVO
DIRECCIÓN SIN FACTIBILIDAD VHFC
DIRECCIÓN FACTIBLE HFC
DIRECCIÓN SIN FACTIBILIDAD FIBRA
COSTO INSTALACIÓN POR ACREDITACIÓN: 20000
DIRECCION CON DEUDA (HFC)(1)
Limite de Endeudamiento: 50000

Aceptar Acreditar

DIRECCIÓN CON DEUDA Y PAGO DE COSTO DE INSTALACIÓN

Cada vez que un cliente presente una deuda en el domicilio con un monto máximo de \$50.000 y no tenga como acreditar la deuda a través de un contrato de arriendo o escritura, podrá pagar el monto de \$20.000 en efectivo en cualquiera de los centros de recaudación.

EXCEPCIONES DEUDA EN DOMICILIO

Existen algunas excepciones cuando se trata de deuda en domicilio pero que no aplican a deudas asociadas al RUT del cliente.

1

Si el domicilio tiene una deuda, el cliente puede contratar acreditando con contrato de arriendo/escritura (procedimiento Historial) o pagando un costo de instalación de \$20.000 (A excepción de las direcciones que se encuentren dentro de la campaña Winback).

2

De no contar con contrato de arriendo y el domicilio presenta una deuda con un monto máximo de \$50.000, podrá cancelar un monto de \$20.000 para contratar (excepto aquellas direcciones que se encuentren dentro de la campaña Winback).

3

Si el domicilio tiene una deuda Hogar menor a \$5.000, se puede ingresar venta HFC. Para DTH, se debe ingresar con un rut distinto.

Consideraciones:

- En caso de que el cliente pague Costo de Instalación (CI) por concepto de 1 deuda en domicilio este se sumará a CI por aumento de cupo.
- Si el domicilio tiene más de 2 deudas, el cliente debe pagar las deudas (a excepción de las direcciones que se encuentren dentro de la campaña Winback) para contratar o utilizar el procedimiento de liberación de domicilio por medio de Historial.
- Se mantiene política de domicilio con última deuda en \$0: En caso que la dirección registre más de un servicio finalizado y existan deudas asociadas, se considera válida la contratación de nuevos servicios solo si el servicio más reciente no mantiene un saldo pendiente de pago.

CAMPAÑA WINBACK

Las campañas Winback se generan con el objetivo de permitir vender productos hogar a direcciones y RUT's pre-seleccionados que mantengan una deuda vigente en Claro Hogar.



Disponible para clientes factibles con servicios alámbricos (HFC y Fibra)



La campaña Winback se encuentra disponible en Contrato electrónico, donde la información se actualiza semanalmente.

WINBACK DIRECCIÓN:

Permite el ingreso de ventas a direcciones pre-seleccionadas que presenten deuda. Como resultado, se exceptiona el costo de instalación por acreditación de \$20.000.

Para hacer uso de la campaña el vendedor debe ingresar la venta a un RUT distinto al titular original que presenta deuda.



The screenshot shows a window titled 'Deuda' with a close button (X). Inside, there is a table with the following data:

DIRECCIÓN: WINBACK DIR HOGAR NOV 2018 RUT: SIN CAMPAÑAS
TIPO DE CLIENTE: CLIENTE NUEVO
DIRECCIÓN FACTIBLE
COSTO INSTALACIÓN POR ACREDITACIÓN: 0
Dirección no registra deudas
DIRECCION CON DEUDA (HFC)(1)
Limite de Endeudamiento: 56000

WINBACK RUT:

Permite el ingreso de ventas a RUT's pre-seleccionados que presenten deuda. Como resultado, se exceptiona el pago la deuda del cliente.

Para hacer uso de la campaña el vendedor debe ingresar la venta a una Dirección que no presente deuda. De lo contrario debe pagar la deuda para contratar.



The screenshot shows a window titled 'Deuda' with a close button (X). Inside, there is a table with the following data:

DIRECCIÓN: SIN CAMPAÑAS	RUT: WINBACK
TIPO DE CLIENTE: CLIENTE NUEVO	
DIRECCIÓN FACTIBLE	
COSTO INSTALACIÓN POR ACREDITACIÓN: 0	
Dirección no registra deudas	
DIRECCION CON DEUDA (HFC)(1)	
Limite de Endeudamiento: 56000	

PROCEDIMIENTO LIBERACIÓN DE HISTORIAL

Este procedimiento se realiza cuando el cliente presenta deudas en el domicilio y acredita que esa deuda le es ajena. Para validar lo anterior el cliente debe acreditar mediante la siguiente documentación:

**DOCUMENTOS A PRESENTAR EN CASO DE
ARRENDATARIO**

**DOCUMENTOS A PRESENTAR EN CASO DE
PROPIETARIO**

Original del contrato de arriendo notarial o copia legalizada ante notario (Del original del contrato de arriendo). Este contrato no podrá ser anterior a la fecha de la deuda impaga en el domicilio. Debe contener nombre y firma de las partes, dirección, timbre de agua de la notaría, firma del notario. Es importante que el contrato no tenga parentesco entre el arrendatario y el arrendador.

**DOCUMENTOS A PRESENTAR EN CASO DE
ARRENDATARIO**

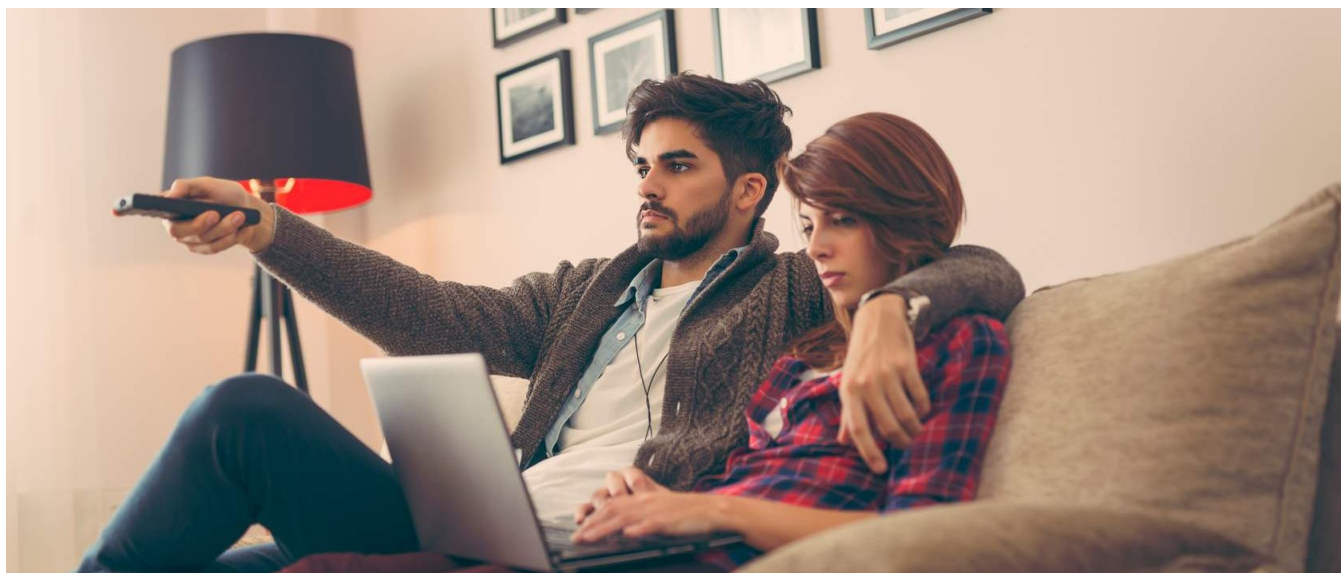
**DOCUMENTOS A PRESENTAR EN CASO DE
PROPIETARIO**

Puede presentar una de estas opciones:

- Fotocopia legalizada ante notario del original del extracto de escritura de compraventa de inmueble o de la hipoteca (Donde se indique nombre de sociedad y representante legal o dueño del inmueble según corresponda).
- Certificado de dominio vigente en original, emitido con antigüedad máxima de 30 días desde su emisión.
- Dividendos Bancarios: Pagados al día, con fecha de pago menor o igual a 60 días desde la fecha de contrato en original.

CONTINUAR

CÁLCULO DE PROPORCIONALES



RECUERDA:



Cuando un cambio de plan y/o upgrade o downgrade de SVA se realiza durante el ciclo de facturación de un cliente, se generan

cobros proporcionale. Para calcular cuánto proporcional se generará se debe considerar:

1

Si el cambio es a mitad de ciclo se cobrará un **proporcional** de cada producto o servicio agregado o eliminado.

2

Los costos asociados a los cambios se identificarán en la boleta, donde se indicará cobros asociados al nuevo plan y al plan actual.

3

Se debe considerar que los planes **están sujetos al alza del IPC** entonces debemos calcular en base al último cargo fijo completo emitido, si es que existen boletas.

CASO DE USO:

IMPORTANTE

Veamos el siguiente Caso de Uso:

Un cliente **tiene ciclo 12 tenía un Plan Internet 500 megas + TV Plus y el valor del cargo fijo de su última boleta fue de \$33.990.**

Realizó un cambio de plan el día 15/07/2024 por un **Internet 500 megas + TV Full que tiene un cargo fijo de \$39.990.**

Debemos considerar que el ciclo 12 hogar tiene un período de facturación que se define entre el día 12 del mes actual al día 11 del mes siguiente y que Julio tiene 31 días.

Para saber el monto de los proporcionales debemos realizar 4 operaciones:

1. Lo primero que debemos determinar es la cantidad de días de cobro por cada plan:

- Para el plan antiguo, equivaldrá a 4 días desde el inicio del ciclo, el 12/07/2024 al 15/07/2024 (fecha del cambio).

- Para el nuevo plan, equivaldrá a 27 días desde el cambio de hasta el último día del ciclo de facturación (11/08/2024).

2. Luego calculamos el valor diario de cada plan. Para ello multiplicamos el valor del plan por la cantidad de días del período, en este caso 31 días:

- Valor diario para plan antiguo, debemos dividir el ultimo monto pagado por 31 días de julio:
 $33990 / 31 = 1096,45$
- Valor diario nuevo plan, dividimos el valor del plan por la cantidad de días de julio, es decir:
 $39990 / 31 = 1290$

3. Para calcular los montos proporcionales según fecha de cambio y cargo fijo mensual, calculamos multiplicando el valor diario por la cantidad de días proporcionales de cada plan.

- Para plan antiguo: 4 días x valor diario, es decir: $4 \times 1096,45 = 4385,8$.
- Para plan nuevo: 27 días x valor diario, es decir: $27 \times 1290 = 34830$

4. Finalmente se deben sumar los dos resultados anteriores. En conclusión, al cliente le corresponde pagar en la próxima boleta lo siguiente: $\$4.385,8 + \$34.830 = \$39.215$.



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

SEGUIMIENTO VENTAS CLARO EN ANDES



Actualmente existe un grupo de clientes con servicio hogar Claro alojados en el sistema de atención **ANDES**.

En este módulo, conoceremos algunas revisiones básicas que permitirán determinar el estado de la venta y/o hacer seguimiento de las distintas actividades asociadas a ella. Para ello en sistemas, debemos buscar al cliente y revisar sus productos instalados, pedidos y/o actividades.



Debes saber:

- Toda gestión que genera una venta de servicios fijos se conocerá como "**PEDIDO DE VENTA**".
- Un pedido puede generar una o mas actividades asociadas a el, es decir, las actividades son etapas o pasos para el cumplimiento de un pedido. Por ejemplo, al realizar una venta, se generan las actividades de agendamiento, instalación, notificación al cliente, etc.

BÚSQUEDA DE CLIENTES

Es posible realizar varios tipos de búsqueda, entre ellos: por Rut, por nombre y apellido, y por dirección. Siempre la alternativa recomendable es la búsqueda por Rut ya que es un criterio único y donde se evitan confusiones por abreviaciones entre otras.



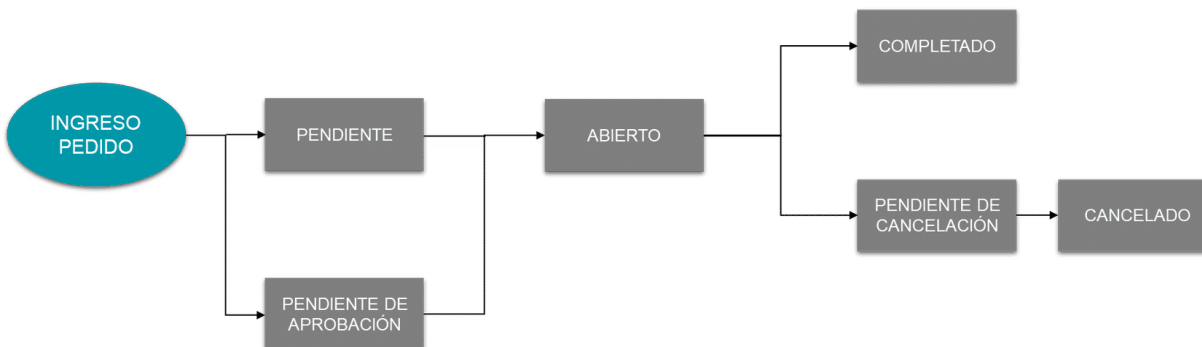
PEDIDOS

Un Pedido, es un encargo de procesos de adquisición, modificación y o eliminación, generando una o varias actividades, las que pueden ser ejecutadas sistémicamente, o bien, a través de una actividad agendada.

Una vez que se ha realizado la búsqueda del cliente e ingresado a la vista 360, podremos identificar la Sección "Pedidos" donde es clave revisar su detalle y

estado

ESTADOS DEL PEDIDO DE VENTA FIJA



PENDIENTE

Estado de todos los pedidos de venta, desde que se crean hasta que se envían a terreno.

Pedidos						
Estado	Motivo de cancelación	Fecha de creación	Tipo de pedido	Modalidad de Ver	Nº de Pedido	Cuenta de facturación
Pendiente		27/03/2020 16:...	Pedido de ventas Fija		1-11404952871	1125838883
Cancelado	Sin motivo	04/04/2019 11:...	Pedido de ventas Fija		1-7984737591	3697332086
Cancelado	Sin motivo	13/07/2017 11:...	Pedido de ventas Fija		1-1719029	Siebel Test

ABIERTO

Pedidos enviados a Instalación/Activación

Pedidos					
Estado	Motivo de cancela	Fecha de creació	Tipo de pedido	Modalidad de Ver	Método de env
Cancelado	Sin motivo	24/05/2017 15:...	Pedido de ventas Fija		Visita Técnica
Cancelado	Sin motivo	23/05/2017 16:...	Pedido de ventas Fija		Visita Técnica
Abierto		22/05/2017 11:...	Pedido de ventas Fija		Visita Técnica

PENDIENTE DE APROBACIÓN

Estado de los pedidos después de enviados, pero que requieren validación. Por ejemplo, la venta convenio debe ser validada por un asistente de convenio.

Pedidos				
Nº de Pedido	Tipo de pedido	Estado	Fecha de creación	Etap
1-464818117	Pedido de ventas	Pendiente Aprobación	03/10/2017 11:10:19	Cotización
1-372922352	Pedido de ventas	Cancelado	14/08/2017 15:36:03	Cotización
1-350315538	Pedido de ventas	Cancelado	04/08/2017 15:39:38	Cotización
1-55002455	Cambio de Promocion	Abierto	30/06/2017 16:02:02	Orden

COMPLETADA

Indica que el pedido ha sido procesado exitosamente por el sistema de aprovisionamiento.

Estado	Motivo de cancelación	Fecha de creación	Tipo de pedido	Modalidad de Ver	Método de envío
Cancelado	Sin motivo	31/05/2017 12:...	Pedido de ventas Móvil		Autoinstalación
Completada		31/05/2017 09:...	Desconexion	Fija	Visita Técnica
Cancelado	Sin motivo	31/05/2017 09:...	Pedido de ventas Fija		Visita Técnica
Cancelado	Sin motivo	30/05/2017 17:...	Desconexion	Fija	Visita Técnica

CANCELADO

Estado para todas las órdenes anuladas en cualquier punto de venta. Puede ser manual o automático si la orden mantiene el estado pendiente hasta la fecha de vigencia.

Estado	Motivo de cancelación	Fecha de creación	Tipo de pedido	Modalidad de Ver	Nº de Pedido
Pendiente		27/03/2020 16:...	Pedido de ventas Fija		1-11404952871
Cancelado	Sin motivo	04/04/2019 11:...	Pedido de ventas Fija		1-7984737591
Cancelado	Sin motivo	13/07/2017 11:...	Pedido de ventas Fija		1-1719029

PENDIENTE DE CANCELACIÓN

Este estado es transitorio entre el estado abierto y el estado cancelado.

Pedidos						1 - 4 de 4
Estado	Motivo de cancelación	Fecha de creación	Tipo de pedido	Modalidad de Ver	Nº de Pedido	
Pendiente		27/03/2020 16:...	Pedido de ventas Fija		1-11404952871	
Cancelado	Sin motivo	04/04/2019 11:...	Pedido de ventas Fija		1-7984737591	
Cancelado	Sin motivo	13/07/2017 11:...	Pedido de ventas Fija		1-1719029	
Pendiente de Cancelacion	El cliente cambi...	19/05/2016 16:...	Pedido de ventas Fija		1-1220585	

Más información	Detalles	Enviar a	Pagos	Envíos	Documentos	Archivos adjuntos	Portabilidad	Actividades
Detalles de la línea								
Atributos								
Totales								
Detalles								
Personalizar	Editar promoción	Verificar Cuotas	Cambiar Simcard	Eliminar Item Root				
Vº de reseña	Producto	Lista de evaluación e	Cant.	Precio de inicio	Cantidad ampliada	Precio neto	ID de servicio	Punto de servicio
1	Doble Pack CableFono Full HD ...		1		1			11758660-K-S-O...
2	Instalacion Normal		1	\$20.000	1	\$20.000		11758660-K-S-O...
3	Descuento Multi Servicio		1	\$0	1	\$-2.990		11758660-K-S-O...
4	Television		1		1	\$0		11758660-K-S-O...
5	Telefonia Fija		1		1	\$0	332451013	11758660-K-S-O...
6	Asistencia VTR		1		1			11758660-K-S-O...
7	Descuento Instalacion Equipo		1	\$-20.000	1	\$-20.000		11758660-K-S-O...
8	Instalacion Equipo		1	\$20.000	1	\$20.000		11758660-K-S-O...
9	Equipo		1	\$0	1	\$0		11758660-K-S-O...

DETALLE DEL PEDIDO

Al presionar el hipervínculo del Nº del Pedido, podremos verificar el detalle de la venta, es decir, plan, productos y servicios adicionales, descuentos, etc.

PRODUCTOS INSTALADOS

Al verificar en la sección "Pedidos" que la venta está en estado "Completada", podemos revisar también en la sección **"Productos Instalados"** que los productos y servicios se encuentran activos, así como también su detalle.

Productos Instalados				
Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh				
Producto▲▼	Descripción del Producto	Estado	Nivel de empaque	Categoría
○ Television Stock	Television Stock	Activo	1 Play	Promoci
▼ Television	Television	Activo		Product
○ Descuento HBO Pack 7.490	Descuento HBO Pack 7...	Activo		Descuen
○ TV Hogar Digital	TV Hogar Digital	Activo		Product
○ HBO Pack 7.490	HBO Pack 7.490	Activo		Program
○ d-BOX SD	d-BOX SD	Activo		Equipos

ACTIVIDADES

Una **Actividad**, es una utilidad para el manejo de los pasos o etapas de resolución de un requerimiento (solicitud de servicio, **pedido**, etc). Se crea una actividad por cada paso a realizar, la cual será asignada a un usuario específico de un área determinada en un plazo predefinido.

En la sección Actividades de la vista 360, encontraremos el historial de todas las actividades que se generaron en relación al cliente (modificaciones, activaciones, notificaciones, etc.), la pestaña entregará la información de quien creó la orden y quien finalmente la cerró, generando así una vista de trazabilidad sobre las actividades que generó el cliente con sus productos y cuentas. Las actividades además se relacionan directamente con un pedido y en esta sección encontraremos el número del pedido que origina la actividad

NOMBRE DE COLUMNA	DEFINICIÓN
TIPO	Descripción general de la <i>actividad</i> .
ID ACTIVIDAD	Código asignado a cada tipo de <i>actividad</i> .
DESCRIPCIÓN	Resumen preestablecido de una <i>actividad</i> .
ESTADO	Etapas en la que la <i>actividad</i> se encuentra.
N° DE SOLICITUD	Solicitud de servicio a la que podría estar asociada la <i>actividad</i> .
ÁREA A DERIVAR	Área que recibirá la <i>actividad</i> derivada.
CÓDIGO CIERRE	Código/tipificación asignada a la finalización de la <i>actividad</i> .
PROPIETARIO	Usuario quien creó la <i>actividad</i> o solicitud de servicio con la que se generó la <i>actividad</i> .
N° ORDEN	N° asociado al pedido de la <i>actividad</i> .

NOMBRE DE COLUMNA	DEFINICIÓN
N° AJUSTE	Ajuste a la cual podría estar asociada la <i>actividad</i> .
RUT DEL CLIENTE	Informa Rut del cliente
RAZÓN	Asignación general de la tipificación de la <i>actividad</i> .
DETALLE RAZÓN	Sub tipo seleccionado al tipificar <i>actividad</i> .
RESOLUCIÓN	Detalle de la tipificación de la <i>actividad</i> .
FECHA INICIO	Fecha de generación de la <i>actividad</i> .
FECHA CIERRE	Fecha de la finalización de la <i>actividad</i> .
CANAL DE VENTAS	Canal al que pertenece el usuario que ingresó <i>actividad</i> .
FECHA AGENDAMIENTO	Agendamiento otorgado a la solicitud de servicio asociada a la <i>actividad</i> .

ESTADOS DE UNA ACTIVIDAD

ANULADA	ASIGNADA	CERTIFICADA	DERIVADA	EN
El técnico llegó al domicilio, pero el cliente solicita que no se ejecute la actividad por distintos motivos.				

ANULADA	ASIGNADA	CERTIFICADA	DERIVADA	EN
Posterior a que la actividad fue agendada, esta es asignada a un técnico quien ejecutará la actividad. Este estado también podría asignarse a una actividad de auditoría; en este caso la actividad de auditoría cuenta con el técnico asignado.				

ANULADA	ASIGNADA	CERTIFICADA	DERIVADA	EN
Una vez la actividad se encuentra en estado Instalada se realiza una medición de niveles para el servicio de Internet y Fono (servicio TV no será medido). En caso de que esta medición se encuentre fuera de rango, la actividad será finalizada en estado Derivada. Posterior a la regularización de los niveles del servicio la actividad pasa a estado Certificada y desde ese mismo momento comienza el cobro de estos para el cliente.				

ANULADA	ASIGNADA	CERTIFICADA	DERIVADA	EN
Este estado indica una de las siguientes situaciones: 1. El técnico llegó al domicilio y se verificó que no hay moradores. En este caso la actividad pasa derivada a comercial con motivo "Sin moradores". 2. El técnico estando el domicilio y al describir las actividades a realizar al cliente, este indica que no es lo comprometido inicialmente. En este caso la actividad es derivada a comercial con motivo "Cliente no acepta Instalación". 3. El técnico ya en el domicilio y al hacer una inspección visual, se percata que no podrá realizar la instalación por un problema que él no podrá solucionar (Tap en mal estado, Tap tapados, No se cuenta con pierrat o altura suficiente para acometida, etc). La actividad es derivada a Redes con motivo "Chequeo visual NOK". 4. Una vez realizada la Instalación y provisionamiento de equipos se procede a medir niveles del servicio Fono e internet. En el caso que estos estén fuera de rango la actividad es derivada a Redes con motivo "Revisión de niveles NOK". 5. El técnico se encuentra ejecutando instalación y advierte que el domicilio se encuentra dentro de una falla masiva. La actividad es derivada a Backoffice con el motivo "Falla masiva". 6. El técnico mientras instala se le presenta un problema el cual no podrá solucionar por no contar con los conocimientos o herramientas necesarias para resolver. La actividad es derivada a Supervisor EPS con el motivo "Instalación/Reparación con problemas".				

--

ANULADA	ASIGNADA	CERTIFICADA	DERIVADA	EN
El técnico ya se encuentra en el domicilio. Luego de este estado la actividad debiera pasar a estado "En ejecución". En el caso que no hayan moradores en el domicilio la actividad pasa a estado "Derivada".				

ANULADA	ASIGNADA	CERTIFICADA	DERIVADA	EN
Los equipos en el domicilio ya han sido provisionados. Posterior al provisionamiento de equipos se procede en el caso del servicio de internet y fono a revisar niveles del servicio para confirmar que estén en los parámetros correctos.				

ANULADA	ASIGNADA	CERTIFICADA	DERIVADA	EN
Actividad fue suspendida por el técnico por razones personales.				

ANULADA	ASIGNADA	CERTIFICADA	DERIVADA	EN
La actividad ya agendada es desestimada a petición de cliente, por morosidad o por error. La cancelación de la visita previa a la asignación del técnico podrá ser cancelada por cualquier puesto de trabajo, pero una vez sea asignada al técnico, solo podrá cancelarla el técnico o coordinador. Si la orden es derivada a un puesto de trabajo, sólo este podrá cancelarla.				

ANULADA	ASIGNADA	CERTIFICADA	DERIVADA	EN
La actividad se realizó y el técnico la marcó como finalizada. Ya cuenta con equipos provisionados y la medición de niveles fue exitosa. Los servicios ya se encuentran operativos y se da inicio al cobro del mismo desde ese momento.				

Como resumen, veamos algunos ejemplos de Pedidos y actividades asignadas:

PEDIDO ABIERTO - ACTIVIDAD NO AGENDADA

En este ejemplo tenemos un pedido de ventas en estado **ABIERTO** con su respectiva actividad a **TERRENO**. En este caso podemos observar que la actividad a terreno se encuentra **NO AGENDADA**, por lo tanto, es un pedido que no se encuentra derivado a terreno.

En este caso se debe ingresar a la actividad de terreno y asignar fecha de agendamiento.

Actividades

🔍

⚙️

1 - 5 de más de 5-

↗️

Fecha Inicio	Estado	Tipo	Nro Orden	Descripción	
	Finalizada	Llamada Entran...		Softphone E-Contact	Sin atribución
	Finalizada	SMS – Saliente		[982807824] SMS [VTR Informa: Ho]	Envío SMS Automático
	Finalizada	Email – Saliente	1-69818200527	Envío de mail con el agendamiento c	
20/12/2019 18:17:00	No agendada	Terreno	1-69818200527	Alta 2 Play	
20/12/2019 18:07:58	Finalizada	SMS – Saliente		[982807824] SMS [VTR Informa: Ho]	Envío SMS Automático

◀

</

PEDIDO ABIERTO - ACTIVIDAD AGENDADA

En este ejemplo tenemos un pedido de ventas en estado **ABIERTO** con su respectiva actividad a **TERRENO**. En este caso podemos observar que la actividad a terreno se encuentra **AGENDADA**, por lo tanto, es un pedido que se encuentra en espera de instalación.

Actividades

🔍

⚙️

1 - 5 de más de 5-

↗️

Fecha Inicio	Estado	Tipo	Nro Orden	Descripción
	Finalizada	Email – Saliente	1-1118055442...	Envio de mail con el agendamiento c
27/05/2020 16:42:26	Agendada	Terreno	1-1118055442...	Alta 1 Play
26/12/2019 17:04:41	Finalizada	SMS – Saliente		[979096316] SMS [VTR Informa: Ho]Envio SMS Automático
26/12/2019 16:57:11	Finalizada	SMS – Saliente		[979096316] SMS [VTR Informa: Ho]Envio SMS Automático
08/08/2019 21:44:01	Finalizada	SMS – Saliente	1-38799082181	[979096316] SMS [VTR informa que Envio SMS Automático

◀

▶

⏪

⏩

Pedidos

📄

🔍

⚙️

1 - 4 de 4

↗️

Fecha de creación	Estado	Nº de Pedido	Tipo de pedido	Motivo de cancelación	Modalidad
27/05/2020 16:40:27	Abierto	1-111805544202	Pedido de ventas		Fija
10/07/2019 17:51:53	Completada	1-38799082181	Desconexion		Fija
05/10/2018 11:19:35	Completada	1-6165819896	Suspension Bidireccional		Fija
27/09/2018 04:18:00	Completada	1-5329287291	Suspension Unidireccional		Fija

◀

▶

PEDIDO ABRIERTO - ACTIVIDAD FINALIZADA

En este ejemplo tenemos un pedido de Traslado en estado COMPLETADA con su respectiva actividad a terreno. En este caso podemos observar que la actividad a terreno se encuentra FINALIZADA, por lo tanto, es un pedido que se encuentra procesado correctamente.

Fecha Inicio	Estado	Tipo	Nro Orden	Descripción
07/05/2019 14:19:33	Finalizada	SMS – Saliente		[991510798] SMS [VTR Informa: Ho]
07/05/2019 01:05:06	Finalizada	SMS – Saliente	1-27072617008	[991510798] SMS [VTR informa que Envío SMS Automático
06/05/2019 16:43:29	Finalizada	Email – Saliente	1-27072617008	Envío de mail con el agendamiento c
06/05/2019 16:41:18	Finalizada	Terreno	1-27072617008	Alta 2 Play
18/12/2018 12:48:16	Finalizada	Llamada Entran...		Softphone E-Contact Se informa saldo a pagar

Fecha de creación	Estado	Nº de Pedido	Tipo de pedido	Motivo de cancelación	Modalidad	Método de envío	Cuer
15/07/2019 14:51:39	Completada	1-39343194316	Traslado		Fija	Visita Técnica	3679
25/06/2019 15:06:26	Completada	1-36583988328	Modificacion		Fija	Visita Técnica	2710
24/06/2019 16:12:57	Cancelado	1-36442278675	Modificacion	Sin motivo	Fija	Visita Técnica	3679
06/05/2019 16:32:46	Completada	1-27072617008	Pedido de ventas		Fija	Visita Técnica	2710
22/04/2019 18:30:45	Completada	1-24334133871	Modificacion		Fija	Visita Técnica	3679

IMPORTANTE: En caso de que un pedido se encuentre **ABIERTO** y la actividad se encuentra **FINALIZADA**, este es un error, por lo que se debe escalar. La única excepción es en la Desconexión en donde queda pendiente la Actividad Terreno y el pedido Completado para el retiro de equipos.

En la sección actividades podremos ver en cada columna un detalle en particular. Revisemos algunos de ellos:

CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°8 - VENTA REMOTA MÓVIL CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°8 -
VENTA REMOTA MÓVIL CLARO**

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

FINALIZAR