



PYME MÓVIL ClaroVTR - Desafío Junio

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

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

DESDE EL 04 AL 22 DE JUNIO

SERVICIOS MÓVILES



CREACIÓN DE CLIENTE



REAJUSTE IPC MÓVIL



ACTIVIDAD



VISTA 360° ANDES



DETENCIÓN DE CUENTAS POSTPAGO





DESAFÍO TERMINADO

CREACIÓN DE CLIENTE



CREACIÓN CONTACTO CLIENTE NEGOCIOS

Atender los casos donde el cliente negocios necesite crear y/o modificar correctamente un **CONTACTO** a una cuenta de un cliente tipo **EMPRESARIAL** del segmento negocios.

El alcance de este procedimiento es para las primeras líneas telefónicas, remotas y presenciales.

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

INDAGA

- Sólo los **clientes Negocios** tienen la opción de **ingresar un Contacto**.
- Un Contacto **sólo se puede ingresar y/o modificar** a través de la **cuenta cliente**.
- El Contacto **aplicará para todas las cuentas del Cliente**.
- El **Titular o Representante Legal** puede **agregar, modificar y/o eliminar** un Contacto cuántas veces lo solicite.
- El Contacto **puede ser Cliente o No cliente, VTR**, sin tener éste NINGUNA restricción para figurar como Contacto, pudiendo incluso ser Contacto de varios Titulares a la vez.
- Quien sea contacto debe **estar previamente creado**.
- Un **CONTACTO** puede ser eliminado por el Titular o Representante Legal de la cuenta, pero NO queda eliminado.
- Es de completa responsabilidad **mantener actualizados sus contactos**, ya sea en la creación como en la eliminación.
- Toda **acción realizada por un Contacto se da por autorizada por el Titular**, siendo responsabilidad de este último, la designación de una persona de su completa confianza.

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

INDAGA

- Un Contacto **se define como un tercero con atributos asignados voluntariamente por el Titular o Representante Legal**, para actuar en su representación, frente a solicitudes comerciales y/o técnicas.
- Un contacto puede **ser personal de administración, trabajador, familiar, entre otros**.

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA
• ¿Quién es la persona que quedara designada como Contacto? • ¿Qué cargo en su empresa tiene la persona que quedará como Contacto en VTR?		

GESTIONA

INGRESO DE CONTACTO

Paso 1

The screenshot displays the 'Andes' CRM interface. At the top, there is a menu bar with options: Archivo, Edición, Ver, Desplazarse, Consulta, Herramientas, and Ayuda. Below this is a search bar and a 'Todas' dropdown. The main navigation bar includes: Página inicial, Clientes, Solicitudes de servicio, Actividades, Direcciones, Pedidos, Pedido de ventas, Contactos, and Fallas masivas. The 'Contactos' tab is highlighted with a red arrow. The client account '8651212-2' is selected, showing details like Rut, Nombre (MARIANELA DEL C), Apellido paterno (HEVIA), Apellido materno (BALBONTIN), and Edad (58). Below the client details, there is a tabbed interface with 'Contactos' selected. The 'Contactos' tab shows a table with columns: Principal, Rut, Nombre, Apellido paterno, Apellido materno, Dirección, Teléfono laboral, Teléfono celular, Teléfono residencial, and e-mail. The table is currently empty, showing 'Sin registros'.

Desde la VISTA 360 de la cuenta Cliente, hacer clic en la pestaña **CONTACTOS**, para así acceder a la vista de los todos los contactos creados en el Sistema.

Paso 2

Más información	Resumen del cliente	Saldo total	Jerarquía de cuentas	Fallas masivas	Contactos	Perfiles	Actividades	Solicitudes de servicio	Pedidos	Activos instalados	Alertas de crédito	Notas	Afiliaciones de contactos	Historial cliente
Contactos														
+ ++														
Principal	Rut	Nombre	Apellido paterno	Apellido materno	Teléfono laboral	Teléfono celular	Teléfono residencial	e-mail	Dirección					
☒	16638234-3	RICARDO MIGU...	VALENZUELA	BUSTOS	966835814	ricardo.valenzu...MERCEDES 4163								
1 1 de 1														

Hacer clic en el botón **CONTACTOS NUEVO ++**

Paso 3

Más información | Resumen del cliente | Saldos totales | Jerarquía de cuentas | Fallas masivas | **Contactos** | Perfiles | Actividades | Solicitudes de servicio | Pedidos | Activos instalados | Alertas de crédito | Notas | Afiliaciones de contactos | Historial cliente

Contactos

Principal	Rut	Nombre	Apellido paterno	Apellido materno	Teléfono laboral	Teléfono celular	Teléfono residencial	e-mail	Dirección
☒	16638234-3	RICARDO MIGUEL VALENZUELA	BUSTOS		966835814			ricardo.valenzu...	MERCEDES 4163

Completar los **datos del nuevo contacto**, incluyendo su dirección con el buscador de direcciones.

Paso 4

Más información | Resumen del cliente | Saldo total | Jerarquía de cuentas | Fallas masivas | **Contactos** | Perfiles | Actividades | Solicitudes de servicio | Pedidos | Activos instalados | Alertas de crédito | Notas | Afiliaciones de contactos | Historial cliente

Contactos

+ ++ [icono] 🔍 1 - 2 de 2

Principal	Rut	Nombre	Apellido paterno	Apellido materno	Teléfono laboral	Teléfono celular	Teléfono residencial	e-mail	Dirección
☐	05815533-0	PATRICIO FER.	VILLARROEL	URETA	926252092	patricio.villarro... VIOLETA PARRA 1995			
☒	16638234-3	RICARDO MIGU.	VALENZUELA	BUSTOS	966835814	ricardo.valenzu... MERCEDES 4163			

H H H H

Finalizar presionando **GUARDAR**.

DESASOCIAR UN CONTACTO DE UN CLIENTE

Paso 1

The screenshot displays the 'Andes' software interface. At the top, there is a menu bar with options: Archivo, Edición, Ver, Desplazarse, Consulta, Herramientas, and Ayuda. Below this is a toolbar with various icons. The main navigation bar includes links to: Página inicial, Clientes, Solicitudes de servicio, Actividades, Direcciones, Pedidos, Pedido de ventas, Contactos, and Fallas masivas. The 'Contactos' tab is currently selected and highlighted in red. The interface shows a client profile for '8651212-2'. The profile includes fields for Rut, Dirección, Teléfono principal, Resultado última encuesta EPA, En cobranza, Fecha última encuesta EPA, Apellido paterno, e-mail, Fallas masivas, Resultado última encuesta NPS, Apellido materno, Edad, Retirados, and Fecha última encuesta NPS. Below the profile, there is a tabbed interface with options: Vista 360, Más información, Resumen del cliente, Saldos totales, Jerarquía de cuentas, Fallas masivas, Contactos (selected), Perfiles, Actividades, Solicitudes de servicio, Pedidos, and Activos instalados. The 'Contactos' tab shows a list of contacts with columns: Principal, Rut, Nombre, Apellido paterno, Apellido materno, Dirección, Teléfono laboral, Teléfono celular, Teléfono residencial, and e-mail. A single contact is listed: MARIA MARCIA SCHOFER ANDRADE.

Principal	Rut	Nombre	Apellido paterno	Apellido materno	Dirección	Teléfono laboral	Teléfono celular	Teléfono residencial	e-mail
☒	8645555-2	MARIA MARCIA	SCHOFER	ANDRADE					

Hacer clic en la pestaña **CONTACTOS**, desde la Vista 360, de la **cuenta CLIENTE**.

Paso 2

The screenshot shows the Andes CRM interface. A confirmation dialog box is open, asking: "¿Seguro que desea eliminar el registro seleccionado en 'Contactos'?" (Are you sure you want to delete the selected record in 'Contacts?'). The dialog has "Aceptar" (Accept) and "Cancelar" (Cancel) buttons. The background interface shows the "Contactos" tab selected, with a table of contacts. The first contact is highlighted, showing details like "Rut: 8651212-2", "Nombre: MARIANELA DEL C", "Apellido paterno: REYSA", "Apellido materno: BALBONTIN", "Dirección: MANUEL MON", "Comuna: ANGOL", "Teléfono principal: 992209313", "En cobranza: [icon]", "Fecha última encuesta EPA: [icon]", "Fallas masivas: [icon]", "Resultado última encuesta HPS: [icon]", "Fecha última encuesta HPS: [icon]", "Reparados: [icon]". The table below has columns: "Principal", "Rut", "Nombre", "Apellido paterno", "Apellido materno", "Dirección", "Teléfono laboral", "Teléfono celular", "Teléfono residencial", and "email". The first row of the table is highlighted in blue.

Principal	Rut	Nombre	Apellido paterno	Apellido materno	Dirección	Teléfono laboral	Teléfono celular	Teléfono residencial	email
☒	8645555-2	MARIA MARCIA	SCHOFER	ANDRADE					

Seleccionar el contacto que se desea desasociar, hacer clic sobre el botón **ELIMINAR** y **ACEPTAR** al mensaje desplegado.

Contacto eliminado

El contacto quedará eliminado de la sección Contactos del cliente.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

REAJUSTE IPC MÓVIL



¿QUÉ ES EL IPC?

Es un indicador económico al que están afectos, tanto los bienes, como servicios de cualquier índole. Es parte de las condiciones contractuales que se aceptan al momento de contratar. El IPC en el caso de CLARO se reajuste cada 3 meses, en los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre tanto para servicios fijos como móviles.

DEBES SABER:

- El alza del IPC corresponde al 1,1% para móvil y Hogar.
- Los descuentos en monto de dinero no tienen reajuste de IPC.
- Para las cuentas de servicio móvil que tengan un porcentaje de descuento activo, este se aplica sobre el valor del cargo fijo reajustado.
- El reajuste es acumulativo, es decir, el reajuste se aplica sobre el cargo fijo del período anterior.

SERVICIO MÓVILES:

TOMA EN CUENTA

Revisa los clientes afectos al reajuste IPC:

- **Clientes persona:** con contrato firmado y vigente a partir de 1 enero 2013.
- **Clientes empresa:** con contrato firmado y vigente a partir del 1 de junio de 2015.

- El plan del cliente debe tener 3 meses de antigüedad como mínimo (89 días).

¿Cómo revisar si el cliente tiene un reajuste por IPC Cliente consulta por reajuste?

Informa el motivo del alza con el siguiente script:

“Sr. XXX el reajuste por IPC se realiza en todos los servicios de consumo, incluyendo el que entrega CLARO. Se realiza trimestralmente y está sujeto a lo que determine el INE, (Instituto nacional de estadísticas). Además, es parte de las condiciones contractuales que Ud. adquirió al momento de contratar el servicio”

En caso que el cliente no acepte la explicación y rechace explícitamente el reajuste facturado en su cuenta explica:

“Sr. / Sra. XXX lamentablemente no podemos modificar el reajuste dado que es parte del contrato que ud. Tiene vigente.

Registra:

Motivo 1: Consultas Financieras

Motivo 2: Estado Financieros

Motivo 3: Reajuste IPC

Resultado: Solicitud Completada

En las Notas de ONE, siempre dejar registro que es una consulta por **CONSULTAS REAJUSTE DE IPC.**

TIPIFICA:

DTH MÁS/FTTH MÁS/ HFC MÁS- COMERCIAL- REAJUSTE IPC- CONSULTA.

Observaciones: Móvil/ cliente consulta por reajuste IPC

Comp:
JUNTA NACIONAL DE JA.
Tráster de la Cuenta de R.
Aut: 10000000

Parte de Facturación del Cliente:
Servicio Total: 12.715,38
Monto de la última Factura: 12.715,38
Fecha de Facturación: 20230308

Información General del Suscriptor: 98.588.000000

Suscriptor: 0387432

Tipo de Suscripción: 98.58

Nombre del Suscriptor:
Comp. JUNTA NACIONAL DE JACQUES DEPARTAMENT

Dirección del Suscriptor:
SANTANA MARQUA, 175, C/PTO. 11 DE Santiago, Santiago, 91050000

Lealtad:
Bónus:

Fecha del Bónus:
1

Puntos a Expirar:
3

Fecha de Vencimiento:
3

Historial

Servicios Facturados

Eventos

Unidades Incluidas

Resumen de Consumo

Cuentas

Items de Acción

Historial de unidades incluidas

Cuentas de Consumo

Política del Cliente

Historial de Reajuste

Desde:
16/03/2019

Hasta:
10/04/2019

Buscar Filtro

Carga Recaudada Anterior	% de Reajuste Aplicado	Aporte de Facturación	Código de Carga	Carga Recaudada Reajustada
12.685,04	0,010229	21632019	CORTEL_RES	12.715,46
12.685,04	0,010229	21632019	CORTEL_RES	12.715,46
12.685,04	0,009877	20632019	CORTEL_RES	12.717,38



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

El IPC en el caso de CLARO se reajuste cada 3 meses, en los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre tanto para servicios fijos como móviles. Esta afirmación es:

☐

Falsa

☐

Verdadera

VISTA 360° ANDES



VISTA 360° ANDES

La vista 360 corresponde a la pantalla principal de un cliente en ANDES, en donde se recopila la información principal del cliente, junto con accesos directos a otras áreas de la cuenta.

Andes

Cuenta 36030156-7 | Portal del cliente

Página inicial | Clientes | Solicitudes de servicio | Actividades | Contratos | Ofertas multipunto | Administración de cuentas

Página inicial de cuentas | Lista de clientes | Lista de clientes | Gráficas | Lista de jerarquías

36030156-7

Datos personales del cliente: Rut, nombre, dirección, mail, fono, etc.

Ir a BEC

Rut: 36030156-7 | Dirección: ATACAMA | Teléfono principal: | Resultado última encuesta EPA: |

Nombre: PRUEBA FS | Comuna: ARICA | En cobranza: ☐ | Fecha última encuesta EPA: |

Apellido paterno: PRUEBA FS | Correo electrónico: Agclanetv@cl | Fallas masivas: ☐ | Resultado última encuesta NPS: |

Apellido materno: PRUEBA FS | Edad: | Referidos: ☐ | Fecha última encuesta NPS: |

Segmento valor: | Nacionalidad: | Cuenta Migrada: ☐ | id Twitter: |

Tipo de documento: Cédula | Estado email: | Tipo: Residencial | Género: |

Profesión: | Región: XV ARICA Y PAREM | Clase: Cliente | Fecha de nacimiento: |

Marcas: CLARO | Código postal: | Subtipo: | Estado: Activo |

Subclase: Tipo | Cambio de Titularidad: ☐

ACTIVIDADES

Actividad	Descripción	Fecha	Estado	Usuario	Comentarios
Actividad 1	Actividad 1 Descripción	2023-10-27	Completado	Usuario 1	Comentarios 1
Actividad 2	Actividad 2 Descripción	2023-10-27	Completado	Usuario 2	Comentarios 2
Actividad 3	Actividad 3 Descripción	2023-10-27	Completado	Usuario 3	Comentarios 3

Región

Región	Nombre	Descripción	Fecha	Estado	Usuario	Comentarios
Región 1	Región 1 Nombre	Región 1 Descripción	2023-10-27	Completado	Usuario 1	Comentarios 1
Región 2	Región 2 Nombre	Región 2 Descripción	2023-10-27	Completado	Usuario 2	Comentarios 2
Región 3	Región 3 Nombre	Región 3 Descripción	2023-10-27	Completado	Usuario 3	Comentarios 3

Solicitudes de servicio

Solicitud	Descripción	Fecha	Estado	Usuario	Comentarios
Solicitud 1	Solicitud 1 Descripción	2023-10-27	Completado	Usuario 1	Comentarios 1
Solicitud 2	Solicitud 2 Descripción	2023-10-27	Completado	Usuario 2	Comentarios 2
Solicitud 3	Solicitud 3 Descripción	2023-10-27	Completado	Usuario 3	Comentarios 3

IMPORTANTE:

VISTA 360° ANDES

- Existen 3 cuentas: **CLIENTE – FACTURACIÓN – SERVICIO**, si necesitas saber más detalle de las cuentas y creación de estas, puedes revisar la publicación **CREACIÓN DE CUENTAS DE SERVICIO Y FACTURACIÓN**
- El Ingreso siempre debe ser por la cuenta de **CLIENTE** y el ingreso a la cuenta de **SERVICIO** o **FACTURACIÓN**, se debe realizar por la pestaña de **JERARQUÍA DE CUENTAS** para elegir la cuenta según la dirección que se debe revisar.
- Lo primero que se puede visualizar al ingresar a la cuenta de **CLIENTE** es los *datos personales*.
- PESTAÑAS DE LA VISTA 360:** En la vista 360 se encuentran una serie de funciones a realizar, las cuales se habilitarán dependiendo de la cuenta a la que ingreses en la vista 360 (Clientes, Facturación o

Servicio).

NOMBRE PESTAÑA	DEFINICIÓN
Resumen Cliente	Se encuentran las secciones de: SMA (Siguiendo Mejor Acción), Perfil de Facturación, Servicios Instalados, Actividades, Pedidos y Solicitudes de Servicio.
Saldo s Totales	Indica cuales son los saldos adeudados del cliente ya sean deudas castigadas (deudas superiores a 365 días) y el monto adeudado total del cliente.
Jerarquía de Cuentas	Resumen de las cuentas del cliente (cliente-servicios-facturación) por el cual se puede acceder a cada una de ellas, modificarlas o crearlas (facturación y servicios) si es necesario.
Fallas Masivas	Contiene información sobre las posibles dificultades de servicio detectadas que pudieran afectar al cliente.
Contacto s	Válido solo para clientes empresariales que tienen a un tercero para realizar acciones en nombre del Titular/Representante Legal.
Perfiles	Indica información asociada a la facturación del cliente, tales como saldos, métodos de distribución y pago, facturas, entre otros.
Actividad es	Informa sobre las actividades asociadas a los productos, pedidos y solicitudes del cliente (Envío SMS, alarmas, respuestas, etc.)
Solicitud e s de Servicio	Informa sobre las solicitudes asociadas a los servicios ya sea que deben ser atendidos en terreno o a través de un BackOffice)
Pedidos	Informa el historial de pedidos ingresados

Veamos a continuación el detalle:

NOMBRE SECCIÓN	DEFINICIÓN
Siguiente Mejor Acción	En esta sección se desplegarán las campañas indicando cuáles son las promociones que el ejecutivo puede ofrecer al titular de la cuenta. Al seleccionar la campaña se desplegará el script con la oferta exclusiva para el cliente
Perfil de Facturación	En esta sección se encuentran las cuentas de facturación del cliente móvil o fijo donde en cada columna podrás ver: - Nombre: N° de cuenta de facturación, al pinchar se podrá entrar a la vista 360 de facturación donde podrás modificar distintos campos. - Método de Pago: Esta columna indica que tipo de pago tiene contratado el cliente PAT, PAC, descuento por planilla o sin método de pago (Pago tradicional). - Método de Distribución: Esta Columna te informa como le estamos enviando la boleta o factura al cliente ya sea envío tradicional o electrónico.
Productos Instalados	Es posible revisar los servicios del cliente y realizar algunas acciones tales como:

	• Modificar: Realizar cambios de plan o agregar servicios adicionales antes de la activación o instalación del plan • Desconectar: Dar de baja servicios del cliente • Reanudar: Generar la reconexión del servicio • Actualizar Promoción: Gestionar cambio de planes
Actividades	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
Pedidos	En esta sección se visualizan todos los cambios en el contrato del cliente, lo que implica ventas de servicio fijo y móvil, visualiza actividades como reanudación, pedido de ventas, traslados, desconexiones, etc. Además, podrás filtrar el tipo de pedido para realizar una búsqueda más eficiente
Solicitudes de Servicio	En esta sección se podrá revisar todas las solicitudes realizadas por el cliente sean de carácter técnico o comercial en cada columna se visualizará: - Estado: Indica cómo se encuentra la solicitud ingresada (completa, pendiente o cancelada)

- N° de SS: Es el número asignado a la solicitud

- N° de Reclamo: El número de reclamo que se asigna a la solicitud después de convertida en reclamo. Aquí es posible identificar los reclamos ingresados por el cliente y hacer seguimiento. Para convertir una solicitud en reclamo.

- Usuario creador: Aquí se visualiza quien fue el usuario que ingresó esta solicitud

- Tipo: Esta columna nos indicará que tipo de solicitud se ingresó ya sea técnico o comercial.

- Área: Nos indica hacia dónde va esta solicitud "Sernac, Subtel, terreno, BackOffice, etc."

- Subárea: Nos entrega una información del origen de la Solicitud "Degradación de servicio, problema técnico, etc."



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DETENCIÓN DE CUENTAS POSTPAGO



DEBES SABER:

IMPORTANTE

La Detención de Cuentas: es un proceso por el cual podemos solicitar la revisión de los documentos de cobro, antes de ser emitidos. Esto en una acción coordinada con el área de Facturación de la compañía y busca evitar el ingreso de un primer reclamo por cobro, posterior a una atención de postventa (mal o no realizada) y, también, evitar un segundo reclamo; cuando el cliente ya nos presenta una objeción en su documento de pago y hemos corregido su inconveniente.

✎ Esta solicitud puede ser utilizada en aquellos casos en que la facturación del cliente presenta una incidencia, ya sea dejando de cobrar algún ítem por un motivo sistémico, como, por ejemplo, la cuota del cargo de activación de un equipo, o cobrando algún ítem que no corresponda, como, por ejemplo, bolsas adicionales recurrentes, etc. Ten en consideración que esta es una solicitud interna y el cliente no recibe respuesta frente a este escalamiento.

✎ La Detención de Cuentas no aplica para la revisión de cobros de Servicios Google Carrier Billing, Concursos, Servicio Publiguías y compras On Demand.

✎ La solicitud de Detención de Cuenta, solo asegura la correcta facturación de documentos futuros, no la corrección del error que generó la incidencia, por lo que, en caso de que sea necesaria alguna acción de regularización en CRM One, esta debe ser realizada por el **Canal de Atención**, como, por ejemplo: cambio de plan, bloqueo de suscripción, activación de bolsa, etc.

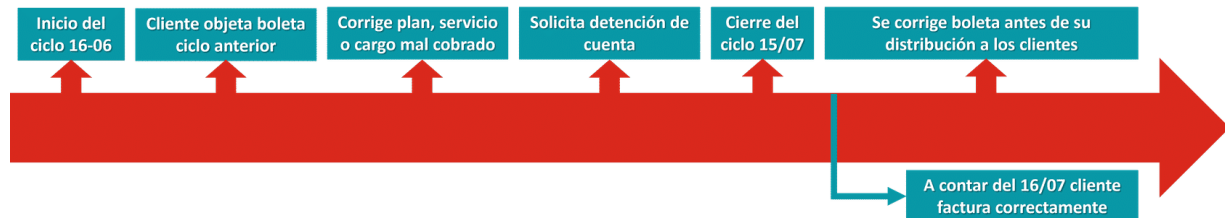
✎ Para Sucursales, la Detención de Cuentas puede ser solicitada por el Ejecutivo, Supervisor o Jefe de Sucursal.

✎ En el caso de Call Center, el Ejecutivo debe escalar todos los antecedentes al Supervisor de Plataforma, el que debe compilar la información y enviar al área responsable.

✎ En la solicitud se debe adjuntar todos los elementos que justifican una detención de cuenta, como, por ejemplo, el número de Caso de impugnación de cobro, la publicación con la promoción reclamada, etc.

✎ Cualquier solicitud de detención que no cumpla con el punto anterior, será devuelta al área de ingreso solicitando las correcciones pertinentes y no será gestionada, hasta que el envío esté correcto.

Revisa el ejemplo de una Detención de Cuenta cliente Ciclo 16:



GESTIÓN:

TOMA EN CUENTA

Para solicitar una detención de cuenta, debes llenar la planilla adjunta al final del procedimiento con los siguientes datos:

- Cuenta Financiera.
- Canal de Atención (Predeterminado).
- Ciclo de Facturación.
- Acción a Realizar (Predeterminado).
- Observación.
- Cantidad de Periodos a considerar.

Una vez completada la planilla, debes enviarla por correo a:

Correo: controldecalidad@clarochile.cl:

Asunto: Rut / PCS / Ciclo de facturación XX / Detención Ciclo XX

Cuerpo del Correo:

Estimados,

Junto con saludar, favor gestionar detención de cuenta cliente Rut / PCS / Motivo.

CUENTA FINANCIERA	CANAL DE ATENCIÓN	CICLO FACTURACIÓN	ACCIÓN A REALIZAR	OBSERVACION	PERIODOS
Ejemplos					
4275550	SUCURSAL	16	NUMEROS FRECUENTES	Considerar F&F 99995555 y 99995556	1
4275550	CALL CENTER	16	DESCUENTO X PROMOCION	20% Descuento Alianza Carabineros	1
4275550	ADR	16	VALIDAR CARGO FIJO	Considerar Plan 03 2014 MM 500	1
4275550	SUBTEL/SERNAC	16	SMS PREMIUM, OTROS SVA	PCS 99995555	1
	CENTRO DE PAGOS Y SERVICIO				
	CROSSELING				
	FUNCIONARIO				
	PYME				
	CLASIFICACION				
	SUBTEL/SERNAC				
	SUCURSAL				
	VIP				



Complete the content above before moving on.

DESAFÍO TERMINADO

DESAFÍO PYME MÓVIL - JUNIO FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO PYME
MÓVIL - JUNIO!**

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

FINALIZAR