

DESAFÍO N° 12 Venta Remota

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 iSAC.

DESDE EL 05 AL 24 DE DICIEMBRE

≡ POLÍTICA DE VENTA SERVICIOS MÓVILES

≡ VISADO DE CONTRATOS

☐ ACTIVIDAD

≡ TIPS DE BÚSQUEDA DE DIRECCIONES

≡ LIBERACIÓN DE ESPACIO EN DISCO DBOX SMART

≡ DESAFÍO TERMINADO



POLÍTICA DE VENTA SERVICIOS MÓVILES



CONTEXTO

- Definir el **correcto uso de las políticas de ventas** asociadas a los productos móviles y que estén en concordancia con la normativa de la empresa.
- No olvides **realizar tu venta móvil apoyándote en el protocolo de contratación** de estos servicios:

o [VENTA REMOTA](#)

- **Nota:** La **modalidad Venta Equipo Móvil** no tiene restricción a la venta. Cliente puede adquirir la cantidad de equipos que pueda pagar.

GESTIÓN

PASOS PARA LA ACREDITACIÓN DE LA VENTA

Revisa el [RESUMEN DE LA POLÍTICA DE VISADO DE CONTRATOS.](#)

		ACREDITACIÓN VENTA		
PASOS PRINCIPALES		CLIENTE VTR (Fijo y/o Móvil)	VENTA MÓVIL NO CLIENTE VTR	VENTA FIJO
Acreditación básica	Acreditación de Identidad	1).- Persona Natural sin Giro: - Copia Cédula de Identidad por ambos lados (Según canal), la cual debe estar vigente y sin bloqueos. Cliente debe ser mayor de edad. 2).- Persona Natural con Giro PNG (RUT< 50 MM): - Copia Cédula de Identidad por ambos lados (Según canal), la cual debe estar vigente y sin bloqueos. Cliente debe ser mayor de edad. - Copia documento de Inicio de actividades. La consulta vía WEB del SII permite chequear la información contenida en él, pero no exime al cliente de su presentación. - Iniciación Actividades > 3 Meses 3).- Empresas (RUT > 50 MM): - Copia Cédula de Identidad del (s) RRLL por ambos lados (Según canal), la cual debe estar vigente y sin bloqueos. - Copia Extracto de la escritura de la empresa, que indica su fecha de creación e identifica al o los representante(s) legal(es) - Copia ROL Único Tributario (RUT) - Iniciación Actividades > 3 Meses 4).- Extranjeros, sin permanencia definitiva: - Copia de contrato de trabajo con plazo mayor a un año o indefinido, firmado ante notario. 5).- Diplomáticos: - Copia Tarjeta de Identificación Oficial con Rut o Visa Diplomática u Oficial según corresponda con vigencia de hasta 2 años 6).- Contratación por un Tercero: - Adjuntar poder notarial simple - Copia de ambas cédulas de Identidad por ambos lados.	1).- Persona Natural sin Giro: - Copia Cédula de Identidad por ambos lados (Según canal), la cual debe estar vigente y sin bloqueos. Cliente debe ser mayor de edad. 2).- Persona Natural con Giro PNG (RUT< 50 MM): - Copia Cédula de Identidad por ambos lados (Según canal), la cual debe estar vigente y sin bloqueos. Cliente debe ser mayor de edad. - Copia documento de Inicio de actividades. La consulta vía WEB del SII permite chequear la información contenida en él, pero no exime al cliente de su presentación. - Iniciación Actividades > 3 Meses de Giros clasificados, No se permiten ventas de planes negocios a PNG con Giros que no sean clasificados previamente (N.C.P), es decir sólo con situación tributaria "OTRAS ACTIVIDADES DE SERVICIOS PERSONALES NCP" (código 960909) 3).- Empresas (RUT > 50 MM): - Copia Cédula de Identidad del RRLL por ambos lados (Según canal), la cual debe estar vigente y sin bloqueos. - Copia Extracto de la escritura de la empresa, que indica su fecha de creación e identifica al o los representante(s) legal(es) - Copia ROL Único Tributario (RUT) - Iniciación Actividades > 3 Meses 4).- Extranjeros, sin permanencia definitiva: - Copia contrato de trabajo con plazo mayor a un año o indefinido, firmado ante notario. 5).- Diplomáticos: - Copia Tarjeta de Identificación Oficial con Rut o Visa Diplomática u Oficial según corresponda con vigencia de hasta 2 años 6).- Contratación por un Tercero: - Adjuntar poder notarial simple - Copia de ambas cédulas de Identidad por ambos lados.	
	Acreditación Renta	No aplica	Solo una acreditación del siguiente listado: Persona Natural o Persona Natural con Giro PNG (RUT< 50 MM): 1).- Boleta o Factura Competencia: Copia de boleta o factura de telefonía móvil de la competencia del último mes, que incluya consumo/facturación de los últimos 3 meses, sin deuda ni saldos anteriores. Aplica solo para Venta Portada. 2).- Tarjeta de Crédito: Copia último estado del mes en curso o del mes anterior a la fecha de contratación, sin saldos vencidos 3).- Cuenta Corriente: Copia de Cartola mes en curso o del mes anterior a la fecha de contratación, o cheque personalizado (con nombre). 4).- Tarjeta de Casa Comercial: Copia último estado de cuenta del mes en curso o del mes anterior a la fecha de contratación, sin saldos vencidos. Debe cumplir con cupo mínimo exigido. Las tarjetas Visa o Mastercard emitidas por Casas Comerciales también deben cumplir con el cupo mínimo exigido. 5).- Cotizaciones o Pensión: Certificado de cotizaciones 12 meses (vigente) o copia del último pago de Pensión. Debe cumplir con mínimo de renta líquida exigida. 6).- Boletas de Honorarios: Copia Boletas honorarios (6 meses de antigüedad a partir de la fecha de contratación). Debe cumplir con mínimo de renta líquida exigida. <i>(mínimo renta líquida: \$150.000 promedio mensual)</i> 7).- Empresas (RUT > 50 MM): Copia 3 últimos Formularios 29 (VAS): 3 últimos IVA declarados y pagados, con una antigüedad de 3 meses a contar de la fecha de contratación. 8).- Instituciones Sin Fines de Lucro: Pueden acreditar con Cuenta Corriente, según lo definido en punto N°3	No aplica

LÍMITE DE CRÉDITO A LA VENTA

Para conocer el **límite de crédito** revisa el PLAN COMERCIAL vigente.

No Portado				Portado			
Segmento	Dcto. de Activación	Límite de Crédito	Oferta Planes (MM, Solo Voz y Solo Datos)	Segmento	Dcto. de Activación	Límite de Crédito	Oferta Planes (MM, Solo Voz y Solo Datos)
Cliente	VIP	\$130.000	1P (MMLL0014)	VIP	40% Cuota inicial de arriendo.	\$130.000	6P (todos los planes)
	GRANDES CUENTAS	\$130.000	1P (MMLL0014)	GRANDES CUENTAS		\$130.000	6P (todos los planes)
	LIBRE	\$130.000	1P (MMLL0014)	LIBRE		\$130.000	6P (todos los planes)
	CONECTADO	\$75.000	1P (MMLL0014)	CONECTADO		\$130.000	6P (todos los planes)
	VIVE2	\$45.000	1P (MMLL0014)	VIVE2		\$75.000	6P (todos los planes)
	VIVE1	\$45.000	1P (MMLL0014)	VIVE1		\$75.000	6P (todos los planes)
	CONTROL2	-	No accede a planes postpago, solo a prepago.	CONTROL2	No accede a equipo en modalidad de arriendo, solo a través de venta.	\$45.000	6P (todos los planes)
No Cliente	CONTROL1	-	No accede a planes postpago, solo a prepago.	CONTROL1		\$21.000	6P (todos los planes) Portado desde prepago no accede a planes postpago.
	VIVE1	\$31.000	1P (MMLL0014)	VIVE1	40% Cuota inicial de arriendo.	\$130.000	6P (todos los planes)
	VIVE1	\$31.000	1P (MMLL0014)	VIVE1		\$75.000	6P (todos los planes)
	CONTROL2	-	No accede a planes postpago, solo a prepago.	CONTROL2	No accede a equipo en modalidad de arriendo, solo a través de venta.	\$45.000	6P (todos los planes)
	CONTROL1	-	No accede a planes postpago, solo a prepago.	CONTROL1		\$21.000	6P (todos los planes) Portado desde prepago no accede a planes postpago.

ACTUALIZACIÓN DE SCORING EN LA VENTA

La fecha de **consulta debe corresponder a la fecha de ingreso o atención de la venta** y esta no debe **sobrepasar los 2 días respecto a la habilitación del servicio**. El incumplimiento de esto significará el rechazo por parte de BST durante el proceso de visado.

Andes

ArchivoEdiciónVerDesplazarseConsultaHerramientasAyuda

1-173471066521 | Cuenta 12138435-3 | Pedido

Página inicialClientesSolicitudes de servicioActividadesValidaciones ventaPedidosPedido de ventasContactosFallas masivas

Lista

1-173471066521

EditarVerificarEnviarTSQCancelar pedidoGenerar documentoAgregar servicios fijos

Nº de Pedido1-173471066521

Modalidad de VentaMóvil

Método de EnvíoVenta Presencial

Tipo PortadoNo Portado - Venta Móvil

Tipo de PedidoPedido de ventas

EtapapaOrden

IngresadorCORTIZR

Canal de VentasSucursal

VendedorCORTIZR

Acelerar cuotas☐

ComentariosLINEA NUEVA SIN EQUIPO 11691 30GB

Nombre del ClienteMARGARITA PALMA MO

Cuenta del Cliente12138435-3

Nº de Serie C1

Estado Nº de Serie C1

Subtipo Cuenta

Cuenta de Servicio12138435-3-S-004

Dirección de ServicioLAS ACACIAS(MACH)

Cuenta de Facturación173571825908

e-mailnotiene@notiene.cl

Deuda no Vinculante☒

Motivo Desconexión

Comisión Anulada☐

EstadoAbierto

Fecha de creación11/06/2021 10:13:28

Fecha de Modificación11/06/2021 10:24:33

Desde cuando11/06/2021 10:13:28

Motivo

Vigencia de Cotización16/06/2021 10:13:28

Estado del TrámiteEn progreso

Contexto de EstadoLa orden esta en progreso

Pago Upfront Primera Boleta☐

Generar Boleta/Factura Online☐

Clasificación Fijo

Clasificación MóvilVive1

Saldo Límite Crédito Fijo

Saldo Límite Crédito Móvil\$75.000

Deuda Rut\$0

Deuda Domicilio\$0

Pago Up Front\$0

Pago Up Front recibido☒

Renta Mensual\$12.990

Cargo Única Vez\$4.000

Rut Deuda Domicilio

Cuenta Facturación Deuda Domicilio



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

VISADO DE CONTRATOS



WEB DE VISADO

DEBES SABER

- Con respecto a la vigencia de cédulas vencidas o por vencer:

CÉDULAS VENCIDAS	VIGENCIA	EJEMPLO
------------------	----------	---------

	HASTA	
ENTRE ENERO Y FEBRERO DE 2020, 2021 Y 2022	EL MISMO DÍA Y MES DE 2023	SI LA CÉDULA VENCÍÓ EL 7 DE FEBRERO DE 2020 SE EXTIENDE HASTA EL 7 DE FEBRERO DE 2023.
ENTRE MARZO Y DICIEMBRE DE 2020 Y 2021	EL MISMO DÍA Y MES DE 2022	SI LA CÉDULA VENCÍÓ EL 4 DE ABRIL DE 2020 SE EXTIENDE HASTA EL 4 DE ABRIL DE 2022.
ENTRE MARZO Y JULIO DE 2022	EL MISMO DÍA Y MES DE 2023	SI LA CÉDULA VENCÍÓ EL 10 DE ABRIL DE 2022 SE EXTIENDE HASTA EL 10 DE ABRIL DE 2023.
CÉDULAS DE IDENTIDAD DE EXTRANJEROS	EL 28 DE FEBRERO DE 2022 FINALIZÓ LA VIGENCIA DE AQUELLAS CÉDULAS DE IDENTIDAD QUE VENCIERON DURANTE LOS AÑOS 2019, 2020 O 2021	

- El visado es el proceso en el que se revisan y auditan los contratos y documentos necesarios para realizar una venta para todos los canales de ventas.
- Esta publicación tiene como fin velar por el fiel cumplimiento de las políticas y filtros de ventas de la compañía, sancionando las faltas a la política y las malas prácticas para así lograr una venta de calidad.
- Las tipificaciones de rechazo y sus respectivas regularizaciones se encuentran en la sección “En regulación” del punto n° 3, en la publicación de iSAC.

FLUJO DE VISADO



FLUJO

- El ejecutivo tendrá **2 días hábiles para realizar la rendición de contratos** desde el ingreso de la venta o fecha creación del pedido fijo o móvil.
- Si **no se efectúa la rendición** de contratos, pasará a un estado de Rechazo por no Rendición o Rendición Fuera de Plazo, se realizará cambio de código inmediato.
- Entre los días **1º y 3º hábiles**, La Empresa Visadora, procederá a recepcionar los contratos respaldados en el Gestor Documental.
- El **día siguiente de la recepción** (día 4º hábil), La Empresa Visadora realizará el proceso de visado de aquellas ventas afectas.
- En el **proceso de Apelación**, para los contratos afectos, cuyo estado de Visado sea En Regularización (tiene rechazos apelables), los ejecutivos tendrán 2 días hábiles para realizar gestión de aclaración.
- La **Re-Visación de las ventas regularizadas se hará el día 7º hábil**, las ventas que quedan en estado Rechazado (No acaradas en plazo o Rechazados), se les Cambiará Código el día 8º hábil.
- Las **Ventas no afectas, que no ingresan a Flujo de Visado**, deberán estar Rendidas en plazo, el incumplimiento generará un cambio de código por No Rendición o Rendición Fuera de Plazo (sin apelación).
- Dado que el **cierre de mes ocurre los días 25 del mes siguiente** de haber ingresado la venta, es responsabilidad del ejecutivo regularizarlas dentro del plazo correspondiente (48 horas hábiles) para que éstas no queden fuera del cierre.

- Todos los canales presenciales deben dar cumplimiento con el respaldo digital de sus ventas, en forma, calidad y plazo.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

Lección 3 de 6

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

El visado es el proceso en el que se revisan y auditan los contratos y documentos necesarios para realizar una venta para todos los canales de ventas.

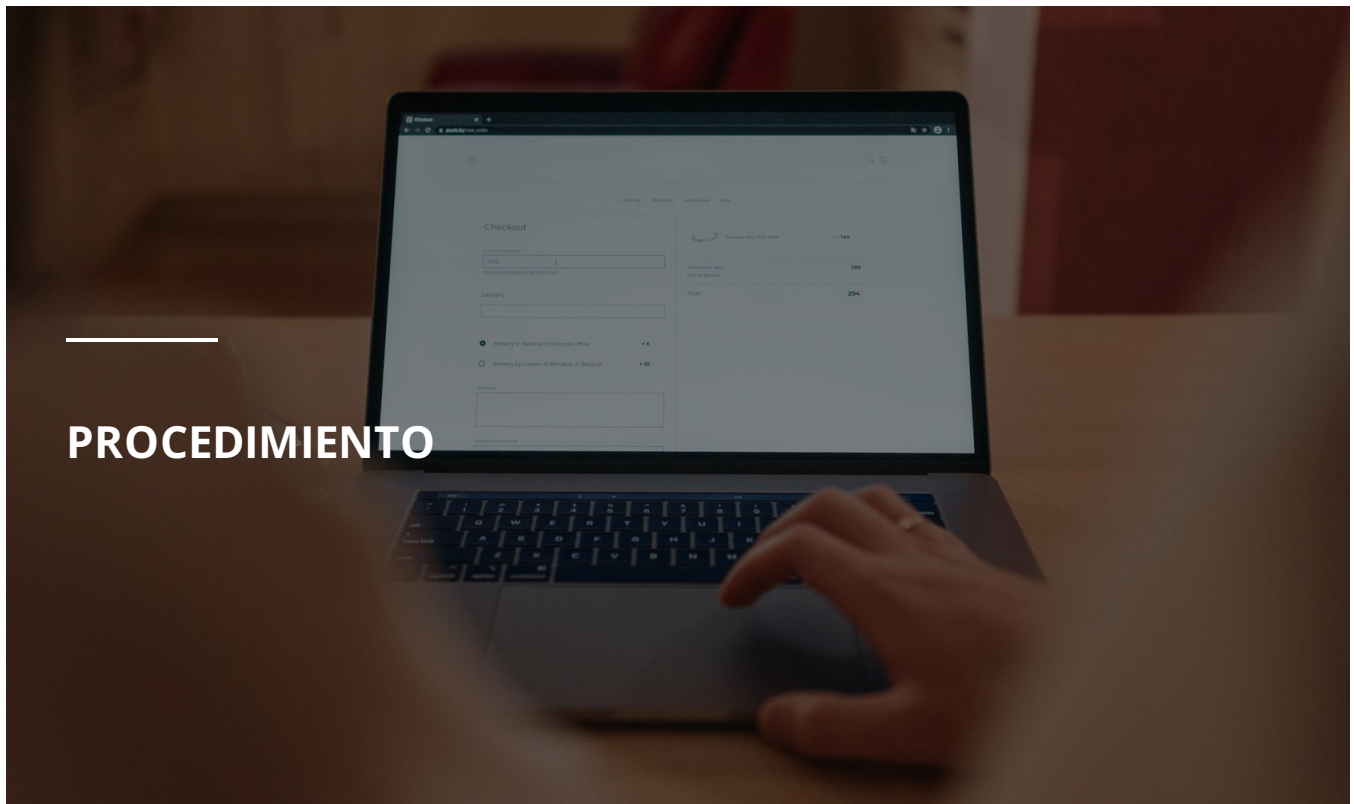
☐

Falso

☐

Verdadero

TIPS DE BÚSQUEDA DE DIRECCIONES



PROCEDIMIENTO

ALCANCE

Si la búsqueda de dirección es para una venta o traslado se debe hacer a través de la VALIDACIÓN Y REVISIÓN DE LA DEUDA EN LA VENTA.

PASO 1

Desde la Vista 360 de la cuenta Cliente, seleccionar el botón de búsqueda del campo **DIRECCIÓN**.

The screenshot displays the 'Andes' system interface. At the top, there's a navigation bar with tabs like 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Direcciones', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas masivas'. The main content area shows the 'Resumen del cliente' (Customer Summary) for account 1749651-4. A red arrow points to the search icon (magnifying glass) next to the 'Dirección' (Address) field, which contains 'APOQUINDO A'. Other fields include 'Rut', 'Nombre', 'Apellido paterno', 'Apellido materno', 'Segmento valor', 'Tipo de documento', 'Profesión', 'Comuna', 'e-mail', 'Edad', 'Nacionalidad', 'Estado email', 'Región', 'Código postal', 'Teléfono principal', 'En cobranza', 'Fallas masivas', 'Reiterados', 'Tipo', 'Clase', 'Subtipo', 'Subclase', 'Resultado última encuesta EPA', 'Fecha última encuesta EPA', 'Resultado última encuesta NPS', 'Fecha última encuesta NPS', 'Id Twitter', 'Género', 'Fecha de nacimiento', and 'Estado'. Below the summary, there's a section for 'Actividades' (Activities) with a table showing 'Terreno' and 'Baja Mora'.

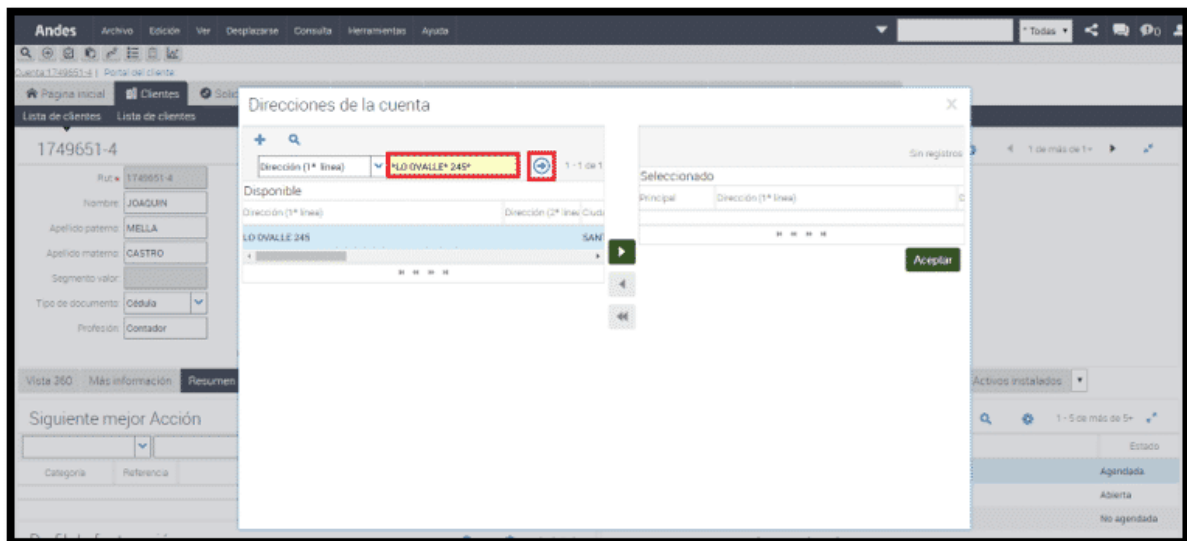
PASO 2

- Ingresar al lado del campo **DIRECCIÓN (1° LINEA)** el nombre de la calle y el número y hacer click en el botón **IR**
- Puedes ayudarte **ingresando asteriscos (*) entre palabras o al principio y final**. Estos establecen una búsqueda con todos los posibles resultados que contengan lo escrito entre ellos, por ejemplo, depto, oficina, avda o av, numeración, entre otras.

Al ingresar una dirección, encontrarás los siguientes campos:

- **DIRECCIÓN (1° línea):** Campo para ingresar la dirección solicitada.
- **DIRECCIÓN (2° línea)**
- **CIUDAD**
- **SERVICIO DE RED:** Indica la factibilidad para 3Play, 2Play, mono producto o sin factibilidad.

- **SIN CAPACIDAD B.A.:** Capacidad de banda ancha. Ticket marcado (sin capacidad) /Sin ticket marcado (con capacidad).
- **COMERCIAL:** Indicará si la zona está aperturada comercialmente.
- **ILEGAL:** Nodos rojos. Siendo Y (nodo rojo)/N o vacío no es nodo rojo.
- **MODULO RED:** Indica tipo de tecnología análogo o digital.
- **RETORNO:** Tecnología de interactividad. Ticket marcado (con retorno)/ Sin ticket marcado (sin retorno).
- **REGIÓN**
- **PAÍS**
- **CÓDIGO POSTAL:** Indica el código por región.
- **NODO:** Indica el número según la ubicación de la comuna
- **SUBNODO:** Muestra en N° del Subnodo.
- **BUCKET:** Agrupación de direcciones.



PASO 3

Hacer click en el botón **AGREGAR**. Así, la dirección se traspasará a la **columna SELECCIONADO**. Finalizar el ingreso al pinchar el botón **ACEPTAR**.

Direcciones de la cuenta

Dirección (1ª línea)

1 - 10 de más de 12+

Disponibles

Dirección (1ª línea)	Dirección (2ª línea)	Ciudad
MANUEL RODRIGUEZ 431		CURIPAC
CALLE ARGOMEDO 536		CURIPAC
CALLE ARGOMEDO 712		CURIPAC
CALLE ARGOMEDO 706		CURIPAC
CALLE ARGOMEDO 707		CURIPAC
CALLE ARGOMEDO 669		CURIPAC
CALLE ARGOMEDO 688		CURIPAC

1

2

Aceptar

1 - 1 de 1

Seleccionado

Principal	Dirección (1ª línea)
☒	LO OVALLE 245



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

LIBERACIÓN DE ESPACIO EN DISCO DBOX SMART



CONTEXTO

- El 14 de Septiembre se desplegará en todos los Dbox Smart la funcionalidad de administrar el espacio en disco, a fin de resguardar el espacio requerido por las actualizaciones periódicas que necesita este dispositivo.
- Si el cliente tiene el Dbox Smart con el disco lleno y se requiera realizar una actualización, le aparecerá el siguiente mensaje en pantalla indicándole que debe desinstalar aplicaciones que te tenga en desuso en su equipo para liberar el espacio requerido:

- Recordar al cliente siempre mantener conectado su Dbox Smart a la red eléctrica para no perder las actualizaciones enviadas periódicamente.



Tu dispositivo requiere una actualización

No hay suficiente espacio para instalar una actualización requerida en tu dispositivo. Por favor desinstala aplicaciones que tengas instaladas y que ya no utilices, para liberar el espacio requerido.

Espacio de almacenamiento requerido: 757 Mb

Espacio de almacenamiento disponible: 512 Mb

Aceptar

MAIL ENVIADO A CLIENTES

PREGUNTAS FRECUENTES



MAIL ENVIADO A CLIENTES

PREGUNTAS FRECUENTES

¿Por qué es necesario liberar espacio del disco?

Constantemente se están haciendo actualizaciones al software de las cajas, generalmente esto no tiene impacto en clientes, sin embargo, hay clientes que ocuparon el espacio completo del disco instalando apps, lo que hace necesaria una limpieza para liberar espacio y así poder actualizar

¿Esto va a pasar cada vez que se debe hacer una actualización de software?

Esperamos que no, estamos trabajando para asegurar dejar en las cajas un espacio en el disco exclusivo para estas actualizaciones

¿Qué pasa si el cliente no cumple con este paso a paso?

Forzadamente se deberá liberar espacio a través de un reinicio sistémico en junio, que generara que deba volver a registrarse en todas las apps instaladas y reconfigurar PIN de compras y parental si es que

lo tiene activo

¿Qué pasa si el cliente mantiene su caja desconectada de la electricidad?

No podrá recibir el reinicio forzado (en caso de no haber realizado el paso a paso del mail) lo que dejará inhabilitada la caja desde junio.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 12 FINALIZADO



FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N.º 12!

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

FINALIZAR