



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS DAC CLARO - N°02 JULIO

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.

≡ BIENVENIDA

≡ PEDIDOS

≡ PEDIDO DE VENTA CON Y SIN PORTABILIDAD

≡ INGRESO SVA FIJO EN PEDIDO DE VENTA

≡ DESAFÍO TERMINADO

BIENVENIDA



**¡BIENVENIDOS AL CURSO MÓDULO VENTAS
ANDES CLARO!**



Conocer y analizar cómo es el proceso de ingreso de ventas en la plataforma ANDES

Para cumplir dicho objetivo revisaremos las siguientes unidades:

- **Unidad 1:** Pedidos
- **Unidad 2:** Pedido de Venta con y sin Portabilidad
- **Unidad 3:** Ingreso SVA Fijo en Pedido de Venta

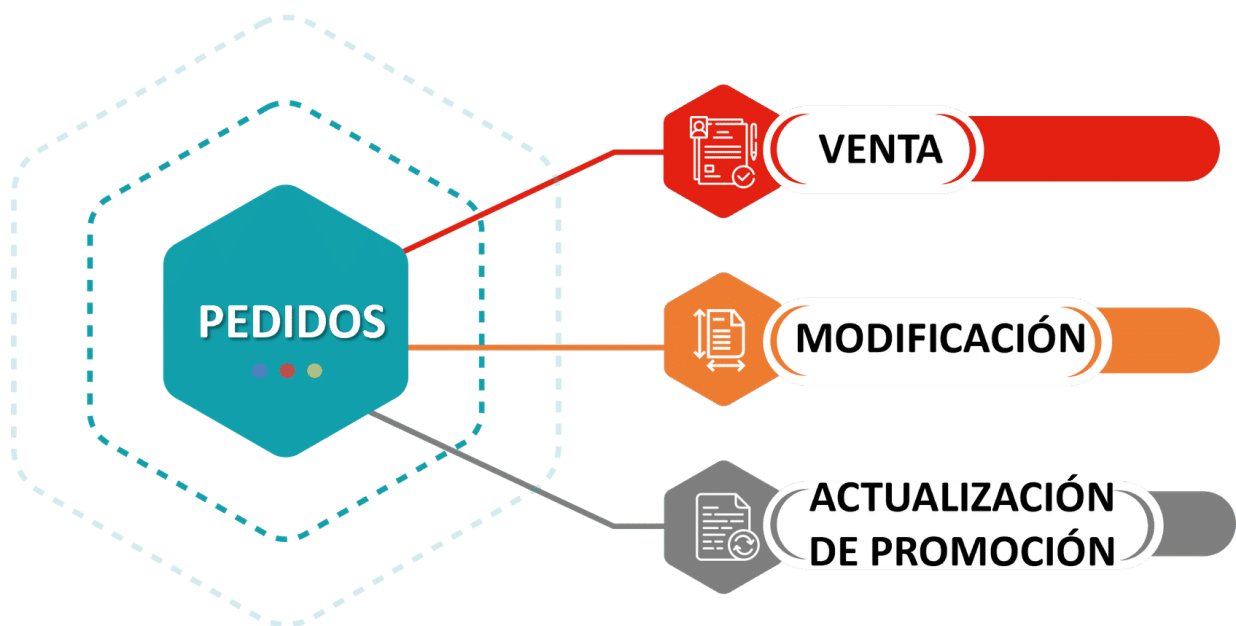
CONTINUAR

PEDIDOS



¿QUÉ ES UN PEDIDO?

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. Los pedidos se clasifican en:



- **Venta:** Son los pedidos que generan **una venta de servicios nuevos** fijos y o móviles a los clientes.
- **Modificación:** Permite modificar, agregar o eliminar un **servicio complementario** a la promoción contratada.
- **Actualización de Promoción:** Permite generar un cambio en la promoción contratada. Implica **upgrade** de servicios/equipos, **downgrade** de servicios/equipos, cambios entre promociones, pero siempre se mantiene al menos un servicio principal activo.



Cuando realizamos alguna acción en el sistema, **como por ejemplo una venta**, ésta generará un pedido el cual pasará por diferentes estados desde el momento en que la ingresamos, hasta que se instala el servicio.

Por lo anterior, es muy importante que reconozcamos cada uno de los estados por los cuales pasa un pedido y entender qué significan, para poder realizar las gestiones que sean necesarias o simplemente poder identificar que el proceso está siguiendo su curso normal. ¡Veamos!

Estados del Pedido

PENDIENTE: Estado de todos los *pedidos* de venta desde que se crean hasta el envío.

PENDIENTE DE APROBACIÓN: Requiere validación de otra área, como convenios, RSE o Funcionario.

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	112583888...
Cancelado	Sin motivo	04/04/2019 11:...	Pedido de ventas Fija		1-7984737591	369733208...
Cancelado	Sin motivo	13/07/2017 11:...	Pedido de ventas Fija		1-1719029	Siebel Test

Pedidos					
Nº de Pedido	Tipo de pedido	Estado	Fecha de creación	Etapa	
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	

Estados del Pedido

ABIERTO: Pedidos enviados a Instalación/Activación.

PENDIENTE DE PORTABILIDAD: Si es una portabilidad este será el estado que permitirá pasar en el proceso nocturno la activación y ser Claro al día siguiente.

Importante: Recuerda que los pedidos en estado abierto generan actividades de distintos tipos y es muy importante que sepas revisarlas para reconocer en qué etapa se encuentra el pedido ingresado.

No olvides que, para asociar el pedido a la actividad, debes fijarte que el número del pedido sea igual al número de orden en la actividad.

Pedidos					
					1 - 3 de 3
Estado	Motivo de cancelación	Fecha de creación	Tipo de pedido	Modalidad de Ver	Método de envío
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

Pedidos				
				1 - 1 de 1
Estado	Nº de Pedido	Fecha de creación	Tipo de pedido	Modalidad de Ver
Pendiente Portabilidad	1-199085350866	06/05/2022 15:...	Pedido de ventas	Fija

Estados del Pedido

COMPLETADA: Pedido exitoso.

PENDIENTE DE CANCELACIÓN: Estado transitorio de las órdenes que pasan de estado abierto y se cancelan.

CANCELADO: Anulado en algún momento del ingreso. Puede ser manual o automático.

Pedidos					
Estado	Motivo de cancelación	Fecha de creación	Tipo de pedido	Modalidad de Ver	Método de env
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

Pedidos					
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

Pedidos					
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

Estados del Pedido

EJEMPLOS DE PEDIDOS ABIERTOS CON DIFERENTES ACTIVIDADES ASOCIADAS:

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: HoyEnvio SMS Automático
26/12/2019 16:57:11	Finalizada	SMS – Saliente		[979096316] SMS [VTR Informa: HoyEnvio 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	Modalida
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

Estados del pedido

EJEMPLOS DE PEDIDOS ABIERTOS CON DIFERENTES ACTIVIDADES ASOCIADAS:

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: HoyEnvio SMS Automático	
	Finalizada	Email – Saliente	1-69818200527	Envio 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: HoyEnvio SMS Automático	

Pedidos

1 - 3 de 3

Fecha de creación	Estado	Nº de Pedido	Tipo de pedido	Motiv	Modalida	Método de env
16/12/2019 19:17:24	Abierto	1-69818200527	Pedido de ventas		Fija	Visita Técnica
13/12/2019 21:09:58	Completada	1-69297043003	Desconexion		Fija	Visita Técnica
21/08/2019 18:34:38	Cancelado	1-46032356693	Cambio de Promocion	Sin ...	Fija	Visita Técnica

Estados del Pedido

EJEMPLOS DE PEDIDOS ABIERTOS CON DIFERENTES ACTIVIDADES ASOCIADAS:

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.

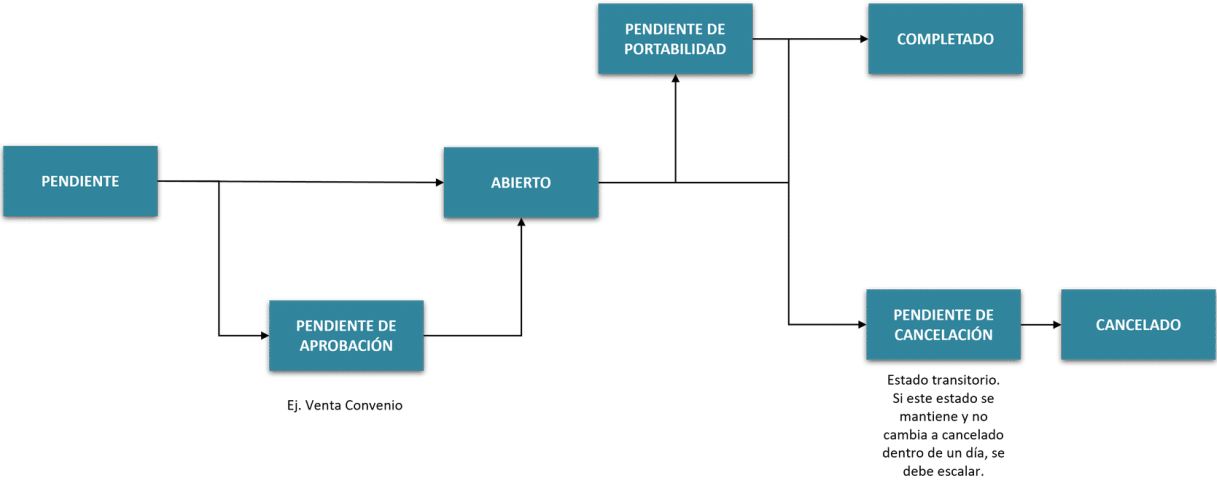
En caso de que un pedido se encuentre **ABIERTO** y la actividad se encuentra **FINALIZADA**, este es un error, por lo que se debe escalar. La única excepción es en la **Desconexión** en donde queda pendiente la **Actividad Terreno** y el pedido **Completado** para el retiro de equipos.

Fecha Inicio	Estado	Tipo	Nro Orden	Descripción	
07/05/2019 14:19:33	Finalizada	SMS – Saliente		[991510798] SMS [VTR Informa: Ho]	Envío SMS Automático
07/05/2019 01:05:06	Finalizada	SMS – Saliente	1-27072617008	[991510798] SMS [VTR informa que Env]	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

Pedidos							
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	Modificación		Fija	Visita Técnica	2710
24/06/2019 16:12:57	Cancelado	1-36442278675	Modificación	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	Modificación		Fija	Visita Técnica	3679

Ten en cuenta:

FLUJO: ESTADOS DEL PEDIDO FIJO



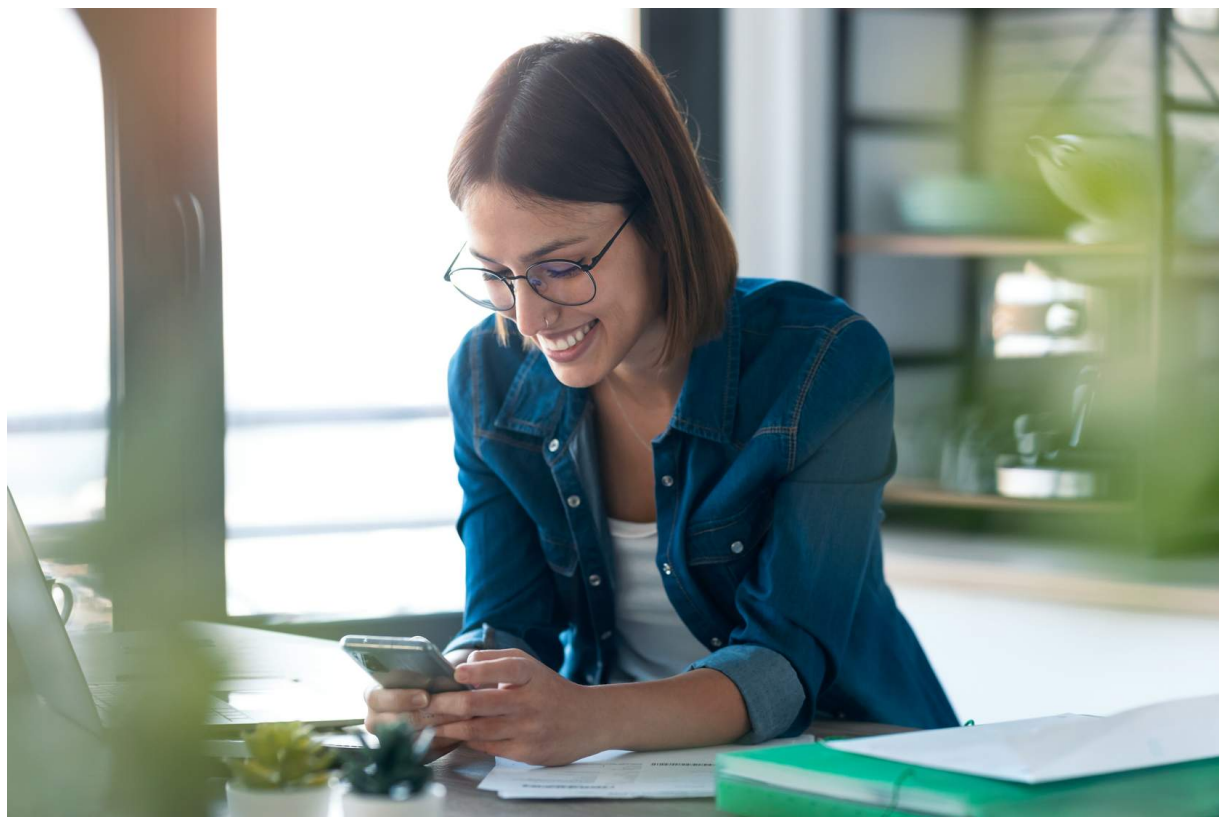
CONTINUAR

PEDIDO DE VENTA CON Y SIN PORTABILIDAD



POLÍTICA DE ATENCIÓN	DEBES SABER	CONSIDERACIONES	PRECONDICIONES
• La portabilidad sólo será factible para números activos vigentes, es decir, el número no debe estar suspendido y debe tener su cuenta al día con el operador donante. • Solo aplica portabilidad numérica a servicio de voz (no aplica a Internet Móvil).			

- No debe tener una *portabilidad* en curso en los **últimos 120 días**.
- Siempre debes verificar la **vigencia de la cédula de identidad** antes de finalizar el ingreso de la *venta*. La *venta* solo se puede ingresar si al registrar el número de serie, el estado indica **DOCUMENTO VIGENTE**.



POLÍTICA DE ATENCIÓN

DEBES SABER

CONSIDERACIONES

PRECONDICIONES

- El bloque horario de **19 a 21 hrs. SÓLO** lo puedes ofrecer si el cliente **NO ACEPTA** ninguno de los bloques anteriores.
- Antes de ingresar una *venta* siempre debes revisar dirección y/o Rut, de esta forma evaluar el correcto ingreso de ésta.

- Seleccionar el tipo de facturación del cliente y recordar que, en el caso de envío electrónico, se enviará la boleta al mail que figura en el **Perfil de Facturación**.

- En caso de que cliente tenga **más** de una **cuenta de facturación**, se deberá asociar el pago a la cuenta de facturación correspondiente al domicilio de instalación.

- La solicitud de **portabilidad** puede ser cancelada hasta las **22:00 horas** del mismo día de solicitud.

- Debes **SIEMPRE** consultar al cliente si desea que el acceso a llamadas a teléfonos móviles sea habilitado.

- El uso del botón **VERIFICAR** permite validar las condiciones comerciales, es decir el correcto ingreso de paquetización y promociones. Recuerda utilizarlo luego de ingresar los productos y descuentos, para poder corregir inmediatamente si es necesario.

- Siempre debes verificar la vigencia de la cédula de identidad antes de finalizar el ingreso de la **venta**, recuerda que esto puede ser realizado en cualquier momento de la **venta**. La **venta** solo se puede ingresar si al ingresar el número de serie el estado indica **DOCUMENTO VIGENTE**.

- Recuerda cumplir con el **protocolo de venta** de manera correcta y completa.

- Sólo se pueden vender promociones contenidas en el **PLAN COMERCIAL VIGENTE**.

- Si el cliente ya tiene servicios instalados y necesita contratar nuevos servicios en el mismo domicilio se debe realizar una ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO.

- Recuerda que el cobro se efectuará desde el momento en que el servicio se encuentre **instalado** y además la **portabilidad** completada.

- Una vez enviado el pedido y agendado la actividad, el estado del pedido cambiará a **ABIERTO** en caso de que el cliente **NO** tenga un pago Bloqueante. Si el cliente tiene un pago bloqueante, es estado será **PENDIENTE**.

- La visita será confirmada con el cliente al celular registrado en el campo contactos.

- No entregar datos del cliente a un tercero no autorizado (Fonos de contacto, dirección, Rut, nombre completo).

- Si el cliente necesita modificar su pedido de **venta** que se encuentra agendado, debes AGREGAR SERVICIO FIJO A UN PEDIDO DE **VENTA** PENDIENTE DE INSTALACIÓN.

- Se debe crear una nueva cuenta de facturación para generar un pedido de venta exitoso; de lo contrario la venta nueva quedaría asociado a un perfil de facturación equivocado.**

Aplica para los siguientes casos:

- Cliente Prospecto (cliente Migrado sin servicios activos), cliente Nuevo (Sin Servicios Activos) o cliente con servicio Móvil:** debe crear cuenta de facturación nueva sin **DOM** asignado y cuenta de servicio. Esto evitará el cobro de proporcionales.

- Cliente con promoción fija activa en una dirección y necesita contratar promoción en una segunda dirección:** debe crear una nueva cuenta de servicio y nueva cuenta de facturación sin perfil de facturación (sin DOM asignado).

No se debe crear una nueva cuenta de facturación en los siguientes casos:

- ✗**Cliente con promoción fija activa necesita contratar una segunda promoción fija en la misma dirección (Ejemplo: contratación de segunda línea):** El sistema por defecto asignara la misma cuenta de facturación de la primera promoción fija, no se debe asignar otra. Esto generará proporcionales para la nueva promoción.

- Se debe generar y enviar el documento de respaldo (contrato) al cliente de manera obligatoria en todo pedido de **venta** y todo cambio que genere un alza recurrente en la boleta del cliente.

- No** ingresar productos por separado.

- No** es posible parametrizar descuentos que no están en catálogo.

- No** se pueden vender promociones inactivas, a menos que exista una cotización vigente.



**POLÍTICA DE
ATENCIÓN**

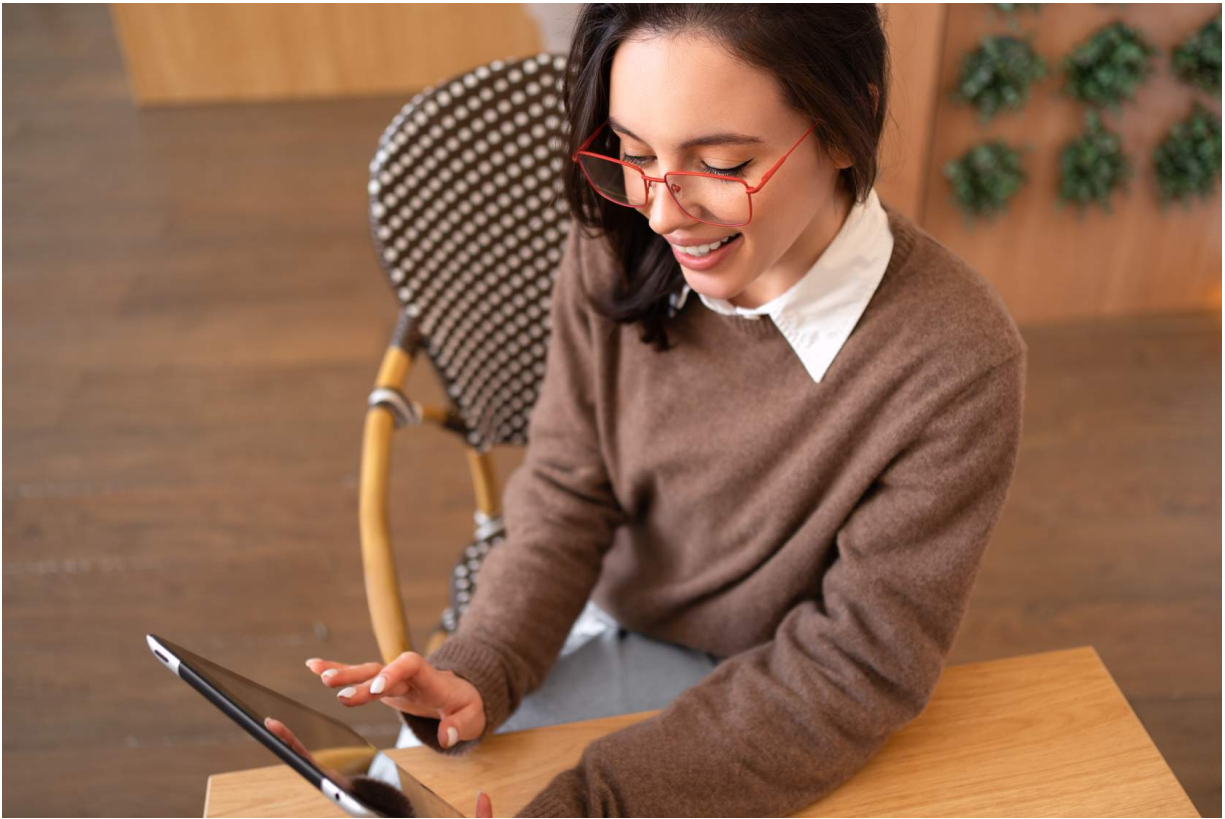
DEBES SABER

CONSIDERACIONES

PRECONDICIONES

- Si el sistema arroja algún error durante este paso, se debe ingresar un ticket a la **Mesa de Ayuda** para poder detectar y solucionar el inconveniente.
- Para volver a visualizar el contrato debes ingresar al link <http://kwccqa.vtr.cl/cs/>
- Es muy importante destacar que el contrato se debe enviar posterior a tener el **TSQ aprobado**, de lo contrario es una **Cotización**.

EL INCUMPLIMIENTO DE CUALQUIERA DE ESTOS CASOS SERÁ CONSIDERADO UNA FALTA Y LA VENTA QUEDARÁ RECHAZADA Y DESCOMISIONADA.



POLÍTICA DE ATENCIÓN

DEBES SABER

CONSIDERACIONES

PRECONDICIONES

- Validar que los datos del cliente sean correctos de lo contrario modificar.
- Si el cliente no se encuentra registrado, este debe ser creado.
- Si el cliente es titular, actualiza el campo **TELÉFONO PRINCIPAL** con el **CELULAR** del cliente debido a que se le enviará WhatsApp para confirmar su agendamiento.

IMPORTANTE: Es importante indicar al cliente que la cuenta debe mantenerse al día para que la visita y el cambio se lleven a cabo, ya que, si la cuenta cae en cobranza antes de la visita, ésta será anulada. Puedes informarlo a través del siguiente script:

“Sr(a) XXXX, es importante comentarle que la visitas se gestionan manteniendo la cuenta al día, es por eso que en caso de que su boleto venza antes de que vaya el técnico, agradecemos pueda cancelarla para que la visita se pueda concretar y así poder solucionar su inconveniente”



PASO A PASO PEDIDO NUEVO

Pedido de venta con y sin portabilidad

- Si el cliente está creado, debes validar la factibilidad para continuar con el proceso. Si no, se debe crear como lo revisamos en el módulo 1.
- Las cuentas de servicio y facturación se crearán automáticamente.

- Se debe verificar factibilidad como lo revisamos en el anteriormente.
- Crear cuentas de servicios y facturación. En caso de que el cliente esté creado y quiera contratar en una nueva dirección debes crear las cuentas de servicio y facturación.

Crear pedido nuevo

- Desde la **VISTA 360** en la sección **PEDIDOS** presionar sobre el botón **Engranaje**.

The screenshot shows the VISTA 360 interface with the 'Pedidos' section selected. The 'Engranaje' (gear) icon is highlighted with an orange box. The interface includes a top navigation bar with tabs like 'Más información', 'Resumen del cliente', 'Saldo total', 'Jerarquía de cuentas', 'Fallas masivas', 'Contactos', 'Perfiles', 'Actividades', 'Solicitudes de servicio', and 'Pedidos'. Below the navigation bar, there are sections for 'Siguiendo mejor Acción', 'Perfil de facturación', 'Actividades', and 'Pedidos'. The 'Pedidos' section displays a table with columns: Estado, Nº de Pedido, Fecha de creación, Motivo de cancelación, Tipo de pedido, and Mod. The table contains two rows: 'Completada' and 'Cancelado'.

Estado	Nº de Pedido	Fecha de creación	Motivo de cancelación	Tipo de pedido	Mod
Completada	1-30470826059	17/12/2021 11:42:21		Pedido de ventas	Fija
Cancelado	1-30470824767	17/12/2021 11:40:48	Sin motivo	Pedido de ventas	Fija

Crear pedido nuevo

- Presionar la opción **NUEVO REGISTRO**.

Página inicial | Clientes | Solicitudes de servicio | Actividades | Pedidos | Pedido de ventas | Contactos | Administración - Mantenedores

Lista de clientes | Lista de clientes

Segmento valor: Nacionalidad: Cuenta Migrada: ☐ Id Twitter:
 Tipo de documento: Estado email: Tipo: Género:
 Profesión: Región: Clase: Fecha de nacimiento:
 Marca: Código postal: Subtipo: Estado:
 Subclase: Cambio de Titularidad: ☐

Más información | Resumen del cliente | Saldo total | Jerarquía de cuentas | Fallas masivas | Contactos | Perfiles | Actividades | Solicitudes

Siguiendo mejor Acción

Perfil de facturación

Siguiendo mejor Acción

Actividades

Pedidos

Deshacer registro [Ctrl+U]
 Eliminar registro [Ctrl+D]
 Nuevo registro [Ctrl+N]
 Copiar registro [Ctrl+B]
 Guardar registro [Ctrl+S]
 Nueva consulta
 Ejecutar consulta [Alt+Intro]
 Afinar consulta [ALT+G]
 Acerca del registro [Ctrl+Alt+K]
 Recuento de registros [Ctrl+Mayús+3]
 Crear marcador...
 Herramienta Recortes [ar...]
 Imprimir...
 Mostrar iconos de orden [Activar orden]

Crear pedido nuevo

- Presionar sobre el **NÚMERO DEL PEDIDO** recién creado el cual se encuentra en estado **PENDIENTE**.

Página inicial | Clientes | Solicitudes de servicio | Actividades | Pedidos | Pedido de ventas | Contactos | Administración - Mantenedores

Lista de clientes | Lista de clientes

Más información | Resumen del cliente | Saldo total | Jerarquía de cuentas | Fallas masivas | Contactos | Perfiles | Actividades | Solicitudes de servicio | Pedidos

Siguiendo mejor Acción

Actividades

Pedidos

Productos Instalados

Crear pedido nuevo

COMPLETAR ENCABEZADO DEL PEDIDO SEGÚN EL TIPO DE VENTA

-Modalidad de venta: Fija

-Tipo Portado: No Portado Venta Fija / Fijo Otra Cia - Venta Fija / Móvil Postpago - Venta Fija / Móvil Prepago - Venta Fija

-N° de serie CI

- Si el cliente contrata en una nueva dirección, seleccionar la cuenta de servicio y facturación.

- Verifica que la cuenta de facturación seleccionada para ingresar la venta corresponda a la cuenta de facturación de servicios fijos.

- El método de envío no tendrá información; esta aparecerá cuando realices el TSQ

The screenshot shows the 'Pedido de ventas' (Sales Order) form. The top navigation bar includes links to 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Administración - Mantenedores'. The form is titled 'Lista' and displays the order ID '1-42387551096'. Below the title, there are buttons for 'Editar', 'Verificar', 'Enviar', 'TSQ', 'Cancelar pedido', and 'Generar documento'. The form is divided into several sections:

- Order Details:** Includes 'N° de Pedido' (1-42387551096), 'Nombre del Cliente' (MATIAS MUSCHIETTI PR), 'Estado' (Pendiente), 'Fecha de creación' (21/12/2023 15:35:40), 'Fecha de modificación' (21/12/2023 15:35:40), 'Desde cuando' (21/12/2023 15:35:40), 'Motivo' (empty), 'Vigencia de Cotización' (26/12/2023 15:35:40), 'Estado del Trámite' (empty), and 'Contexto de Estado' (empty).
- Client Information:** Includes 'Cuenta del Cliente' (24786981-6), 'N° de Serie CI' (empty), 'Estado N° de Serie CI' (empty), 'Subtipo Cuenta' (empty), 'Cuenta de Servicio' (24786981-6-S-001), 'Dirección de Servicio' (VARAS MENA 1015 D), 'Cuenta de Facturación' (16425279551), and 'e-mail' (empty).
- Financial Data:** Includes 'Clasificación Fijo' (Inicio), 'Clasificación Móvil' (empty), 'Saldo Limite Crédito Fijo' (\$1.948.010), 'Saldo Limite Crédito Móvil' (empty), 'Deuda Rut' (\$0), 'Deuda Domicilio' (\$0), 'Pago Up Front' (\$0), 'Pago Up Front recibido' (empty), 'Renta Mensual' (\$0), 'Cargo Unica Vez' (\$0), 'Rut Deuda Domicilio' (empty), and 'Cuenta Facturación Deuda Domicilio' (empty).
- Other Fields:** Includes 'Modalidad de Venta' (Fija), 'Método de Envío' (highlighted with a red box), 'Tipo Portado' (No Portado - Venta Fija), 'Tipo de Pedido' (Pedido de ventas), 'Etapas' (Cotización), 'Ingresador' (CTAPIA), 'Canal de Ventas' (Sucursal), 'Vendedor' (CTAPIA), 'Comentarios' (empty), 'Acelerar cuotas' (checkbox), 'Deuda no Vinculante' (checkbox), 'Pago Upfront Primera Boleta' (checkbox), 'Motivo Desconexión' (empty), 'Convenio Aprobado' (checkbox), and 'Orden por correo electrónico' (checkbox).

Crear pedido nuevo

Revisa que todos los campos se encuentren correctamente seleccionados.

Editar	Verificar	Enviar	TSQ	Cancelar pedido	Generar documento	Agregar servicios fijos
Nº de Pedido: 1-43055273935	Nombre del Cliente: CAPACITACION ENTREN	Estado: Pendiente	Clasificación Fijo: Inicio			
Modalidad de Venta: Fija	Cuenta del Cliente: 68323524-5	Fecha de creación: 05/03/2024 10:44:26	Clasificación Móvil:			
Método de Envío:	Nº de Serie Ct:	Fecha de Modificación: 05/03/2024 10:44:26	Saldo Limite Crédito Fijo: \$2.000.000			
Tipo Portado: No Portado - Venta F	Estado Nº de Serie Ct:	Desde cuando: 05/03/2024 10:44:26	Saldo Limite Crédito Móvil:			
Tipo de Pedido: Pedido de ventas	Subtipo Cuenta:	Motivo:	Deuda Rut: \$0			
Etapas: Cotización	Cuenta de Servicio: 68323524-5-S-001	Vigencia de Cotización: 10/03/2024 10:44:26	Deuda Domicilio: \$0			
Ingresador: RBORBAR	Dirección de Servicio: ESTADO 175 OFIC 10	Estado del Trámite:	Pago Up Front: \$0			
Canal de Ventas: Televenta Negocios	Cuenta de Facturación: 41793809448	Contexto de Estado:	Pago Up Front recibido:			
Vendedor: RBORBAR	e-mail: empresamentramiento@		Renta Mensual: \$0			
Acelerar cuotas:	Deuda no Vinculante:	Pago Upfront Primera Boleta:	Cargo Única Vez: \$0			
Comentarios:	Motivo Desconexión:	Orden con retiro en Sucursal:	Rut Deuda Domicilio:			
	Convenio Aprobado:		Cuenta Facturación Deuda Domicilio:			
	Motivo de cambio: Sin motivo		Nº Solicitud Relacionada:			
	Segmento:		Estado del contrato: No enviado			
Código de reserva:	Mensajes de validación:		Contiene actividades: ☒			
Reserva delivery:						

PASO A PASO CÓMO ELEGIR PROMOCIÓN

Pedido de venta con y sin portabilidad

ELEGIR PROMOCIÓN

- 1) Ingresar a **CATÁLOGO** para elegir el plan a contratar
- 2) Elegir Residencial
- 3) Elegir Residencial Normal
- 4) Elegir 1, 2 o 3 play

5) Una vez seleccionada la promoción Agregar Item

1 Catálogo

2 Residencial (176)

3 Residencial Normal (122)

4 3 P Normal (25)

5 Agregar ítem

Productos de categoría

Nombre del producto	Descripción	Precio
3P 500 Megs mas Stream TV 0324F	3P 500 Megs + Stream TV	34.990
3P 500 Megs mas Stream TV 0324i	3P 500 Megs + Stream TV	34.990
3P 500 Megs mas Stream TV Plus 0324F	3P 500 Megs + Stream TV Plus	46.990
3P 500 Megs mas Stream TV Plus 0324hd	3P 500 Megs + Stream TV Plus	46.990
3P 500 Megs mas Stream TV Plus 0324i	3P 500 Megs + Stream TV Plus	46.990



IMPORTANTE



- Los planes de Televisión debes ofrecerlos a nuestros clientes de forma paquetizada en **2 o 3 Pack**, cuando un cliente solicite de manera proactiva un plan de solo TV, deberás completar el formulario disponible, el ***cual permitirá dejar al cliente en lista de espera hasta que este producto esté habilitado*** y disponible para ingreso de la venta en el sistema.

- No se debe incentivar la venta de planes solo TV. En su lugar, enfocate en potenciar la oferta de los packs 2P Plus y Premium, destacando los beneficios adicionales como el servicio de internet y el acceso a plataformas de streaming.
- Recuerda que, a través del Plan Comercial, se encuentra destacada la grilla y los servicios adicionales que el cliente puede contratar.

PASO A PASO PROCESO DE PORTABILIDAD

Pedido de venta con y sin portabilidad

INGRESO DE PORTABILIDAD

Una vez agregado los servicios adicionales debes gestionar el proceso de *portabilidad*, para el correcto ingreso puedes revisar la publicación **CÓMO INGRESAR UNA PORTABILIDAD FIJA**.

Desde el detalle del pedido debes seleccionar **TELEFONÍA FIJA**, ir a la pestaña **PORTABILIDAD**.

Ingresar el número telefónico a portar en el cuadro NÚMERO TELEFÓNICO.

Más información	Catálogo	Detalles	Enviar a	Pagos	Envíos	Documentos	Archivos adjuntos	Portabilidad	Actividades
Validar Cuenta Día Validar Factibilidad Código CAP Solicitar Portabilidad Reenviar Documento Cancelar Portabilidad									
Portabilidad-Datos Cliente									
Identificador modalidad origen:			Rut titular:		Rut Solicitante:				
Estado Portabilidad:			Identificador donador:		Identificador receptor:				
Número equipo									
Datos Solicitud de Portabilidad									
Número telefónico:			Ult. doc facturado:						
Tipo servicio origen:			Saldo:						
Tipo servicio destino:			Fecha Ultima Facturacion:						
Cap:			Terminación Servicio:						
Identificador equipo(IMEI):			Tipo de verificación:						
			Código de trazabilidad:						

Pedido de venta con y sin portabilidad

INGRESO DE PORTABILIDAD

En este punto del proceso, en el campo **TERMINACIÓN SERVICIO** debes elegir la opción del cliente en cuanto a qué servicios fijos (de la compañía de donde está portando su fono fijo) desea eliminar.

Validar Cuenta Día	Validar Factibilidad	Código CAP	Solicitar Portabilidad	Reenviar Documento	Cancelar Portabilidad
Portabilidad-Datos Cliente					
Identificador modalidad origen:		Rut titular:		Rut Solicitante:	
Estado Portabilidad:		Identificador donador:		Identificador receptor:	
Número equipo					
Datos Solicitud de Portabilidad					
Número telefónico:		Ult. doc facturado:			
Tipo servicio origen:		Saldo:			
Tipo servicio destino:		Fecha Ultima Facturacion:			
Cap:		Terminación Servicio:			
Identificador equipo(IMEI):		Tipo de verificación:			
		Código de trazabilidad:			
		Entrega comprobante pago:			

Pedido de venta con y sin portabilidad

INGRESO DE PORTABILIDAD

En caso de que el cliente no desee eliminar sus servicios fijos, selecciona la opción **NINGÚN SERVICIO**.

- Si el campo **TERMINACIÓN SERVICIO** no tiene información, aparecerá el siguiente mensaje de alerta

The screenshot displays a web form for 'INGRESO DE PORTABILIDAD'. At the top, there is a navigation bar with tabs: 'Más información', 'Catálogo', 'Detalles', 'Enviar a', 'Pagos', 'Envíos', 'Documentos', 'Archivos adjuntos', 'Portabilidad' (selected), and 'Actividades'. Below this is a sub-navigation bar with buttons: 'Validar Cuenta Día', 'Validar Factibilidad', 'Código CAP', 'Solicitar Portabilidad', 'Reenviar Documento' (highlighted), and 'Cancelar Portabilidad'. The form is divided into sections: 'Portabilidad-Datos Cliente' with fields for 'Identificador modalidad origen', 'Estado Portabilidad' (set to 'Inicio Portabilidad'), and 'Identificado'; 'Número equipo'; and 'Datos Solicitud de Portabilidad' with fields for 'Número telefónico' (941768349), 'Ult. doc facturado', 'Tipo servicio origen', 'Tipo servicio destino', 'Cap', 'Identificador equipo(IMEI)', 'Saldo', 'Fecha Ultima Facturación', 'Terminación Servicio' (highlighted with a red border), 'Tipo de verificación' (Físico), and 'Código de trazabilidad'. A black error message box is overlaid on the 'Terminación Servicio' field, stating: 'El campo Terminación Servicio (Portabilidad) no puede ser nulo'. An 'Aceptar' button is located at the bottom right of the error box.

Pedido de venta con y sin portabilidad

INGRESO DE PORTABILIDAD

Confirmar que el **ESTADO PORTABILIDAD** se encuentre como **“Inicio Portabilidad”** [1] y presionar **VALIDAR CUENTA DÍA** [2].

Más información	Catálogo	Detalles	Enviar a	Pagos	Envíos	Documentos	Archivos adjuntos	Portabilidad	Actividades
2 Validar Cuenta Día Validar Factibilidad Código CAP Solicitar Portabilidad Reenviar Documento Cancelar Portabilidad									
Portabilidad-Datos Cliente									
Identificador modalidad:			Rut titular: 68323524-5		Rut Solicitante: 16861465-7				
Estado Portabilidad: Inicio Portabilidad			Identificador donador:		Identificador receptor:				
Número equipo									
Datos Solicitud de Portabilidad									
Número telefónico: 941768349			Ult. doc facturado:						
Tipo servicio origen:			Saldo:						
Tipo servicio destino:			Fecha Ultima Facturacion:						
Cap:			Terminación Servicio: Ningún servicio						
Identificador equipo(IMEI):			Tipo de verificación: Físico						
			Código de trazabilidad:						

Pedido de venta con y sin portabilidad

INGRESO DE PORTABILIDAD

Al salir positiva la validación de cuenta día, se habilitará el botón de **VALIDAR FACTIBILIDAD** y cambiará el **ESTADO PORTABILIDAD** a “**Consulta Titularidad y Saldo**” [1]. Presionar **VALIDAR FACTIBILIDAD** [2] para continuar con la validación interna de **OAP**.

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

Portabilidad-Datos Cliente

Identificador modalidad o
Postpago

Rut titular: 16861465-9
Rut Solicitante: 16861465-9

Estado Portab
Consulta titularidad y Sa

Identificador donador: Pacifico Cable S.A
Identificador receptor: VTR Banda Ancl

Número equipo

Datos Solicitud de Portabilidad

Número telefónico: 442864371
Ult. doc facturado:

Tipo servicio origen: VoIP
Saldo: 0

Tipo servicio destino: Fijo
Fecha Ultima Facturacion: 01/01/1900 00:00:0

Cap:
Terminación Servicio: Ningún servicio

Identificador equipo(IMEI):
Tipo de verificación: Físico

Código de trazabilidad:

Pedido de venta con y sin portabilidad

INGRESO DE PORTABILIDAD

Una vez validada la factibilidad se autocompletarán los campos desplegados con los **ID** que se generaron en las transacciones anteriores según registros de la **OAP**. Una vez validada la factibilidad se debe volver al pedido de *ventas* para continuar, subiendo la pantalla para visualizar.

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

Portabilidad-Datos Cliente

Identificador modalidad origen: Pospago Rut titular: 12898526-3 Rut Solicitante: 12898526-3

Estado Portabilidad: Consulta pre factibilidad Identificador donador: Telefónica Chile S.A Identificador receptor: VTR Banda Ancl

Número equipo

Datos Solicitud de Portabilidad

Número telefónico: 225045481 Ult. doc facturado:

Tipo servicio origen: Fijo Saldo: 0

Tipo servicio destino: Fijo Fecha Ultima Facturacion: 10/03/2024 00:00:0

Cap: Terminación Servicio: Ningún servicio

Identificador equipo(IMEI): Tipo de verificación: Físico

Código de trazabilidad:

Entrega comprobante pago: ☐

Identificadores de Transacción

Fecha creación: 05/03/2024 10:24:24

ID de prevalidación de factibilidad: PFACT31720240305001302

ID de Validación Factibilidad: RFACT32620240305001311

ID Solicitud Portabilidad:

Estados Solicitudes

Motivo cancelación:

Estado activación:

Motivo de rechazo:

PASO A PASO ADJUNTAR DOCUMENTO

Pedido de venta con y sin portabilidad

ADJUNTAR DOCUMENTO

El adjuntar los documentos es necesario realizarse siempre en las ventas para declarar que el cliente cumple con los requisitos a nivel comercial, según la oferta comercial vigente y las políticas de venta.

Para esto debemos estar posicionados en el pedido que corresponda a la venta que se está realizando en ese momento.

Para adjuntar documentos marcar la pestaña de **ARCHIVOS ADJUNTOS**.

Pedido de venta con y sin portabilidad

ADJUNTAR DOCUMENTO

Seleccionar tipo de documentos en la lista desplegable.

Pedido de venta con y sin portabilidad

ADJUNTAR DOCUMENTO

Presionar en **Seleccionar Archivo**.

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

Siebel WCC Connector. User [FVILLA] 01:15:51.932

Seleccionar documento **Documentación Diplomáticos/Extranjeros** :

Seleccionar archivo

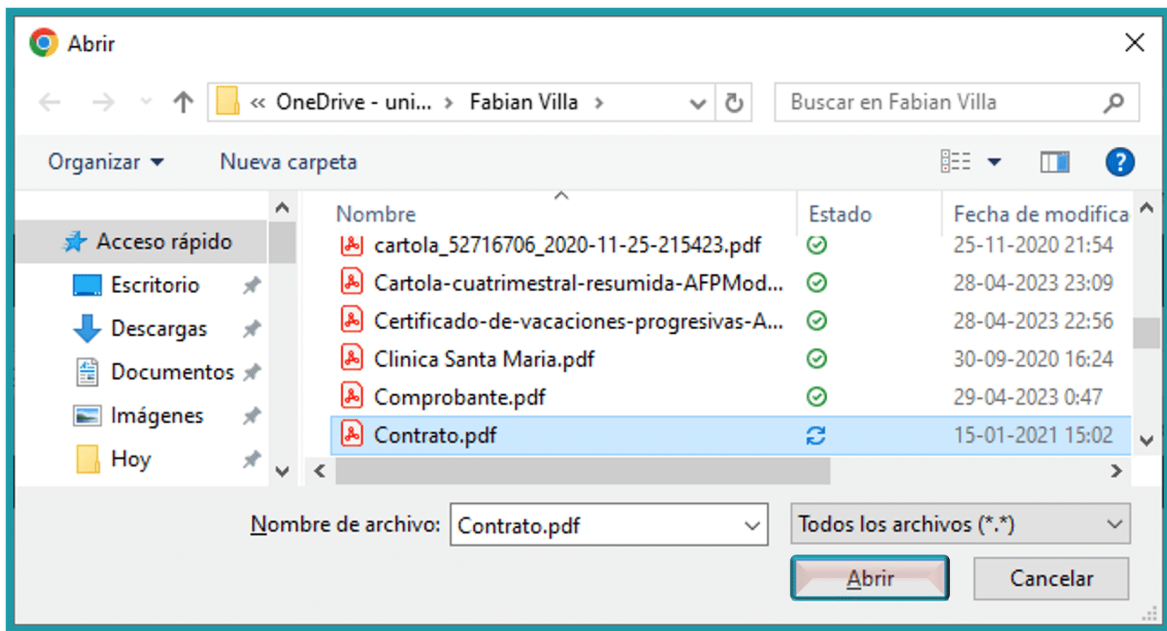
Sin archivos seleccionados

Adjuntar

Pedido de venta con y sin portabilidad

ADJUNTAR DOCUMENTO

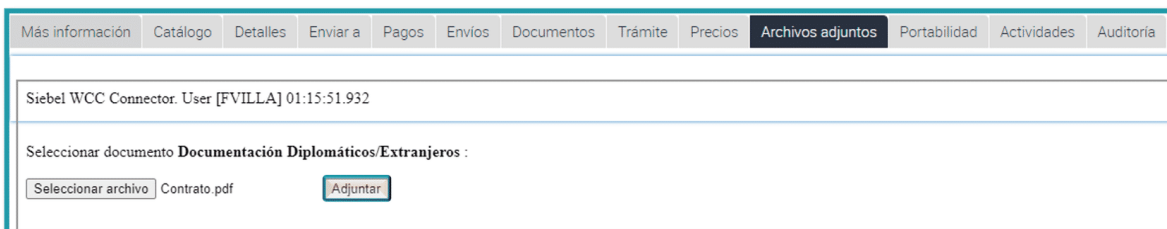
Elegir el **Archivo** y presionar en **Abrir**.



Pedido de venta con y sin portabilidad

ADJUNTAR DOCUMENTO

Seleccionar botón **ADJUNTAR**.



VERIFICAR PEDIDO

Pedido de venta con y sin portabilidad

VERIFICAR PEDIDO

Este paso te permitirá validar las condiciones comerciales del pedido, al estar ok se podrá avanzar.

The screenshot shows a web application interface for verifying a sales order. The top navigation bar includes links like 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Ofertas económicas', 'Contactos', and 'Fallas masivas'. The main form is titled 'Lista' and displays the order ID '1-43055273935'. Below the title, there are several tabs: 'Editar', 'Verificar' (highlighted), 'Enviar', 'TSQ', 'Cancelar pedido', 'Generar documento', and 'Agregar servicios fijos'. The form is divided into several sections with labels and input fields:

- Order Details:** Nº de Pedido (1-43055273935), Modalidad de Venta (Fija), Método de Envío (dropdown), Tipo Portado (No Portado - Venta Fi), Tipo de Pedido (Pedido de ventas), Etapa (Cotización), Ingresador (RBORBAR), Canal de Ventas (Televenta Negocios), and Vendedor (RBORBAR).
- Client Information:** Nombre del Cliente (CAPACITACION ENTREN), Cuenta del Cliente (68323524-5), N° de Serie Ci, Estado N° de Serie Ci, Subtipo Cuenta, Cuenta de Servicio (68323524-5-S-001), Dirección de Servicio (ESTADO 175 OFIC 10), Cuenta de Facturación (41793809448), and e-mail (empresamentrenamiento@).
- Status and Dates:** Estado (Pendiente), Fecha de creación (05/03/2024 10:44:26), Fecha de Modificación (05/03/2024 10:44:26), Desde cuando (05/03/2024 10:44:26), Motivo (dropdown), Vigencia de Cotización (10/03/2024 10:44:26), Estado del Trámite (dropdown), and Contexto de Estado.
- Financial Details:** Clasificación Fijo (Inicio), Clasificación Móvil, Saldo Limite Crédito Fijo (\$2.000.000), Saldo Limite Crédito Móvil, Deuda Rut (\$0), Deuda Domicilio (\$0), Pago Up Front (\$0), Pago Up Front recibido (checkbox), and Renta Mensual (\$51.990).

Pedido de venta con y sin portabilidad

TSQ

Este procedimiento se realiza siempre que se ingrese una venta. Verificar el TSQ, te permitirá verificar los siguientes puntos:

- Verificar que los productos estén cargados en el carro de compra.

- Validar que el Descuento Comercial aplicado previamente corresponde al Plan Comercial Vigente.
- Revisar que los productos cargados entre sí sean compatibles (regla de Compatibilidad).
- Ratificar que la cantidad de componentes seleccionados no excedan el máximo permitido por el sistema (Regla de Cardinalidad).



Pedido de venta con y sin portabilidad

TSQ

Una vez que hayas ingresado todos los aspectos de la venta, debes realizar el **TSQ**, el que se encuentra en el encabezado del pedido.

Pedido de venta con y sin portabilidad

TSQ

Para revisar el estado del TSQ debes revisar el campo **ESTADO DEL TRÁMITE**, el que mostrará el estado **EN TRÁMITE**, mientras realiza la consulta.

- Presiona **Ctrl+S** para ir actualizando la consulta.

RESULTADOS DE LA CONSULTA:

TSQ APROBADO → Continúa con los pasos siguientes de la venta

TSQ RECHAZADO → Los errores de TSQ se pueden dar por:

- Falta del stock del equipo
- No hay recurso de red para el N° de teléfono

Existe un error en la orden de venta

Editar	Verificar	Enviar	TSQ	Cancelar pedido	Generar documento	Agregar servicios fijos	
N° de Pedido:	143055273935	Nombre del Cliente:	CAPACITACION ENTREN	Estado:	Pendiente	Clasificación Fijo:	Inicio
Modalidad de Venta:	Fija	Cuenta del Cliente:	68323524-5	Fecha de creación:	05/03/2024 10:44:26	Clasificación Móvil:	
Método de Envío:		N° de Serie Cl:		Fecha de Modificación:	05/03/2024 10:44:26	Saldo Limite Crédito Fijo:	\$2.000.000
Tipo Portado:	No Portado - Venta Fi	Estado N° de Serie Cl:		Desde cuando:	05/03/2024 10:44:26	Saldo Limite Crédito Móvil:	
Tipo de Pedido:	Pedido de ventas	Subtipo Cuenta:		Motivo:		Deuda Rut:	\$0
Etapas:	Orden	Cuenta de Servicio:	68323524-5-S-001	Vigencia de Cotización:	10/03/2024 10:44:26	Deuda Domicilio:	\$0
Ingresador:	RBORBAR	Dirección de Servicio:	ESTADO 175 OFIC 10	Estado del Trámite:	TSQ pendiente	Pago Up Front:	\$0
Canal de Ventas:	Televenta Negocios	Cuenta de Facturación:	41793809448	Contexto de Estado:		Pago Up Front recibido:	☐
Vendedor:	RBORBAR	e-mail:	empresaentrenamiento@			Renta Mensual:	\$51.990

Pedido de venta con y sin portabilidad

TSQ

Una vez realizado el **TSQ**, Andes mostrará el método de envío editable, donde debes completar:

- Método de envío → **VISITA TÉCNICA**
- Tipo portado → No portado- Venta fijo. **ESTE CAMPO NO LO DEBES MODIFICAR**

The screenshot displays the 'Pedido de ventas' form in the Andes system. The form includes various fields for client information, service details, and payment status. The 'Método de Envío' dropdown is highlighted with a red box, showing 'Autoinstalación' and 'Visita Técnica' options. The 'Estado' dropdown is set to 'Pendiente' and 'Estado del Trámite' is 'TSQ aprobado'.

Datos del Pedido		Datos del Cliente		Estado y Fechas		Saldo y Pagos	
Nº de Pedido	1-40290835450	Nombre del Cliente	NOOCUPAR CAMI ALTA	Estado	Pendiente	Clasificación Fijo	Inicio
Modalidad de Venta	Fija	Cuenta del Cliente	36100367-5	Fecha de creación	29/08/2023 15:10:50	Clasificación Movil	
Método de Envío	Autoinstalación	Nº de Serie Ci		Fecha de Modificación	29/08/2023 15:10:50	Saldo Limite Crédito Fijo	\$1.961.0
Tipo Portado	No portado	Estado Nº de Serie Ci		Desde cuando	29/08/2023 15:10:50	Saldo Limite Crédito Movil	
Tipo de Pedido	Visita Técnica	Subtipo Cuenta		Motivo		Deuda Rut	\$0
Etapas	Orden	Cuenta de Servicio	36100367-5-S-001	Vigencia de Cotización	03/09/2023 15:10:50	Deuda Domicilio	\$0
Ingresador	SUCAHU	Dirección de Servicio	SAN SEBASTIAN 2730	Estado del Trámite	TSQ aprobado	Pago Up Front	\$0
Canal de Ventas	Sucursal	Cuenta de Facturación	40390835363	Contexto de Estado	Todos las líneas del pedido están completados	Pago Up Front recibido	
Vendedor	SUCAHU	e-mail	A@GMAIL.COM			Renta Mensual	\$38.990

VALIDAR IDENTIDAD

Validación de Identidad

Una vez que el **"Estado del Trámite"** se encuentre aprobado, debes validar la identidad del cliente haciendo clic en botón **"Validar Identidad"**.

78557648

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

pedido: 1-47978557648 Nombre del Cliente: KARINA CARMONA RODRIGUEZ Estado: Pendiente Pedido de ventas: Validar identidad

Venta: Fija Cuenta del Cliente: Fecha de creación: 12/08/2024 15:48:58 Clasificación Móvil

Envío: No Portado - Venta Fija N° de Serie CI: Fecha de Modificación: 12/08/2024 15:48:58 Saldo Límite Crédito Fijo

ortado: No Portado - Venta Fija Estado N° de Serie CI: Desde cuando: 12/08/2024 15:48:58 Saldo Límite Crédito Móvil

pedido: Pedido de ventas Subtipo Cuenta: Motivo: Deuda Ru

Etapas: Orden Cuenta de Servicio: 14537300-K-S-001 Vigencia de Cotización: 17/08/2024 15:48:58 Deuda Domicilio

esador: CDIAZ Dirección de Servicio: IGNACIO CARRERA PAGO Estado del Trámite: TSQ aprobado Pago Up Front

Ventas: Sucursal Cuenta de Facturación: 48078557425 Contexto de Estado: Todos las líneas del pedido están completadas Pago Up Front recibido

ndador: CDIAZ e-mail: Renta Mensual

Carro Inicial

GENERAR CONTRATO

Pedido de venta con y sin portabilidad

GENERAR CONTRATO

Este procedimiento se realiza siempre que se ingrese un pedido:

- La generación del contrato siempre es posterior a la generación del **TSQ (aprobado)**.
- El envío del contrato antes de la generación del **TSQ** es una **cotización**.
- Siempre valida que el mail del titular sea el vigente. En caso de que sea necesario modificarlo, se debe cambiar tanto en el pedido de ventas como en el perfil del cliente.

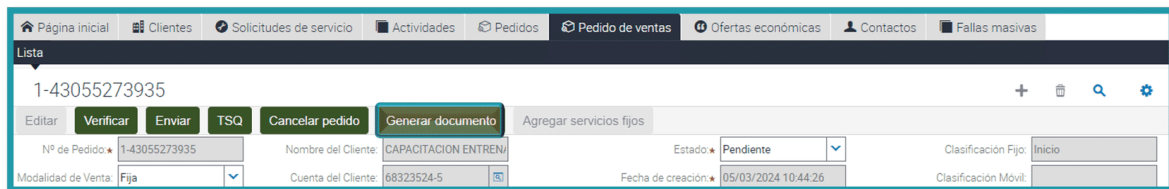
- El Contrato se despliega en una **segunda ventana** en el navegador web.
- Es **obligatorio** el envío del contrato al cliente al **correo electrónico**.
- Para volver a visualizar el contrato debes ingresar al link <http://kwcc.vtr.cl/cs/>
- No olvidar que, posicionando la flecha del mouse en el documento, éste entrega las opciones de imprimir o descargar el contrato para efectos de respaldo.
- La sumatoria de los pesos de los documentos de portabilidad a enviar a la OAP no debe exceder los **200 KB** (Fotocopia de Carnet de identidad +Solicitud de pre validación +Solicitud de portabilidad), por lo cual al tratarse de documentos escaneados estos deben estar en baja resolución para no superar el tamaño máximo de los 200 KB.
- En caso de caídas o fallas del sistema los documentos de la solicitud de portabilidad deben ser subidos manualmente al **WEB CENTER CONTENT**.
- Si la solicitud de portabilidad es enviada a la **OAP** sin documentos estos deben ser reenviados a la OAP en un plazo máximo de 5 días corridos mediante Siebel, desde el botón “Reenviar Documento”, o en caso de no estar disponible esta opción deben ser subidos manualmente al **WEB CENTER CONTENT**.
- Los formatos de documento permitidos para la OAP son : **JPG, GIF, PNG, MP3 y PDF**.



Pedido de venta con y sin portabilidad

GENERAR CONTRATO

Al presionar el botón **GENERAR CONTRATO** se abrirá una nueva ventana en el navegador.



The screenshot shows a web application interface with a navigation bar at the top containing links: Página inicial, Clientes, Solicitudes de servicio, Actividades, Pedidos, Pedido de ventas (highlighted), Ofertas económicas, Contactos, and Fallas masivas. Below the navigation bar is a header area with the text 'Lista' and a search bar containing the number '1-43055273935'. The main content area displays a form for a sales order. The form includes a row of buttons: Editar, Verificar, Enviar, TSQ, Cancelar pedido, and Generar documento (highlighted). Below the buttons, the form is organized into a grid with the following fields: 'Nº de Pedido' (1-43055273935), 'Nombre del Cliente' (CAPACITACION ENTREN), 'Estado' (Pendiente), 'Clasificación Fijo' (Inicio), 'Modalidad de Venta' (Fija), 'Cuenta del Cliente' (68323524-5), 'Fecha de creación' (05/03/2024 10:44:26), and 'Clasificación Móvil'.

Pedido de venta con y sin portabilidad

GENERAR CONTRATO

Se desplegará el Formulario de Acreditación donde se debe marcar los campos requeridos según la venta que se está realizando.

Acreditación Completa Obligatoria

Acreditación Completa Obligatoria

Acreditación de Identidad

☐ Fotocopia Cédula de Identidad

Acreditación de Portabilidad

☐ Formulario de Invalidadación

☐ Formulario Portabilidad

Acreditación Renta

☐ Cuenta Corriente

☐ Tarjeta de Crédito Banco

☐ Tarjeta de Crédito Casas Comerciales

Acreditación Deuda

☐ Contrato de Arrendo

☐ Contrato Compra-Venta

☐ Comprobante de Pago

Pedido de venta con y sin portabilidad

GENERAR CONTRATO

Marcar opción **GENERAR FORMULARIO**.

Acreditación Completa Obligatoria

Acreditación Completa Obligatoria

Acreditación de Identidad

☐ Fotocopia Cedula de Identidad

Acreditación de Portabilidad

☐ Formulario de Prevalidación ☐ Formulario Portabilidad

Acreditación Renta

☐ Cuenta Corriente ☐ Tarjeta de Crédito Banco

☐ Tarjeta de Crédito Casas Comerciales

Acreditación Deuda

☐ Contrato de Arriendo ☐ Contrato Compra-Venta ☐ Comprobante de Pago

Acreditación Deuda

☐ Boleta Competencia

Acreditación Adicional

☐ Liquidación de Sueldo

☐ Credencial

☐ Orden Comercial

GENERAR FORMULARIO

Pedido de venta con y sin portabilidad

GENERAR CONTRATO

El sistema desplegará la solicitud de servicios:

Verifica que los productos y precios/promociones desplegadas en el documento corresponden a lo solicitado por el cliente.

En caso de venta Remota, no son necesarias las web firmas. Se debe marcar el **“enviar por correo a...”** y apretar el botón azul **“Guardar y Enviar Formulario”**.

[illegible]

Pedido de venta con y sin portabilidad

GENERAR CONTRATO

El aplicativo despliega un mensaje de operación exitosa **MENSAJE GUARDADO CON ÉXITO.**

A screenshot of a web browser displaying a confirmation message. At the top, there is a dark header with the VTR logo (three colorful circles) and the text "vtr.com". Below the header, the main content area is light gray and contains the text "El correo ha sido enviado con éxito al cliente" in a dark font. Further down, another line of text reads "El Documento con todos sus datos han sido guardados con éxito en el gestor documental". A small, light gray button with the text "Ver mensaje del WCC" is positioned below the second line of text. In the bottom right corner, there is a dark blue notification box with a white information icon (a lowercase 'i' inside a circle). To the right of the icon, the text reads "Mensaje del Aplicativo", "Contrato guardado con éxito", and "WebFirma2" in white font.

Pedido de venta con y sin portabilidad

ENVIAR

Seleccionar el botón **ENVIAR**. Con este último paso, la venta ya se encuentra ingresada.

Lista

1-43055273935

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

Nº de Pedido: 1-43055273935	Nombre del Cliente: CAPACITACION ENTREN	Estado: Pendiente	Clasificación Fijo: Inicio
Modalidad de Venta: Fija	Cuenta del Cliente: 68323524-5	Fecha de creación: 05/03/2024 10:44:26	Clasificación Móvil:
Método de Envío:	Nº de Serie Cl:	Fecha de Modificación: 05/03/2024 10:44:26	Saldo Limite Crédito Fijo: \$2.000.000
Tipo Portado: No Portado - Venta Fi	Estado Nº de Serie Cl:	Desde cuando: 05/03/2024 10:44:26	Saldo Limite Crédito Móvil:
Tipo de Pedido: Pedido de ventas	Subtipo Cuenta:	Motivo:	Deuda Rut: \$0
Etapas: Cotización	Cuenta de Servicio: 68323524-5-S-001	Vigencia de Cotización: 10/03/2024 10:44:26	Deuda Domicilio: \$0
Ingresador: RBORBAR	Dirección de Servicio: ESTADO 175 OFIC 10	Estado del Trámite:	Pago Up Front: \$0
Canal de Ventas: Televenta Negocios	Cuenta de Facturación: 41793809448	Contexto de Estado:	Pago Up Front recibido: ☐
Vendedor: RBORBAR	e-mail: empresaentrenamiento@		Renta Mensual: \$51.990

Pedido de venta con y sin portabilidad

Enviar Pedido

Una vez enviado el pedido, el sistema automáticamente **despliega el calendario de agendamiento, en el cual debe indicarse el día y bloque horario acordado con el cliente. Luego ACEPTAR y GUARDAR.**

Una vez ingresado el agendamiento se puede verificar en la sección **“Actividades”** del pedido, la actividad específica del agendamiento para que un técnico vaya al domicilio del cliente.

Sección 1-7350432290 | Actividad de campo

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Pedidos

Lista de actividades

Más información Seguimiento Materiales Requeridos Trazabilidad Interacción Agendamiento

Continuar Agendamiento

Detalles de programación

Tiempo de trabajo: 60 Fecha Agendamiento: 13/12/2016 11:00 Hora Desde: 13/12/2016 00:00 Hora Hasta: 20/12/2016 00:00

Ubicación del servicio de cuenta

Dirección de la cuenta: TERESA VIAL 1114 DEPTO 401

Ciudad: SANTIAGO Código postal: 31/12/1899 21 000

Región: AZ Fecha certificada: 31/12/1899 21 000

Consulta Capacidad

1 - 10 de más de 10

Fecha Agend.	Hora Desde	Hora Hasta
14/12/2015	10:00:00	13:00:00
14/12/2015	13:00:00	16:00:00
14/12/2015	16:00:00	19:00:00
14/12/2015	19:00:00	21:00:00
15/12/2015	10:00:00	13:00:00
15/12/2015	13:00:00	16:00:00
15/12/2015	16:00:00	19:00:00
15/12/2015	19:00:00	21:00:00
16/12/2015	10:00:00	13:00:00
16/12/2015	13:00:00	16:00:00

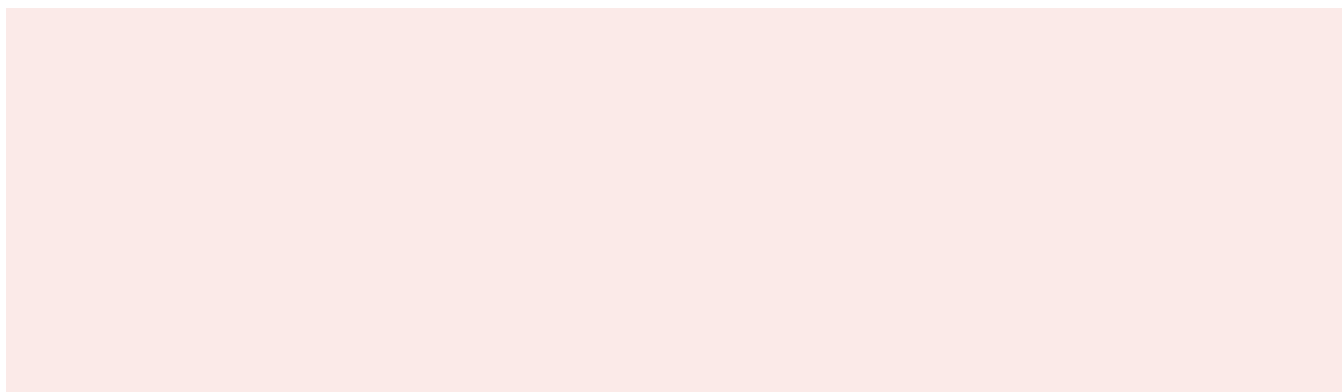
Aceptar Cancelar

Para complementar tus conocimientos revisa el siguiente video:



CONTINUAR

INGRESO SVA FIJO EN PEDIDO DE VENTA



Dentro del Pedido de Ventas, se pueden agregar SVA en caso de ser requeridos por el cliente. Es importante identificar al momento de la venta si es necesario incluir más BoxTV o Extensores, ya que el cliente ahorra los costos de instalación y experimenta desde un inicio una solución completa y novedosa.

PASO A PASO PARA AGREGAR SERVICIO ADICIONAL

Número Nuevo Telefónico Fijo

Una vez cargada la promoción dirígete a la pestaña **DETALLE** y despliega el ítem de **TELEFONÍA FIJA** y posíciónate en el ítem **NÚMERO COMÚN** donde se puede ver el número de teléfono que se generó para el cliente. Para portabilidad debemos omitir este punto.

- Revisar que el número del cliente tenga formato como número fijo y no como número móvil (tener el prefijo 9 u 8), si ocurre esto debes seleccionar un numero correcto desde la lista de números fijos disponibles:
- Baja hasta la sección **DETALLES DE LÍNEA** y despliega la lista de números telefónicos disponibles haciendo clic en la lupa de **NÚMERO DE LÍNEA** y selecciona el número correcto.

Detalles de línea

Validar

Encabezado de ítem

Nº de línea: 17 Estado: Pendiente

Secuencia: 6.1 Estado en fecha:

Fecha de vencimiento: 05/03/2024 10:44.2 Tipo: Producto

Detalles del producto

Producto: Numero Comun Producto adicional:

Nº de activo: Nº de pieza inteligente: TEL_COMUN

Nº de pieza: TEL_COMUN Número de la línea: 332451543

Producto cubierto: Tipo de relación:

U/M: Cada ID de servicio: 332451543

Pago Up Front: ☐ Nº de IMEI:

Teléfonos

Número 1 - 3 de 3

Número

332451562

332451309

332451187

Aceptar Cancelar

PASO A PASO PARA EL INGRESO SVA FIJO EN PEDIDOS DE VENTA

Ingreso SVA Fijo en Pedido de Venta

Gestión

Para agregar un SVA el ejecutivo deberá posicionarse sobre el **SERVICIO PRINCIPAL (1)** al cual quiere agregarle el Servicio de valor agregado (NO la promoción contratada) y luego presionar el botón **PERSONALIZAR (2)** para acceder a la vista de selección de SVA.

Detalles

Personalizar Editar promoción Verificar Cuotas Cambiar Simcard Eliminar Item Root

Nº de reseña	Producto	Lista de evaluación e	Cant.	Precio de inicio	Cantidad ampliada	Precio neto	ID de servicio	Punto de servicio	Cuenta de servicio	Precio neto e
1	VTR Pro 3 0323i		1		1				7063069-9-S-001	
2	Instalacion Normal		1	\$20.000	1	\$20.000			7063069-9-S-001	\$20.000
3	Descuento Multi Servicio		1	\$0	1	\$-8.980			7063069-9-S-001	\$-8.980
4	Television		1		1	\$0			7063069-9-S-001	
5	Banda Ancha		1		1	\$0			7063069-9-S-001	
6	Telefonia Fija		1		1	\$0			7063069-9-S-001	
7	Descuento Instalacion Promocional		1	\$-20.000	1	\$-20.000			7063069-9-S-001	\$-20.000

Ingreso SVA Fijo en Pedido de Venta

Ingreso de BOXTV

Para agregar un equipo **BOXTV** Adicional, se debe hacer clic en el producto **"Televisión"** y luego clic en **Personalizar**.

Detalles

Personalizar Editar promoción Verificar Cuotas Cambiar Simcard Eliminar Item Root

Nº de reseña	Producto	Lista de evaluación e	Cant.	Precio de inicio	Cantidad ampliada	Precio neto	ID de servicio	Punto de servicio	Cuenta de servicio	Precio neto e
1	VTR Pro 3 0323i		1		1				7063069-9-S-001	
2	Instalacion Normal		1	\$20.000	1	\$20.000			7063069-9-S-001	\$20.000
3	Descuento Multi Servicio		1	\$0	1	\$-8.980			7063069-9-S-001	\$-8.980
4	Television		1		1	\$0			7063069-9-S-001	
5	Banda Ancha		1		1	\$0			7063069-9-S-001	
6	Telefonia Fija		1		1	\$0			7063069-9-S-001	
7	Descuento Instalacion Promocional		1	\$-20.000	1	\$-20.000			7063069-9-S-001	\$-20.000

Ingreso SVA Fijo en Pedido de Venta

Ingreso de BOXTV

Selecciona la pestaña **EQUIPOS**.

Detalles 

1. Televisión 2. **Equipos** 3. Costos Adicionales 4. Try & Buy

Decodificadores

Item: Cant.: **Agregar ítem**

Cant.	Item	Precio de lista	Su precio	Precio total	U/M	ID de servicio	Punto de servicio	Promoción	Expiración	Personalizar
1	BoxTV	\$2.800	\$2.800		Per mas					

Ingreso SVA Fijo en Pedido de Venta

Ingreso de BOXTV

Selecciona el modelo de equipo que necesiten agregar

Agregar la cantidad = **1**

Hacer clic en el botón **"Agregar Item"**

Decodificadores

Item: Cant.: **Agregar ítem**

Cant.	Item	Precio de lista	Su precio	Precio total	U/M	ID de servicio	Punto de servicio	Promoción	Expiración	Personalizar
1	BoxTV									

Ingreso SVA Fijo en Pedido de Venta

Ingreso de BOXTV

Confirmar el equipo ingresado y presionar en **FINALIZAR.**

Ingreso de BOXTV

Si se necesita agregar un descuento, se debe hacer clic en el Ítem del **EQUIPO**, luego hacer clic en el botón **“Personalizar”**.

Acción	Estado del Trámite	N° de sesión	Producto	Lista de evaluación	Cant	Precio de inicio	Cantidad aplicada
Nuevo	(Detachable)	1	3D Filma Asesorado max Claro TV Flux 6275F		1		1
Nuevo		2	Banda Ancha		1		1
Nuevo		3	Telefonía Fija		1		1
Nuevo		4	Televisión		1		1
Nuevo		4.1	BoxTV		1	\$2.800	1
Nuevo		4.2	BoxTV		1	\$2.800	1
Nuevo		4.3	Descuento Max Ad Lite		1	\$0	1
Nuevo		4.4	Descuento Primera Caja Claro		1	-\$2.800	1
Nuevo		4.5	Max Ad Lite		1	\$0	1

Ingreso SVA Fijo en Pedido de Venta

Ingreso de BOXTV

En la pantalla verás el configurador de producto para que puedas seleccionar el descuento.

Television

1. d-BOX IPTV 2. Descuento

Descuentos Decodificadores Smart II

Item

Finalizado

Anterior Siguiente

Cancelar

Verificar

Terminado

d-BOX Smart II

Additional detail description line

Su precio \$0

Detalles d-BOX Smart

Mensajes

Ingreso de BOXTV

Telvision

- d-BOX IPTV
- Descuento

Descuentos Decodificadores Smart II

Item	Precio de lista	Su precio	Promoción	Explicación	Personalizar
- Dcto d-BOX Smart II a 1.499 x 12 Meses - Dcto d-BOX Smart II Adicional Permanente a 1.499 Perm Conv - Dcto d-BOX Smart II Adicional Gratis Conv - Dcto Permisión d-BOX Smart II 6 Meses Gratis - Dcto Permisión d-BOX Smart II 6 Meses al 50 - Dcto d-BOX Smart II Adicional Gratis - Descuento d-BOX - Descuento d-BOX Permanente					Anterior Siguiente

d-BOX Smart II

Additional detail description line



Su precio
\$0

Detalles
d-BOX Smart

Mensajes

Ingreso de BOXTV

- Podrás revisar el **EQUIPO** con su descuento asociado.

Más información

Catálogo

Detalles

Enviar a

Pagos

Envíos

Documentos

Archivos adjuntos

Portabilidad

Auditoría

Actividades

Detalles de la línea

Atributos

Totales

Detalles

+

🗑

Personalizar

Editar promoción

Verificar Cuotas

Cambiar Simcard

🔄

Eliminar Item Root

▼

Nº de reseña	Producto	Lista de evaluación e	Cant.	Precio de inicio	Cantidad ampliada	Precio neto	ID de servicio
1	VTR Pro 3 0323i		1		1		
2	Instalacion Normal		1	\$20.000	1	\$20.000	
3	Descuento Multi Servicio		1	\$0	1	\$-8.980	
4	Television		1		1	\$0	
4.1	d-BOX Smart II		1	\$2.990	1	\$2.990	
4.2	VTR TV Pro		1	\$27.990	1	\$27.990	
4.3	Descuento Primera Caja		1	\$-3.990	1	\$-2.990	
4.4	d-BOX Smart II		1	\$2.990	1	\$2.990	
4.4.1	Discto Retencion d-BOX Smart II 6 Meses Gratis		1	\$-2.990	1	\$-2.990	
4.5	Descuento HBO Pack 7.490		1	\$0	1	\$0	

Ingreso SVA Fijo en Pedido de Venta

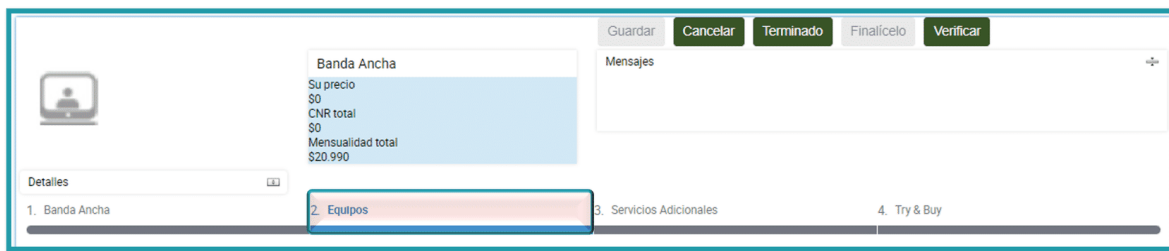
Ingreso de Extensor

Selecciona el servicio de **BANDA ANCHA** para **PERSONALIZAR**.

Ingreso SVA Fijo en Pedido de Venta

Ingreso de Extensor

Una vez en el catálogo, selecciona la pestaña **EQUIPOS** para elegir el extensor disponible.



Guardar Cancelar Terminado Finalicelo Verificar

Mensajes

Banda Ancha

Su precio
\$0
CNR total
\$0
Mensualidad total
\$20.990

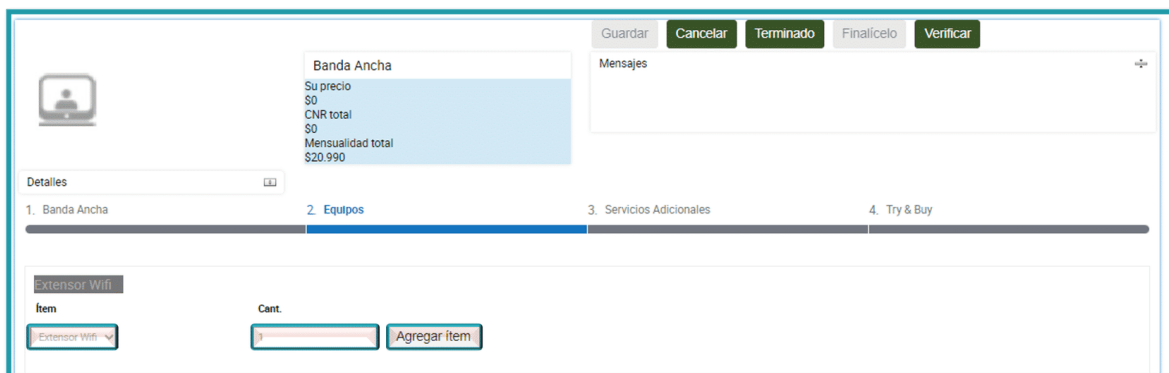
Detalles

1. Banda Ancha 2. Equipos 3. Servicios Adicionales 4. Try & Buy

Ingreso SVA Fijo en Pedido de Venta

Ingreso de Extensor

- Selecciona el modelo de equipo que necesiten agregar
- Agregar la cantidad = 1
- Hacer clic en el botón **“Agregar Item”**



Guardar Cancelar Terminado Finalicelo Verificar

Mensajes

Banda Ancha

Su precio
\$0
CNR total
\$0
Mensualidad total
\$20.990

Detalles

1. Banda Ancha 2. Equipos 3. Servicios Adicionales 4. Try & Buy

Extensor Wifi

Item Cant. Agregar item

Ingreso SVA Fijo en Pedido de Venta

Ingreso de Extensor

Selecciona sobre el **Extensor** cargado para indicar cual es el modelo seleccionado.

1. Banda Ancha 2. Equipos 3. Servicios Adicionales

Extensores Wifi Claro

Item: Extensores Wifi Claro Cant.: 1 Agregar item

Ingreso SVA Fijo en Pedido de Venta

Ingreso de Extensor

Elije el equipo ofrecido al cliente.

Extensores Wifi Claro

Item: Cant.: Agregar item

Cant.	Item	Precio de lista	Su precio	Precio total	U/M	ID de servicio	Punto de servicio	Promoción	Explicación	Personalizar
1	Extensores Wifi Claro									

Ingreso SVA Fijo en Pedido de Venta

Ingreso de Extensor

En la pestaña **CARGOS** selecciona el costo de instalación del equipo y presiona en **Terminado**.

Ingreso SVA Fijo en Pedido de Venta

Ingreso de Extensor

Revisa el detalle del pedido y confirma el equipo agregado.

Acción	Estado del trámite	Nº de resalta	Producto	Lista de evaluación	Cant.	Precio de inicio	Cantidad ampliad	Precio neto
Nuevo	1		3P Fibra Avanzado mas Claro TV Plus 6225F		1		1	
Nuevo	2		Banda Ancha		1		1	
Nuevo	2.1		Extensor Wifi Claro		1		1	
Nuevo	2.2		Fibra Avanzado Claro		1	\$23.990	1	\$23.990
Nuevo	2.3		Gateway NextGen Wifi Claro		1	90	1	90
Nuevo	3		Telefono Fijo		1		1	

Ingreso SVA Fijo en Pedido de Venta

Ingreso de Extensor

En caso de necesitar agregar un descuento en la mensualidad o en el cargo de activación, Selecciona **BANDA ANCHA** y luego **PERSONALIZAR**.

Más información	Catálogo	Detalles	Enviar a	Pagos	Envíos	Documentos	Archivos adjuntos	Portabilidad	Auditoría	Actividades
Detalles de la línea Atributos Totales										
Detalles + Personalizar Editar promoción Verificar Cuotas Cambiar Simcard Eliminar Item Root										
Nº de reseña	Producto	Lista de evaluación e:	Cant.	Precio de inicio	Cantidad ampliada	Precio neto	ID de serv			
1	VTR Pro 3 0323i		1		1					
2	Instalacion Normal		1	\$20.000	1	\$20.000				
3	Descuento Multi Servicio		1	\$0	1	\$-8.980				
4	Television		1		1	\$0				
5	Banda Ancha		1		1	\$0				
6	Telefonia Fija		1		1	\$0				
7	Descuento Instalacion Promocional		1	\$-20.000	1	\$-20.000				

Ingreso SVA Fijo en Pedido de Venta

Ingreso de Extensor

En **EQUIPOS** selecciona los descuentos que correspondan a la oferta comercial y presiona en **Terminado**.



Banda Ancha

Su precio
\$0
CNR total
\$0
Mensualidad total
\$20.990

Guardar

Cancelar

Terminado

Finalicelo

Verificar

Mensajes

Detalles

1. Banda Ancha

2. Equipos

3. Servicios Adicionales

4. Try & Buy

Dcto Cargo Extensor Smart Desk

Item

Cant.

Agregar item

Cant.	Item	Precio de lista	Su precio	Precio total	U/M	ID de servicio	Punto de servicio	Promoción	Explicación	Personalizar
1	Dcto Cargo Extensor Smart Desk	\$-20.000	\$-20.000		Cada					

Dcto Extensor Smart Desk Gratis x 12 Meses

Item

Cant.

Agregar item

Cant.	Item	Precio de lista	Su precio	Precio total	U/M	ID de servicio	Punto de servicio	Promoción	Explicación	Personalizar
1	Dcto Extensor Smart Desk Gratis x 12 Meses	\$-3.000	\$-3.000		Por mes					

Ingreso SVA Fijo en Pedido de Venta

Ingreso de Extensor

Confirma los descuentos ingresados.

Más información

Catálogo

Detalles

Enviar a

Pagos

Envíos

Documentos

Archivos adjuntos

Portabilidad

Auditoría

Actividades

Detalles de la línea

Atributos

Totales

Personalizar

Editar promoción

Verificar Cuotas

Cambiar Simcard

Eliminar Item Root

Nº de reseña	Producto	Lista de evaluación e	Cant.	Precio de inicio	Cantidad ampliad	Precio neto	ID de servicio
1	VTR Pro 3 0323I		1		1		
2	Instalacion Normal		1	\$20.000	1	\$20.000	
3	Descuento Multi Servicio		1	\$0	1	\$-8.980	
4	Television		1		1	\$0	
5	Banda Ancha		1		1	\$0	
5.1	Extensor Wifi		1		1		
5.2	Dscto Cargo Extensor Smart Desk		1	\$-20.000	1	\$-20.000	
5.3	Dscto Extensor Smart Desk Gratis x 12 Meses		1	\$-3.000	1	\$-3.000	
5.4	500 Mega Residencial		1	\$0	1	\$20.990	

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS DAC CLARO - N°02 JULIO
TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°02
JULIO - DAC CLARO**

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

FINALIZAR