



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 04 - VENTA REMOTA FIJA CLARO

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

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

≡ UNIDAD 1: POLÍTICA DE VENTA SERVICIOS FIJOS

≡ UNIDAD 2: POLÍTICA DE INGRESO DE VENTAS EN RED HFC SOBRE VIVIENDA CON
≡ FACTIBILIDAD RED NEUTRA

≡ DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: POLÍTICA DE VENTA SERVICIOS FIJOS



Definir el correcto uso de las políticas de ventas asociadas a los productos fijos y que estén en concordancia con la normativa de la empresa.

Si deseas revisar los pasos para la acreditación de la venta y los criterios de visado, puedes acceder la publicación **Visado de contratos**, haciendo [clic AQUÍ](#).

Desde el **viernes 01 de noviembre 2024**, comenzó a regir una nueva política en relación al ingreso de ventas en viviendas donde se ha generado una desconexión en forma voluntaria por el antiguo cliente.

LA POLÍTICA ES LA SIGUIENTE:

En domicilios que se encuentren los servicios en estado **ACT - ELI** posterior al ingreso de una desconexión voluntaria, **NO está permitido realizar ventas a un nuevo cliente (RUT distinto al que realizó la desconexión) durante los primeros 10 días corridos desde el ingreso de la desconexión.**

En caso que se ingresen ventas en este período, serán descomisionadas.

VENTA EN VIVIENDAS POSTERIOR A UNA DESCONEXIÓN VOLUNTARIA

NO está permitido realizar ventas en un domicilio que ha realizado una desconexión voluntaria durante los primeros **10 días corridos**, desde el ingreso de dicha desconexión.

En caso que se ingresen ventas en este período, serán descomisionadas.

La política aplica para todos los canales de venta y en los siguientes casos:

- Aplica para todos los **canales de venta**.
- La política aplica en el siguiente caso:
- Domicilios donde se haya ingresado una desconexión **voluntaria en los últimos 10 días**.
- Venta a **un cliente distinto** al que realizó la desconexión (RUT que desconecta NO es el mismo que contrata).
- Las ventas ingresadas inmediatamente posterior al ingreso de una desconexión voluntaria hasta 10 días corridos después serán descomisionadas.
- Se puede ingresar ventas a partir del día 11 desde el ingreso en sistema de una desconexión voluntaria. Por ejemplo, si una desconexión se solicitó el día 1-jun, se pueden ingresar ventas en el domicilio desde el día 12-jun.

FECHA (ejemplo)	1-ago	2-ago	3-ago	4-ago	5-ago	6-ago	7-ago	8-ago	9-ago	10-ago	11-ago	12-ago
ESTADO VIVIENDA	Desconexión (Ingreso en sistema) ACT-ELI	ACT-ELI										
DÍAS DESDE DX	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
VENTA	X Venta sin Comisión											✓ Venta ok

Revisar si en el domicilio se ha ingresado una desconexión voluntaria en los últimos 10 días.

POLÍTICA DE RECONEXIONES

No se considerará como venta los ingresos que al momento de realizar la Validación Comercial en la pestaña Validación Ventas correspondan a una Reconexión, lo que se puede revisar en detalle en el procedimiento [Andes - Validaciones y Revisión de la Deuda en la Venta.](#)



CONTINUAR

UNIDAD 2: POLÍTICA DE INGRESO DE VENTAS EN RED HFC SOBRE VIVIENDA CON FACTIBILIDAD RED NEUTRA



**POLÍTICA DE INGRESO DE VENTAS EN RED HFC
SOBRE VIVIENDA CON FACTIBILIDAD RED NEUTRA**



Desde el día miércoles 01 de enero de 2025 comenzó a regir una nueva política en relación al ingreso de ventas en red HFC en viviendas con factibilidad Red Neutra.

REGISTRA

No se puede vender en Red HFC sobre una dirección con factibilidad Red Neutra, teniendo en cuenta lo siguiente:

- Solo aplica para Pedidos de Ventas, no Cambios de Promoción.
- No aplica para pedidos solo Fono o solo Cable.

Para la búsqueda de factibilidad se debe considerar el procedimiento [Andes - Validación Factibilidad de Dirección](#)

Consideraciones:

- Si en un **Pedido de Ventas**, al momento de verificar TSQ, se genera un error, se debe verificar si existe **Error 14**, si es así, se debe escalar a sopORTEONNET@clarovtr.cl SLA 48hh, como se indica en la publicación [Diccionario Andes](#). En caso tener una respuesta de OnNet en menos de 24 horas (1 día y el resto de horas del día en el que se realizó la solicitud), si esta es positiva se debe ingresar la venta en Red Neutra, en caso de ser negativa, se debe ingresar en HFC y mandar el respaldo de cara a comisiones.

- Si en un **Pedido de Ventas**, se genera el **Error 31**, se debe ingresar el **ticket correspondiente a GSA** y en caso de no tener una respuesta en 24 horas (1 día y el resto de horas del día en el que se realizó la solicitud), **la venta se debe ingresar por HFC y mandar el respaldo de cara a comisiones.**

- Si en un **Pedido de Ventas**, se genera el **Error 537**, se debe ingresar el **ticket correspondiente a GSA** y en caso de no tener una respuesta en 24 horas (1 día y el resto de horas del día en el que se realizó la solicitud), **la venta se debe ingresar por HFC y mandar el respaldo de cara a comisiones.**

IMPORTANTE:

El ticket que debes ingresar en mesa de ayuda es el siguiente:

Selecciona tipo de registro: Andes

Selección Aplicación: Andes

Categoría: Error Dirección Infactible

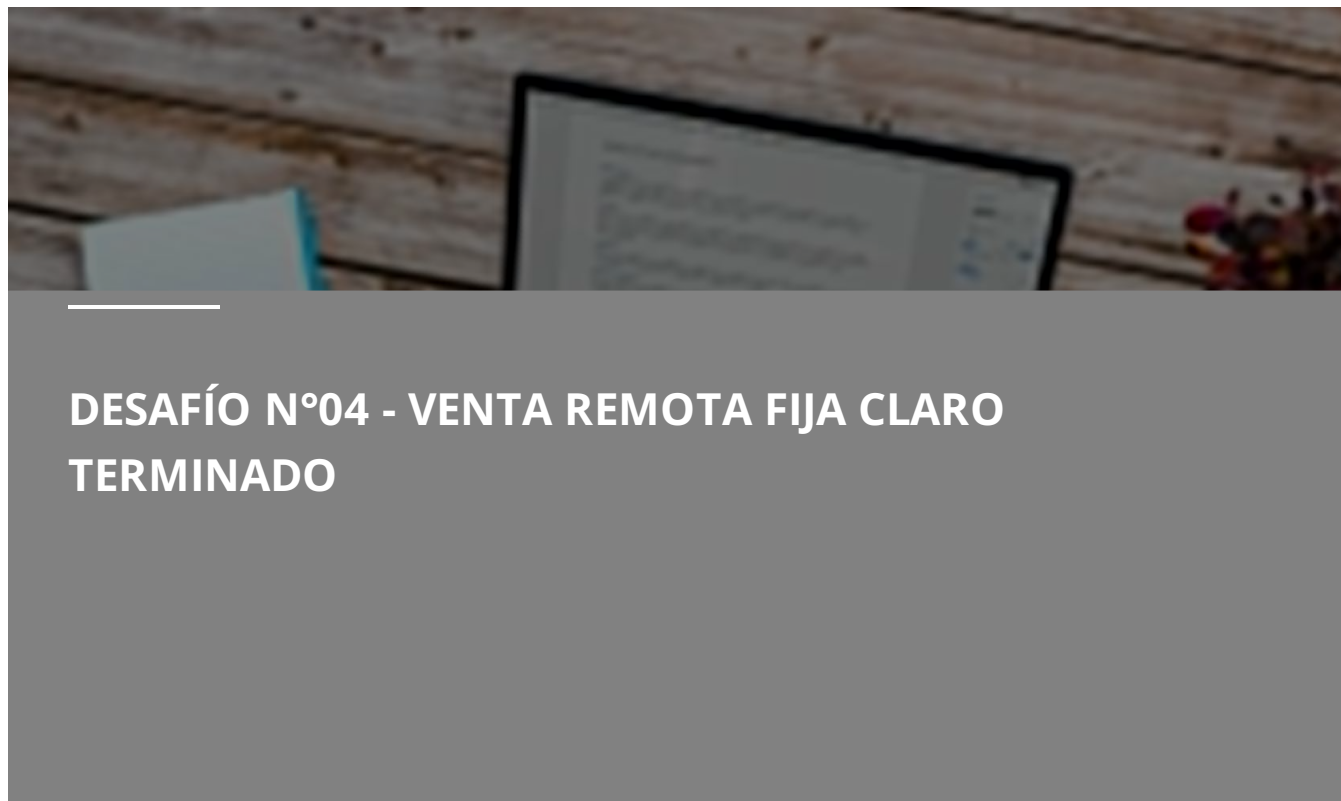
Tipo de Solicitud: Código 537 Asignación Neutra

- Si al momento de una visita técnica para la instalación de una venta, el técnico declara que no se puede instalar fibra, entonces la venta puede ser ingresada por HFC y se debe mandar el respaldo de cara a comisiones.

- Si al momento de contratación el cliente declara que quiere HFC sobre Fibra, entonces sí se puede ingresar la venta por HFC y se debe mandar el respaldo de cara a comisiones. **Esto aplica para todos los canales excepto Terreno.**

CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°04 -
VENTA REMOTA FIJA CLARO**

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

FINALIZAR