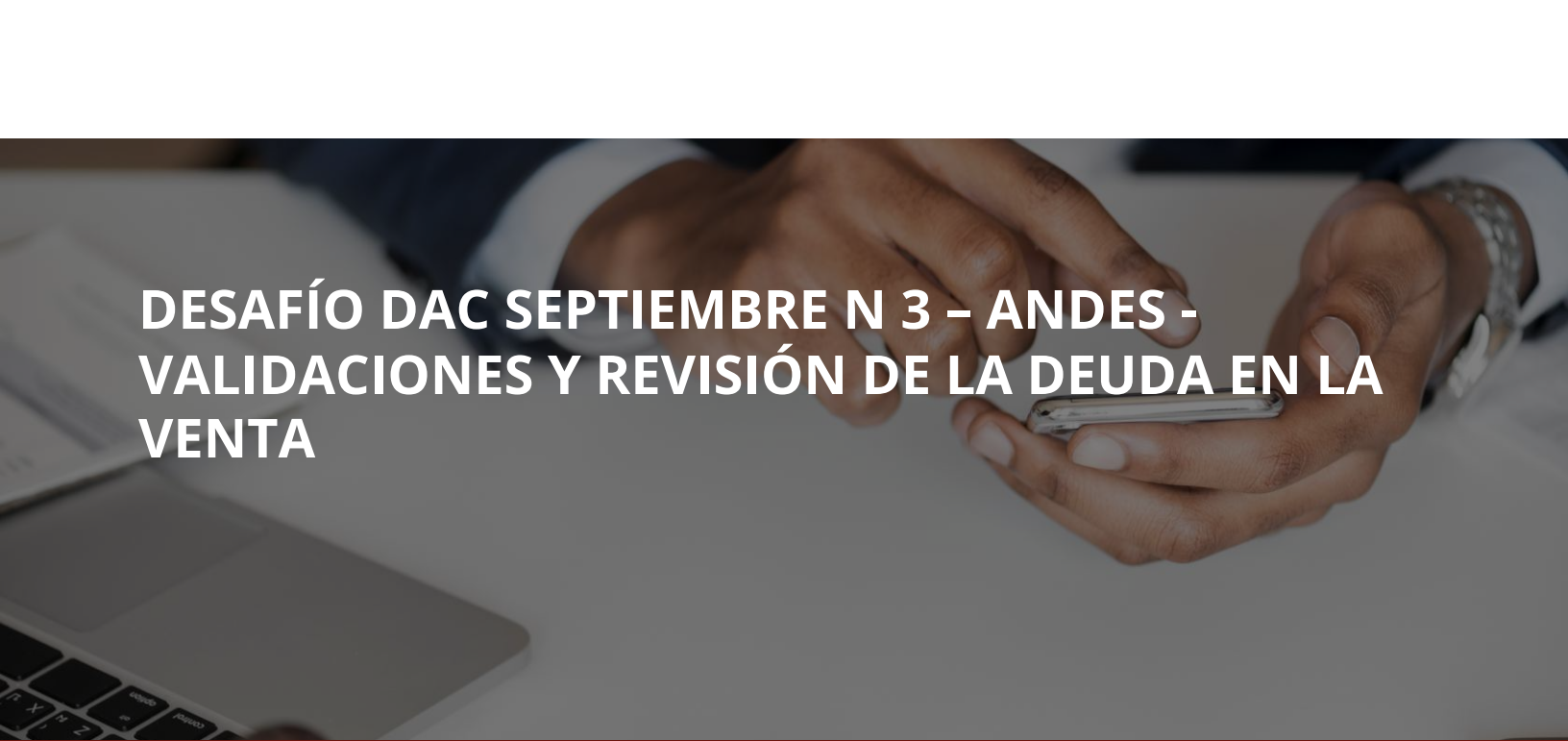




DESAFÍO DAC SEPTIEMBRE N 3 – ANDES - VALIDACIONES Y REVISIÓN DE LA DEUDA EN LA VENTA

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.



ANDES - VALIDACIONES Y REVISIÓN DE LA DEUDA EN LA VENTA



DESAFÍO TERMINADO

ANDES - VALIDACIONES Y REVISIÓN DE LA DEUDA EN LA VENTA



VALIDACIONES VENTA:

Actualización Política Deuda Ex Clientes a nivel de RUT y VIVIENDA:

El objetivo de la actualización del procedimiento es la correcta revisión de la deuda de SERVICIOS FIJOS al momento de evaluar el ingreso de una venta.

IMPORTANTE: Se debe revisar dos tipos de deudas:

► **Deuda vinculada al RUT**

► **Deuda vinculada a un domicilio**

RECUERDA:

- **Aplica para venta de servicios fijos.**
- Para la venta móvil no se puede realizar una venta con deuda en Rut o en domicilio.
 - Verificar si cliente bajo su Rut tiene deuda.
 - Verificar si el domicilio donde se quiere contratar existe una deuda.

A continuación, podrás revisar la herramienta que permite buscar direcciones y/o RUT y obtener información relevante sobre ellas, lo que permitirá evaluar un ingreso de venta.

En esta vista de dirección en sistema es posible encontrar información sobre lo siguiente:

- Disponibilidad de servicio
- Deuda en RUT y domicilio
- Estado de RUT en domicilio (Reconexión)
- Servicios activos
- Estado de desconexión voluntaria

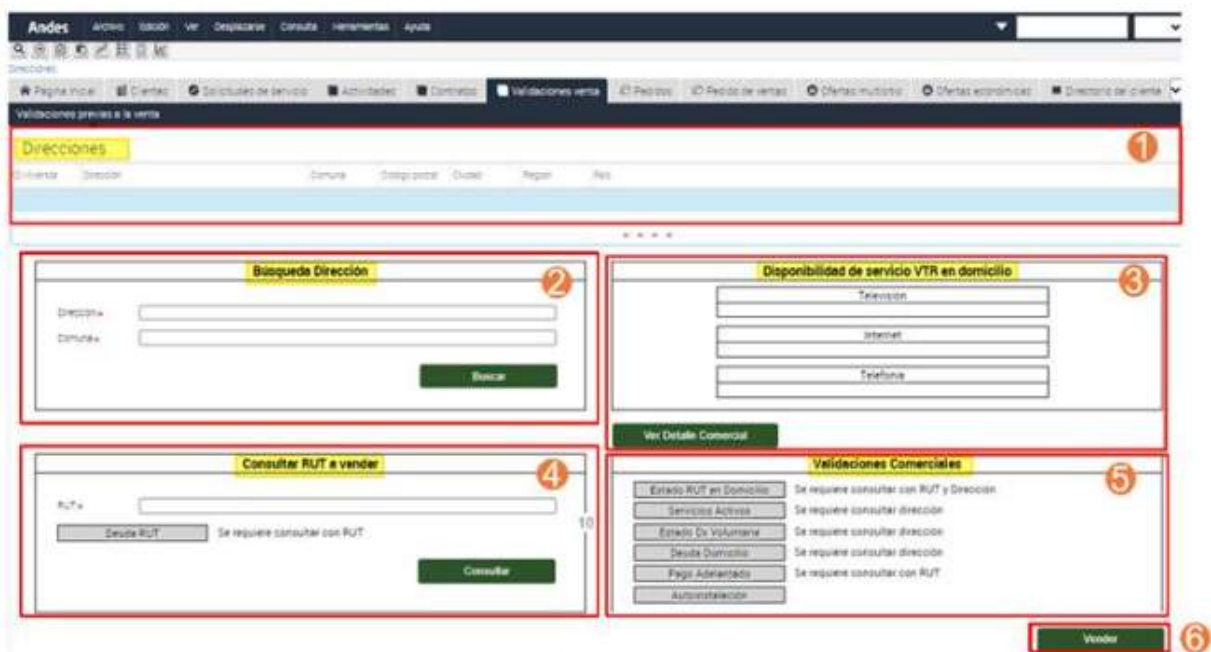
- Condición a pago anticipado de costo de instalación
- Factibilidad de autoinstalación

Seguidamente se presentan los distintos tipos de información que se entrega:

1. SECCIONES DE VALIDACIONES VENTA —

Se debe ingresar y hacer clic en la pestaña **“Validaciones venta”**, donde se desplegará la siguiente vista: La pantalla general de la vista Validaciones venta está compuesta por 5 secciones:

1. Resultados de direcciones.
2. Sección de búsqueda de direcciones.
3. Sección de resultados de disponibilidad de servicios.
4. Sección de consulta del Rut a vender.
5. Sección de resultados de validaciones comerciales.
6. Botón Vender



2. COMO BUSCAR UNA DIRECCIÓN

En esta sección están los campos **“Dirección”** y **“Comuna”**, donde se puede realizar la búsqueda por la dirección y puede ser en mayúscula o minúscula.

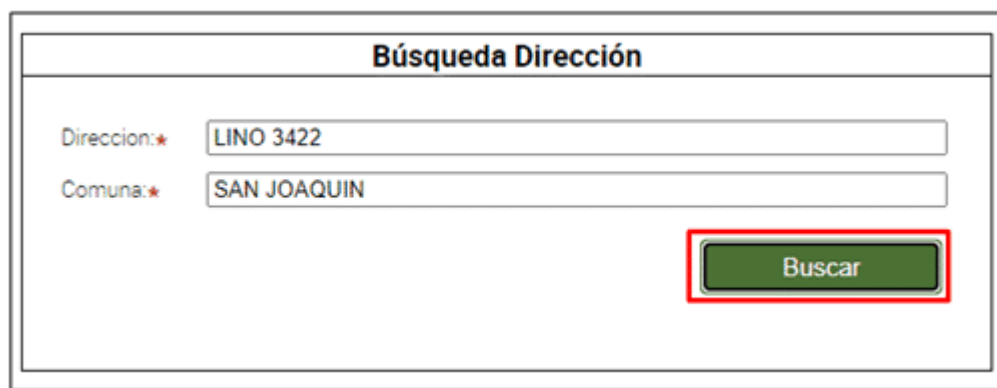
Nota: el campo “Comuna” ayuda a realizar la búsqueda más precisa y más rápida en el sistema, pero no es obligatorio. Luego se debe presionar el botón BUSCAR.

Se despliega la información de la dirección ingresada:

1. Detalle de la dirección entregada.
2. Disponibilidad de Servicio en Claro.

Adicional, se encuentra disponible la opción de mostrar más columnas que necesites necesarias para la validación, puedes configurar seleccionando el botón ENGRANAJE, luego selecciona la opción COLUMNAS MOSTRADAS, en dónde se desplegará las opciones que tienes para agregar.

!Si no logras identificar esta vista, debes eliminar el caché y temporales del navegador, para esto puedes revisar la publicación **BÚSQUEDA DE CLIENTE** en el apartado de “CÓMO REFRESCAR EL CACHÉ DEL NAVEGADOR”

El formulario tiene un título "Búsqueda Dirección" en un recuadro superior. Debajo, hay dos campos de texto: "Dirección:★" con el valor "LINO 3422" y "Comuna:★" con el valor "SAN JOAQUIN". A la derecha de estos campos hay un botón verde con el texto "Buscar" en blanco. El botón está rodeado por un recuadro rojo.

3. DISPONIBILIDAD DE SERVICIO —

Para realizar la búsqueda de factibilidad de una dirección, se debe hacer como se indica en el procedimiento **Andes - Validación Factibilidad de Dirección**

4. CONSULTAR RUT A VENDER —

Puedes consultar el RUT, para luego obtener información comercial del cliente que desea adquirir servicios en la dirección buscada. Luego de ingresar RUT y dar clic en botón **“Consultar”**, se observa la deuda del cliente, en el ícono **“Deuda RUT”**.

Importante: Al apretar botón “Consultar”, se debe esperar ya que consulta tarda unos segundos.

4.1 Deuda RUT: Indica si el RUT posee deuda, tanto vencida como castigada.

- Si Rut consultado no tiene deuda, el ícono aparece en color **verde** y se indica "RUT consultado sin deuda".

- Si Rut consultado tiene deuda, el ícono aparece en color **amarillo** y se indica "RUT consultado con deuda por pagar" y el monto.

Si el RUT NO posee deuda es porque CUMPLE con los siguientes criterios mencionados:

Grupo 1A → Debe tener deuda entre \$15.000 y \$50.000 y la mora debe tener una antigüedad entre 12 y 24 meses

Grupo 1B → Cliente permaneció en la compañía por más de 12 meses (habiendo contratado servicios fijos) y dejó impaga 1 o 2 boletas.

!No se considera monto de deuda.

Grupo 2 → Clientes con antigüedad mayor a 24 meses.

!No considera monto de deuda

IMPORTANTE: Recuerda que no debes ingresar la venta a una Dirección que presente deuda.

Formulario de consulta de RUT a vender. El título es "Consultar RUT a vender". Hay un campo de entrada para el RUT con un ícono de estrella. Debajo del campo, hay un botón gris que dice "Deuda RUT" y un texto que dice "Se requiere consultar con RUT". En la parte inferior derecha, hay un botón verde que dice "Consultar".

5. VALIDACIONES COMERCIALES

Describe información relevante sobre la dirección y condiciones del cliente sobre esta dirección.

- **Estado RUT en Domicilio:** indica si RUT tiene servicios activos en la dirección consultada. Se requiere haber consultado previamente el RUT y la dirección.
- **Servicios Activos:** tiene información de servicios instalados en la dirección, ya sea se encuentren activos o suspendidos (mora, voluntaria o portabilidad). Se requiere haber consultado previamente solo la dirección.
- **Estado Dx Voluntaria:** indica si se ha producido una desconexión voluntaria de servicios en los últimos 10 días en la dirección. Se requiere haber consultado previamente solo la dirección.
- **Deuda Domicilio:** indica si el domicilio tiene deuda y su monto. Se requiere haber consultado previamente solo la dirección.
- **Pago Adelantado:** indica si la venta está condicionada al “Pago anticipado del costo de instalación”. Se requiere haber consultado previamente el RUT y la dirección. Si se consulta solo uno, resultado será parcial.
- **Autoinstalación:** indica si la dirección cuenta con la factibilidad de realizar autoinstalación de productos por parte del mismo cliente. Se requiere haber consultado previamente solo la dirección.

5.1 Estado RUT domicilio: Solo aparece buscando la dirección en “Búsqueda Dirección” y consultando el RUT en “Consultar RUT a vender”. Este atributo indica si RUT tiene servicios activos en la dirección consultada.

Si una venta será una Reconexión para el RUT consultado en la dirección consultada, el ícono se muestra en color **amarillo**, indicando el siguiente mensaje “Corresponde a Reconexión de Servicios.”

- Si RUT consultado no tiene servicio en la dirección consultada, el ícono se muestra en color **verde**, indicando el siguiente mensaje “Rut consultado sin servicios activos en domicilio consultado”.

- Si el RUT consultado tiene servicios activos en la dirección consultada, el ícono se muestra en color **amarillo**, indicando los productos activos que el cliente tiene en esta dirección.

5.2 Servicios Activos: Describe la información de servicios activos que están instalados en el domicilio consultado.

- Si dirección consultada no tiene servicios activos, ícono aparecerá en color **verde**, indicando “Domicilio sin servicios activos”.
- Si dirección consultada tiene servicios activos, ícono aparecerá en color **rojo**, indicando la lista de servicios activos en el domicilio, nombre del cliente y Rut del cliente.

5.3 Estado DX Voluntaria: Indica si se ha producido una desconexión voluntaria de servicios en los últimos 10 días en la dirección. De ser así, se debe esperar a que se cumplan los 10 días para poder ingresar una venta.

- Si el icono se muestra en color **verde** implica que no se ha realizado una desconexión voluntaria en la vivienda hace menos de 10 días. Se indica “Sin desconexión menor a 10 días”.
- Si el icono se muestra en **rojo** implica que se realizó una desconexión voluntaria en la vivienda hace menos de 10 días. Se indican los días desde la última desconexión.

5.4 Deuda domicilio: Indica si el domicilio tiene deuda y su monto.

- Si dirección consultada no tiene deuda, el icono se muestra en color **verde**. Se indica “Domicilio sin deuda”.
- Si dirección consultada tiene deuda, el ícono se muestra en color **amarillo**. Se indica “Domicilio con deuda”, monto, nombre, apellido y Rut del deudor, además de fecha desde que se tiene la deuda.

Recuerda: Se debe tener en consideración los siguientes puntos en relación a la deuda a la vivienda:

1. Para la política comercial en relación a deuda domicilio, se considera solo la deuda que dejó **el último cliente que desconectó en la vivienda**. No es necesario revisar deudas previas al último cliente, ya que sistema arroja información de éste automáticamente y solo esta deuda es la que se debe considerar.

2. En casos en que haya deuda en vivienda, la política permite desvincularla si se cumple alguna de las siguientes condiciones:

a) Deuda es menor a \$5.000.

b) Deuda no corresponde al nuevo contratante y se presentan los respaldos correspondientes según política de acreditación. c) Deuda de la vivienda tiene más de 12 meses.

Si no se cumple alguna de las condiciones anteriores, el cliente debe pagar el monto total de la deuda y el ejecutivo debe ingresar la venta posterior al pago.

5.5 Pago Adelantado (PUF): Indica si la dirección y/o el RUT se encuentran condicionados al “Pago anticipado del costo de instalación”.

Importante: pago anticipado del costo de instalación aún se encuentra activo Si dirección no tiene asociado el pago adelantado del costo de instalación, el ícono se muestra en color **verde** y se indica “No aplica pago adelantado”.

- Si dirección tiene asociado el pago adelantado del costo de instalación, el ícono se muestra en color **amarillo** y se indica “Aplica pago adelantado”.

5.6 Autoinstalación: Indica si la dirección cuenta con la factibilidad de realizar autoinstalación de productos por parte del mismo cliente

- Si dirección posee la factibilidad para autoinstalar productos por parte del cliente, ícono se muestra en color **verde** y se indica “Es posible ofrecer autoinstalación en este domicilio”.

- Si dirección no posee la factibilidad para autoinstalar productos por parte del cliente, ícono se muestra en color **amarillo** y se indica “Domicilio no cuenta con factibilidad para autoinstalación”.

Validaciones Comerciales	
Estado RUT en Domicilio	Se requiere consultar con RUT y Dirección
Servicios Activos	Se requiere consultar dirección
Estado Dx Voluntaria	Se requiere consultar dirección
Deuda Domicilio	Se requiere consultar dirección
Pago Adelantado	Se requiere consultar con RUT y Dirección
Autoinstalación	Se requiere consultar dirección

6. BOTÓN “VENDER”

Luego de haber evaluado las condiciones comerciales y que éstas se cumplan para la venta, proceder a seleccionar el botón vender. El botón **“Vender”** se activa una vez que se han evaluado las condiciones comerciales de la dirección, en conjunto con las del RUT del cliente.

Hay 3 escenarios:

- RUT no existe y se puede vender en dirección consultada.
- RUT existe y se puede vender en dirección consultada.
- RUT existe y tiene servicios activos en la dirección consultada.

El botón “Vender” solo se habilita bajo las condiciones que se detallan a continuación.

6.1 RUT no existe y se puede vender en dirección consultada

Cuando la dirección no tiene servicios activos y el cliente no está creado, se deben cumplir los requisitos comerciales necesarios para que se habilite botón “Vender”. A modo de ejemplo, las Validaciones Comerciales podrían aparecer así:

Se debe hacer clic en botón “Vender”. En la siguiente pantalla completamos el e-mail del cliente y presionamos botón “Aceptar”. Aparecerá un mensaje indicando “Cliente no existe en el sistema, se redireccionará a la vista de Creación de Clientes para continuar con la venta”. Presionar OK.

Importante: En una primera etapa se solicitará el mail aquí, pero después se debe modificar en la ficha del cliente. Se redireccionará a Vista de cliente, donde se creará al cliente en sistema con sus 3 cuentas principales de Cliente, Servicio y Facturación.

Importante: siempre se pueden modificar los datos del teléfono y el mail del cliente.

6.2 RUT existe y se puede vender en dirección consultada

Cuando la dirección no tiene servicios activos y el cliente está creado, se deben cumplir los requisitos comerciales necesarios para que se habilite botón “Vender”.

A modo de ejemplo, las Validaciones Comerciales podrían aparecer así:

Hacer clic en botón **“Vender”**. En la siguiente pantalla completamos el e-mail del cliente y presionamos botón “Aceptar”. Aparecerá un mensaje indicando “Se redireccionará de forma automática a la vista de Edición de Clientes para continuar con la venta”. Presionar OK.

Importante: En una primera etapa se solicitará el mail aquí, pero después se debe modificar en la ficha del cliente. Se dirige automáticamente a la vista Resumen del Cliente, con sus cuentas creadas con asociación a la dirección consultada:

Importante: siempre se pueden modificar los datos del teléfono y el mail del cliente.

6.3 RUT existe y tiene servicios activos en la dirección consultada

Cuando la dirección tiene servicios activos y el cliente está creado, el botón “Vender” solo se habilita si el RUT que quiere contratar es el mismo

propietario de los servicios activos. Las validaciones comerciales aparecerán así, con el atributo “Estado del RUT en Domicilio” en color **amarillo** e indicando las promociones que existen en la dirección:

Hacer clic en botón **“Vender”**. En la siguiente pantalla completamos el e-mail del cliente y presionamos botón “Aceptar”. Aparecerá un mensaje indicando “Se redireccionará de forma automática a la vista de Edición de Clientes para continuar con la venta”. Presionar **OK**.

Importante: En una primera etapa se solicitará el mail aquí, pero después se debe modificar en la ficha del cliente. Se dirige automáticamente a la vista Resumen del Cliente y de esta manera se podrán gestionar cambios de promociones para los servicios existentes.

Importante: siempre se pueden modificar los datos del teléfono y el mail del cliente.

Validaciones Comerciales	
Estado RUT en Domicilio	Rut consultado sin servicios activos en domicilio consultado
Servicios Activos	Domicilio sin servicios activos
Estado Dx Voluntaria	Sin desconexión menor a 70 días
Deuda Domicilio	Domicilio sin deuda
Pago Adelantado	No aplica pago adelantado
Autoinstalación	Es posible ofrecer autoinstalación en este domicilio

Vender

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO DAC – SEPTIEMBRE N 3 – ANDES - VALIDACIONES Y REVISIÓN DE LA DEUDA EN LA VENTA
TERMINADO



FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO DAC – SEPTIEMBRE N 3- ANDES - VALIDACIONES Y REVISIÓN DE LA DEUDA EN LA VENTA

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

FINALIZAR