

VTR - DESAFÍO DE LA SEMANA N° 02 - Sucursal

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- Considera, que no podrás avanzar a menos que hayas revisado todo el material.
- Considera que todos los contenidos incluidos en esta edición podrían sufrir actualizaciones durante el periodo que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises CLAVE.

DESDE EL 05 AL 23 DE FEBRERO



VENTA MÓVIL



POLÍTICA DE VENTA SERVICIOS MÓVILES



ACTIVIDAD



SUSPENSIÓN TRANSITORIA



POLÍTICA DE VENTA DE SERVICIOS FIJOS



DESAFÍO TERMINADO

VENTA MÓVIL



POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- **EXCLUSIVO SUCURSALES:** En las ventas móviles, debes realizar la validación de identidad por EQUIFAX y biométrica. Para esto, revisa la publicación VALIDACIÓN IDENTIDAD VENTA MÓVIL Y CAMBIO DE SIMCARD.
- Todos los usuarios de telefonía fija, móvil y VOIP, sean de post pago o prepago, pueden acceder a la portabilidad numérica, teniendo como destino Tecnología fija y móvil.
- Toda operación de venta queda sujeta a una evaluación comercial interna, la cual se refleja a través del Límite de Crédito.

- Para los teléfonos móviles el proceso de la portación será efectivo durante el día hábil siguiente al ingreso la solicitud. Los cambios se realizan entre las 3 y las 5 a.m, deshabilitándose su simcard por lo que deberá cambiarla por la entregada por VTR.
- La portabilidad solo será factible para números activos y vigentes, es decir el número no debe estar suspendido o con deuda.
- El cliente no debe poseer deuda en su actual compañía ni tampoco en VTR. En caso de que tenga deuda en VTR, aplica PAGO BLOQUEANTE que es aquel para efectos de aprovisionamiento, instalación o activación requiere de un pago por parte del solicitante, que puede ser por justificación de cuota inicial (equipos móviles o contratación de servicios) o deudas asociadas al cliente
- Sólo aplica portabilidad numérica a servicio de voz (no aplica a Banda Ancha Móvil).
- Para ingresar venta, la cédula de identidad del cliente debe estar VIGENTE. Recuerda siempre verificar la vigencia del CI antes de finalizar el ingreso de la venta, apóyate con la herramienta del REGISTRO CIVIL para la validar la información.
- NO entregar datos del cliente a un tercero (Fonos de contacto, dirección, Rut, nombre completo, otros).

DEBES SABER —

- Al realizar la evaluación de crédito de un cliente y el resultado es Solo opta a Renovación pagando equipo al contado nunca indiques que no puede acceder. En lugar de eso, siempre ofrece el pago del equipo a través de tarjeta como único medio de pago disponible por el momento.
- Los formatos de documento permitidos para la OAP son: JPG, GIF, PNG, MP3 y PDF
- Cuando realices una portabilidad de origen prepago, recuerda que el código CAP tendrá 4 dígitos y tiene vigencia de 5 días a partir de la consulta de la portabilidad
- La solicitud de portabilidad puede ser cancelada hasta las 22:00 horas. del mismo día de solicitud, puedes revisar la publicación [CANCELACIÓN DE PORTABILIDAD](#)
- 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.
- Recordar que los productos fijo y móvil deben crearse en cuentas de facturación diferentes. Si el cliente tiene productos fijos activos, entonces se debe crear una nueva cuenta de facturación para la venta de móvil.
- Previa a la elección del equipo se debe validar el stock con el bodeguero

- Recuerda que, si tu cliente no califica para financiamiento en la boleta, invítalo a pagar con su tarjeta de débito o crédito. Esta opción permite al cliente acceder a precios mucho más económicos que si lo financia en su boleta y aprovechar el beneficio de pagar en cuotas sin interés, siempre según las condiciones comerciales de su entidad bancaria.

GESTIÓN

PASOS 1 A 4 —

1.1. En la vista 360 del cliente ingresar y luego la opción de NUEVO REGISTRO, para así generar un nuevo pedido de ventas.

1.2. Ingresar al N° DE PEDIDO, se dirigirá a la pestaña PEDIDO DE VENTAS, aquí se podrá personalizar el pedido y validar algunos datos.

- Saldo de límite de crédito móvil, Recordar que el saldo en el límite de crédito considera cualquier concepto que genere renta mensual, excluyendo los cargos por única vez como la cuota inicial o pago de simcard.
- Deuda Rut -> En estos casos, sólo si el cliente paga la deuda puede continuar el proceso de venta, teniendo como plazo máximo 48 hrs.

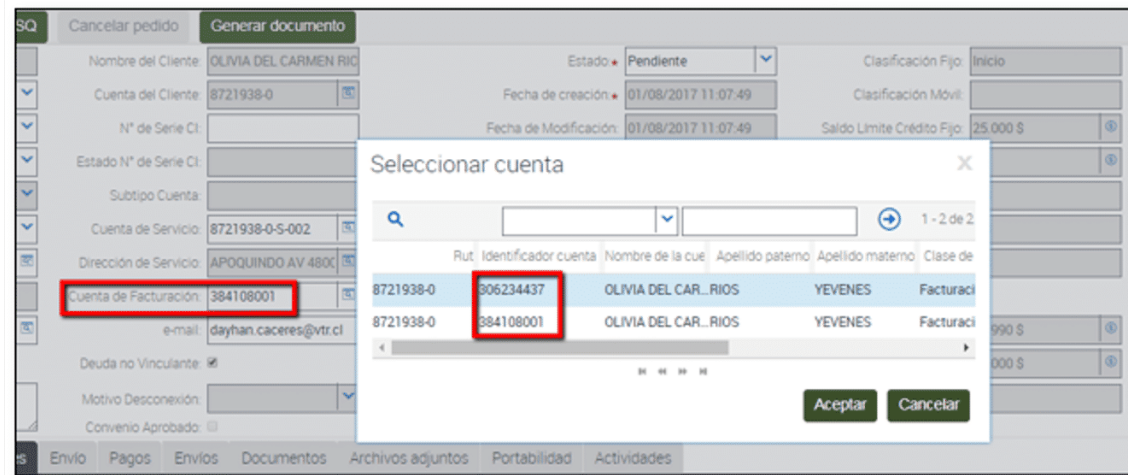
1.3. Seleccionar según corresponda:

- Categoría Modalidad de venta seleccionar MÓVIL.
- Categoría Método de envío seleccionar VENTA PRESENCIAL.
- Categoría Tipo Portado seleccionar entre:
 - MÓVIL PREPAGO - VENTA MÓVIL POSTPAGO - VENTA MÓVIL
 - NO PORTADO-VENTA MÓVIL/FIJO OTRA COMPAÑÍA VENTA MÓVIL.

1.4. Seleccionar la nueva cuenta de servicio y facturación creada, en el recuadro seleccionar Cuenta es posible ver la dirección de cada una de las cuentas desplazándose hacia la derecha.

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

- Si se selecciona erróneamente la cuenta de facturación de servicios fijos: el sistema arrojará un mensaje de alerta que no permitirá avanzar.



PASO 5

1.5. Ingresar a la pestaña CATÁLOGO y Selecciona la opción Móvil (1), luego Residencial (2) y posteriormente Normal (3), en el ejemplo se realiza la venta de un plan multimedia, por lo que se debe ingresar a la opción Multimedia (4) y luego de las opciones de plan seleccionar el solicitado por el cliente en este ejemplo será el MMLL0009 (5) y finalmente seleccionar la opción Agregar Ítem (6)



PASO 6

1.6. Ingresar a la pestaña DETALLES

a) Selecciona DESCUENTOS.

- Selecciona "Descuento Sim Only 0% para Siempre"
- Todo descuento cargado debe ser acorde a la política de venta con portabilidad según oferta del Plan comercial vigente

b) Confirmar presionando TERMINADO y continuar el proceso.

Continuar con el paso INGRESO DATOS PORTABILIDAD, para continuar con el proceso Simonly.

En el caso de que el cliente quiere comprar o arrendar un equipo, continua con el siguiente paso (EQUIPO EN ARRIENDO O VENTA).



ADJUNTAR DOCUMENTOS

- El ejecutivo debe subir la fotocopia del carnet de identidad del cliente y otros documentos que puedan ser requeridos para la portabilidad. Para ello selecciona el documento a adjuntar de la lista desplegable de los documentos adjuntos del formulario de portabilidad.
- 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.

a) Para adjuntar documentos marcar la pestaña de ARCHIVOS ADJUNTOS.

1-49824773

Revisar Verificar Enviar TSQ Cancelar pedido Generar documento

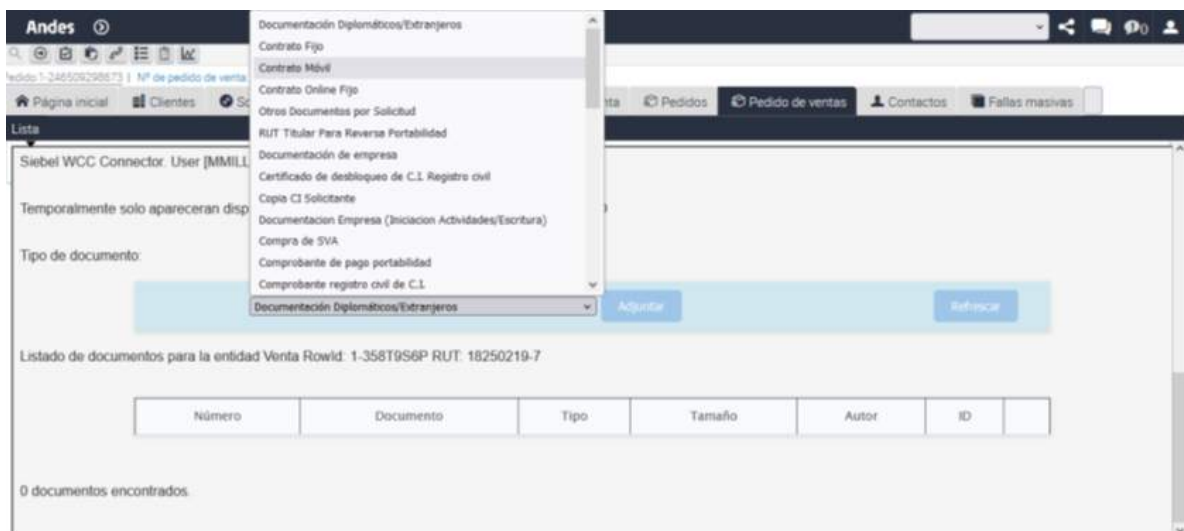
N° de Pedido: 1-49824773	Nombre del Cliente: MARIA CONSTANZA CU	Estado: Pendiente	Clasificación Fijo: Inicio
Modalidad de Venta: Fija	Cuenta del Cliente: 8719497-3	Fecha de creación: 23/06/2017 18:31:04	Clasificación Móvil:
Método de Envío: Visita Técnica	N° de Serie Cl:	Fecha de Modificación: 23/06/2017 18:31:04	Saldo Límite Crédito Fijo: -17.170 \$
Tipo Portado: No Portado - Venta F	Estado N° de Serie Cl: V : DOCUMENTO VIGEN	Desde cuando: 23/06/2017 18:31:04	Saldo Límite Crédito Móvil:
Tipo de Pedido: Pedido de ventas	Subtipo Cuenta:	Motivo:	Deuda Rut: 0 \$
Etapas: Orden	Cuenta de Servicio: 8719497-3-S-001	Vigencia de Cotización: 28/06/2017 18:31:04	Deuda Domicilio: 0 \$
Vendedor: CABARCAG	Dirección de Servicio: APOQUINDO AV 480	Estado del Trámite: TSQ aprobado	Pago Up Front: 0 \$
Canal de Ventas: Sucursal	Cuenta de Facturación: 149133876	Contexto de Estado: Todos las líneas del pedido están completadas	Pago Up Front recibido:
Propietario:	e-mail: mmaturanav@gmail.com	Pago Upfront Primera Boleta:	Renta Mensual: 48.460 \$
Acelerar cuotas:	Deuda no Vinculante:	Generar Boleta/Factura Online:	Cargo Única Vez: 20.000 \$
Comentarios:	Motivo Desconexión:		Rut Deuda Domicilio:

Más información Catálogo Detalles Envío Pagos Envíos Documentos Archivos adjuntos Portabilidad Actividades

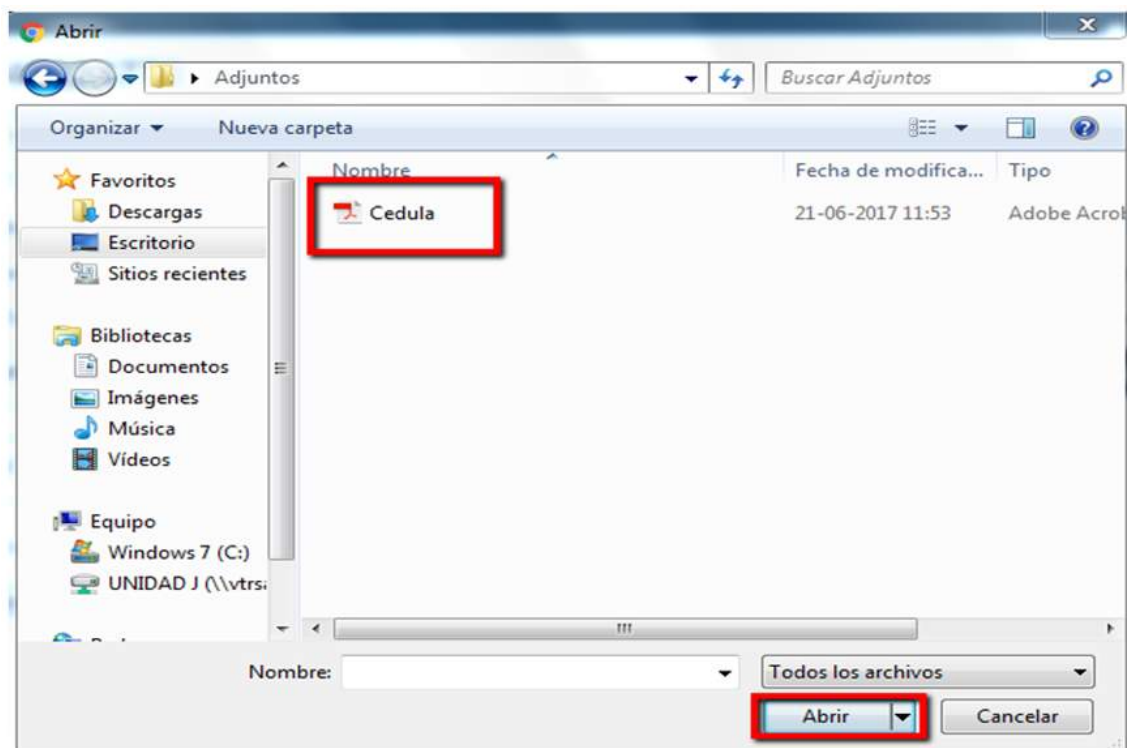
b) Seleccionar tipo de documentos en la lista desplegable. Aquí se debe cargar Carnet de Identidad, el Contrato de Servicios Móviles (Solicitud de Servicios Móviles) y Solicitud de Portabilidad. Siempre deben cargarse al menos estos tres documentos. En el caso de Línea Nueva solo se debe cargar el Carnet de Identidad y el Contrato de Servicios Móviles (Solicitud de Servicios Móviles).

La documentación debe cumplir con las siguientes características para que la portabilidad avance:

- Nombre del archivo debe contener menos de 30 caracteres, de lo contrario, no avanzará.
- Nombre del archivo no debe contener caracteres especiales, de lo contrario, no avanzará.
- El peso del documento debe ser menor a 180KB, de lo contrario, no avanzará.



c) Seleccionar ARCHIVO.



d) Seleccionar botón ADJUNTAR

1-49824773

Revisar Verificar **Enviar** TSQ Cancelar pedido Generar documento

N° de Pedido: 1-49824773 Nombre del Cliente: MARIA CONSTANZA CL Estado: Pendiente Clasificación Fijo: Inicio

Modalidad de Venta: Fija Cuenta del Cliente: 8719497-3 Fecha de creación: 23/06/2017 18:31:04 Clasificación Móvil:

Método de Envío: Visita Técnica N° de Serie Cl: Fecha de Modificación: 23/06/2017 18:31:04 Saldo Límite Crédito Fijo: -17.170 \$

Tipo Portado: No Portado - Venta F Estado N° de Serie Cl: V: DOCUMENTO VIGEN Desde cuando: 23/06/2017 18:31:04 Saldo Límite Crédito Móvil:

Más información Catálogo Detalles Envío Pagos Envíos Documentos Archivos adjuntos Portabilidad Actividades

Siebel WCC Connector. User [CREYES2] 03:32:19.350

Seleccionar documento Documento de solicitud portabilidad :

Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado **Adjuntar**

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

1-6996843110

Revisar Verificar **Enviar** TSQ Cancelar pedido Generar documento

N° de Pedido: 1-6996843110 Nombre del Cliente: CARMEN ADRIANA OGC Estado: Pendiente Clasificación Score Fijo: Libre

Modalidad de Venta: Fija Cuenta del Cliente: 5581355-8 Fecha Agendada: 14/02/2017 16:16:31 Clasificación Score Móvil:

Método de Envío: Visita Técnica N° de Serie Cl: Estado del Trámite: TSQ aprobado Saldo Límite Crédito Fijo: \$ 72.010

Tipo Portado: No Portado - Venta F Estado N° de Serie Cl: V: DOCUMENTO VIGEN Motivo: Saldo Límite Crédito Móvil:

Tipo de Pedido: Pedido de ventas Subtipo Cuenta: Creado: 14/02/2017 16:16:31 Deuda Rut: \$ 4.990

Etapas: Orden Cuenta de Servicio: 5581355-8-S-001 Fecha de Modificación: 14/02/2017 16:16:31 Deuda Domicilio: \$ 0

Vendedor: SCARRASCOA Dirección de Servicio: APOQUINDO AV 480 Vencimiento: 14/02/2017 16:16:31 Deuda Rut Castigada: \$ 0

Canal de Ventas: UAC Cuenta de Facturación: 3085186064 Contexto de Estado: All order lines are completed Pago Up Front: \$ 0

Propietario: e-mail: mhondar@gmail.com

Comentarios: Deuda no Vinculante: Pago Upfront Primera Boleta: Generar Boleta/Factura Online: Rut Deuda Domicilio:

Reenviar Documentos

(Cuando el Pedido está Completado o Pendiente de Portabilidad)

Este paso es crucial puesto que independiente de que se hayan adjuntado los archivos en el paso previo, no serán enviados al OAP si es que no se realiza el reenvío de documentos

- 1. Ingresar a Andes
- 2. Ingresar al pedido de venta cuya documentación se desea reenviar a la OAP (1-43309947395.
- En Andes se visualiza el pedido en estado Completado, la portabilidad en estado **“Portado”** y el botón reenviar documentos activos

The screenshot displays the Andes system interface for a sales order (Pedido de venta) with ID 1-43309947395. The order is in the 'Completado' (Completed) state. The 'Estado de Portabilidad' (Portability Status) is 'Portado' (Ported). The 'Botón reenviar documentos' (Re-send documents button) is highlighted in red, indicating it is active. The interface includes fields for client information, order details, and financial data.

Orden	Completado
Fecha de creación	01/08/2019 15:17:30
Fecha de inscripción	02/08/2019 09:42:31
Desde cuando	01/08/2019 15:17:30
Fin	02/08/2019 15:17:30
Estado de Portabilidad	Completado
Botón reenviar documentos	Activo



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

POLÍTICA DE VENTA SERVICIOS MÓVILES



POLÍTICA

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:
 - [SUCURSAL](#)

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

PASOS PARA LA ACREDITACIÓN DE LA VENTA —

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

LÍMITE DE CRÉDITO A LA VENTA —

Para conocer el límite de crédito revisa el [PLAN COMERCIAL](#) vigente.

ACTUALIZACIÓN SCORING —

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 Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Pedido: 1-173471066521 | Cuenta: 12138435-3 | Pedido

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Validaciones venta Pedidos **Pedido de ventas** Contactos Fallas masivas

Lista

1-173471066521

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

Nº de Pedido: 1-173471066521	Nombre del Cliente: MARGARITA PALMA MO	Estado: Abierto	Clasificación Fijo:
Modalidad de Venta: Móvil	Cuenta del Cliente: 12138435-3	Fecha de creación: 11/06/2021 10:13:28	Clasificación Móvil: Vive1
Método de Envío: Venta Presencial	Nº de Serie CI:	Fecha de Modificación: 11/06/2021 10:24:33	Saldo Limite Crédito Fijo:
Tipo Portado: No Portado - Venta M	Estado N° de Serie CI:	Desde cuando: 11/06/2021 10:13:28	Saldo Limite Crédito Móvil: \$75.000
Tipo de Pedido: Pedido de ventas	Subtipo Cuenta:	Motivo:	Deuda Rut: \$0
Etapas: Orden	Cuenta de Servicio: 12138435-3-5-004	Vigencia de Cotización: 16/06/2021 10:13:28	Deuda Domicilio: \$0
Ingresador: CORTIZR	Dirección de Servicio: LAS ACACIAS(MACH	Estado del Trámite: En progreso	Pago Up Front: \$0
Canal de Ventas: Sucursal	Cuenta de Facturación: 173571825908	Contexto de Estado: La orden esta en progreso	Pago Up Front recibido: ☒
Vendedor: CORTIZR	e-mail: notiene@notiene.cl		Renta Mensual: \$12.990
Comentarios: LINEA NUEVA SIN EQUIPO 11691 30GB	Deuda no Vinculante: ☒	Pago Upfront Primera Boleta: ☐	Cargo Única Vez: \$4.000
	Motivo Desconexión:	Generar Boleta/Factura Online: ☐	Rut Deuda Domicilio:

POLÍTICA DE UPGRADE

ACREDITACIÓN UPGRADE DE SEGMENTO VENTA MOVIL

Paso acreditación, aumento de un nivel

Acreditación upgrade de segmento	Portabilidad (postpago otras compañías a postpago VTR)	Sólo está autorizado el upgrade de segmento para portabilidad desde postpago otras compañías a postpago VTR. El respaldo para el upgrade de portabilidad es el formulario de portabilidad y el prevalidación, indicando empresa donadora
	Portabilidad (prepago otras compañías a postpago VTR)	No está autorizada el upgrade de segmento para portabilidad de prepago desde otras compañías a postpago VTR
	Migraciones (prepago VTR a postpago VTR)	Las siguientes especificaciones aplican solo para canal Call Center: *No está autorizado el upgrade de segmento para migraciones.de prepago VTR a postpago VTR *Están autorizadas las migraciones de prepago VTR a postpago VTR, provengan de un prepago portado o una línea nueva. Para migrarse a postpago, cliente debe tener una permanencia mínima de un mes como prepago en VTR, ya sea portado o línea nueva. Después de transcurrido el mes, cliente solo puede acceder a contratar planes cuenta controlada. Para la contratación del plan, aplican las mismas políticas de crédito.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

La modalidad Venta Equipo Móvil no tiene restricción a la venta.

☐ Verdadera

☐ Falsa

SUSPENSIÓN TRANSITORIA



PROCEDIMIENTO

ALCANCE

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

DEBES SABER

- Aplica para ejecutivos Sucursal, CC Voz y No Voz
- Aplica sólo para servicios fijos
- **La suspensión debe ser ingresada EXCLUSIVAMENTE por:**
 - Call center voz y no voz
 - **Sucursales: Jefe, Ejecutivo Retenedor o Coordinador**

- Esta atención en presencial se puede dar al Titular o un tercero con poder notarial.

ALCANCE	POLÍTICAS DE ATENCIÓN	DEBES SABER
---------	-----------------------	-------------

SUCURSAL	RETENCIÓN PRESENCIAL Y REMOTO- CALL CENTER VOZ Y NO VOZ
El valor de la suspensión es de \$2500 por la promoción	El costo de la suspensión es \$0 Debes realizar un ajuste por el monto del cargo de suspensión voluntaria.
La antigüedad del cliente es de 6 meses o más	La antigüedad del cliente es de 4 meses o más

- Para Call Center Voz y No Voz se valida la titularidad con el n° de serie del titular [AQUÍ](#)
- La suspensión se puede solicitar por: un periodo de 60 días cada 12 meses calendario o por periodos de 30 días, con un máximo de 2 veces por año y se realiza al plan completo no por servicios individuales, incluye descuentos de programaciones, renta de equipos por el periodo suspendido.
- Si cliente ya ocupó el máximo de 2 suspensiones por año o bien una suspensión de 60 días, debes indicar que el sistema no permite ingresar una nueva suspensión. Por ningún motivo debes derivar a este cliente con Botón Rojo.
 - Si un cliente solicita suspender temporalmente su plan móvil debes explicar que esta atención no se puede ingresar sistémicamente.

Puedes apoyarte con el siguiente script:

Call center/ Sucursal

"Sr XXX, le informo que nuestro sistema no nos permite ingresar suspensiones de servicios

móviles; recuerde que si viaja fuera del país los precios se cobran por consumo y son adicionales al plan contratado”

- Sólo si el cliente manifiesta la intención de desconectar, debes aplicar el procedimiento de [Retención Móvil](#)

ALCANCE	POLÍTICAS DE ATENCIÓN	DEBES SABER
• La suspensión de los servicios puede ser inmediata o futura. • Si cliente solicita suspensión en fecha distinta a su DOM, se debe informar que su próxima boleta vendrá con cobros proporcionales de acuerdo a los días que estuvo sin servicio. • La reanudación de los servicios se debe ingresar después de que la suspensión se encuentre en estado “Finalizada”, de lo contrario, el botón “REANUDAR” no estará disponible. • La Reanudación es una solicitud que cuando se ingresa crea una actividad en estado abierta, se agenda y una vez cumplida la fecha el estado pasa a ser finalizada activando nuevamente los servicios del cliente. • Si cliente solicitó suspensión por 30 días y luego decide reanudar sus servicios con anticipación, ya ocupó el cupo de un periodo. • Motivos por los cuales el cliente puede suspender sus servicios: ◦ No uso del servicio (Ej. Periodo de vacaciones, remodelaciones en su domicilio, etc) ◦ Traslado (sólo en casos donde cliente aún no tiene definida la dirección de su nuevo domicilio) – 30 días como máximo para reanudar los servicios. • Si un cliente posee descuentos de retención, estos se seguirán consumiendo durante el periodo. Por ejemplo, si al cliente al momento de la suspensión le quedaban 2 meses de descuento por retención, al término del tiempo suspendido, solo le quedará 1 mes de descuento. • Luego del período de suspensión solicitado por el cliente, se reanudan los servicios suspendidos y la facturación, respetando las condiciones comerciales previas a la suspensión. • El fono quedará habilitado sólo para discar los números de Emergencia.		

- Se debe indicar al cliente que, al momento de reactivar los servicios, estos deben estar conectados a la electricidad para asegurar su correcto funcionamiento.
- Suspensión **NO** se debe ingresar como herramienta de retención.
- El procedimiento de "CONVIVENCIA DE ÓRDENES" indica la compatibilidad de este con otros requerimientos. Puedes revisar el procedimiento en la publicación [SUMAR - PAUSAR Y EDITAR PEDIDO \(CONVIVENCIA DE ÓRDENES\)](#).

INDAGA

1. Motivo por el cual solicita suspensión.
2. Período en que estarán suspendidos los servicios.
3. **En Fijo**, consultar en qué dirección se suspenderá el pack, pudiendo suspender en más de una dirección.

VERIFICAR PRECONDICIONES

1. Verificar que los datos como RUT, DIRECCIÓN, FONO, EMAIL estén correctos. En caso de no coincidir, deben ser actualizados. Puedes revisar el procedimiento [MODIFICACIÓN DE DATOS](#).
! IVR o Gestor de Filas arrojará los datos del cliente, mostrando la Vista 360. Si necesita buscar otro Rut, para conocer el procedimiento revisa la publicación [BUSQUEDA DE CLIENTE](#)
2. Verifica que el cliente no tenga deuda , puedes revisar la publicación [CÓMO REVISAR LA DEUDA](#)

3. Revisar en la sección de PEDIDOS si el cliente ha solicitado suspensión del servicio en los últimos 12 meses calendario.
4. Confirmar en PRODUCTOS INSTALADOS que los todos servicios estén activos, ante dudas te puedes apoyar en la publicación [ESTADO DEL SERVICIO](#).

SUSPENSIÓN VOLUNTARIA INMEDIATA

Para atender casos donde cliente solicita realizar la suspensión de sus servicios de forma inmediata (hoy).

1. En **PRODUCTOS INSTALADOS** de la vista 360°, selecciona la **PROMOCIÓN** que el cliente desea suspender (ya sea fijo o móvil), hacer clic sobre el botón engranaje y seleccionar la opción **SUSPENDER**

2. En la pestaña que se despliega, se debe pinchar el botón **CALENDARIO**.

- Seleccionar **"Ahora" y luego "Terminado"**

3. En **ACTIVIDADES completa:**

- Motivo : Suspensión Voluntaria
- Código de Cierre : Solicitud Ingresada
- Estado : Finalizada

4. Luego pinchar botón **GUARDAR**. Automáticamente se generará una nueva actividad llamada Generación de Orden, la cual quedará en estado finalizada.

5. **Sucursales:** continuar con paso 6.

6. Para confirmar suspensión, debemos **revisar en la vista 360° que el pedido esté completado** y los servicios se encuentren en estado **SUSPENDIDO**.

7. Para **agendar la reanudación**, se debe seleccionar la promoción en **PRODUCTOS INSTALADOS** de vista 360° y luego hacer clic en el botón **REANUDAR**

8. Pinchar el botón **CALENDARIO**, del campo **FECHA DE ENVIO**.

- Se debe seleccionar la **FECHA DE REANUDACIÓN** solicitada por el cliente (no debe superar el límite de días indicado en la política de atención) y luego hacer clic en "Terminado".

9. En **ACTIVIDADES** se ingresa:

- Motivo : Reanudar
- Código de Cierre : Solicitud de Ingresada
- Estado : Finalizada
- Luego pinchar botón **GUARDAR** . Automáticamente se generará una nueva actividad que quedará en estado ABIERTA hasta que se cumpla la fecha agendada, reanudando los servicios.

10. **SÓLO SUCURSALES:** Debes completar un formulario ([Aquí](#)) con los campos solicitados:

- Fecha de la atención
- Usuario Andes
- RUT de cliente
- N° de cuenta de cliente
- Fecha de suspensión futura
- Fecha de reanudación: la que indica el cliente
- Estado: COMPLETADO



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

POLÍTICA DE VENTA DE SERVICIOS FIJOS



VENTA EN VIVIENDAS POSTERIOR A UNA DESCONEXIÓN VOLUNTARIA

CONTEXTO

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 día viernes 01 de noviembre de 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 periodo, serán descomisionadas.**

VENTA EN VIVIENDAS POSTERIOR A UNA DESCONEXIÓN VOLUNTARIA

Desde el día viernes 01 de noviembre, 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:

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 periodo, serán descomisionadas.

PROCEDIMIENTOS DE VENTA

- Aplica para todos los canales de venta.
- La política aplica en el siguiente caso:
 - Domicilios donde se haya ingresado en Andes 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.

Ingreso en sistema
de la desconexión



Fecha (ejemplo)	01-jun	02-jun	03-jun	04-jun	05-jun	06-jun	07-jun	08-jun	09-jun	10-jun	11-jun	12-jun
Días desde Dx	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Venta	✗ Venta sin comisión											✓ Venta OK

VERIFICA Y ANALIZA

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

- Revisa el procedimiento [VALIDACIONES Y REVISIÓN DE LA DEUDA EN LA VENTA](#)

INFORMA

Script para cliente:

"Sr. XXX, por políticas comerciales de nuestra compañía no podemos ingresar ventas en este domicilio hasta el día "XX" (correspondiente a la fecha donde se cumplen los 10 días corridos)" dado que se encuentra en curso una desconexión solicitada por el antiguo titular".

REGISTRA

Tipificar correctamente el contacto de la atención.

Atención Outbound → Campañas → Venta/Cotización/Portabilidad

Incluir siempre en la observación:

- Nombre y Rut de la persona que atendemos
- Motivo llamada/atención

- Información entregada
- Gestión realizada

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

POLÍTICA	CONSIDERACIONES
• 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. • 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 Solicitud Validación Factibilidad de Dirección.	

POLÍTICA	CONSIDERACIONES
• Si en un Pedido de Ventas, al momento de verificar TSQ, se genera un error, se debe verificar si existe Error 14, como se indica en el procedimiento Error al Verificar TSQ: RN Error 14. 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.
- 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.

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 [Validaciones y Revisión De La Deuda En La Venta](#).

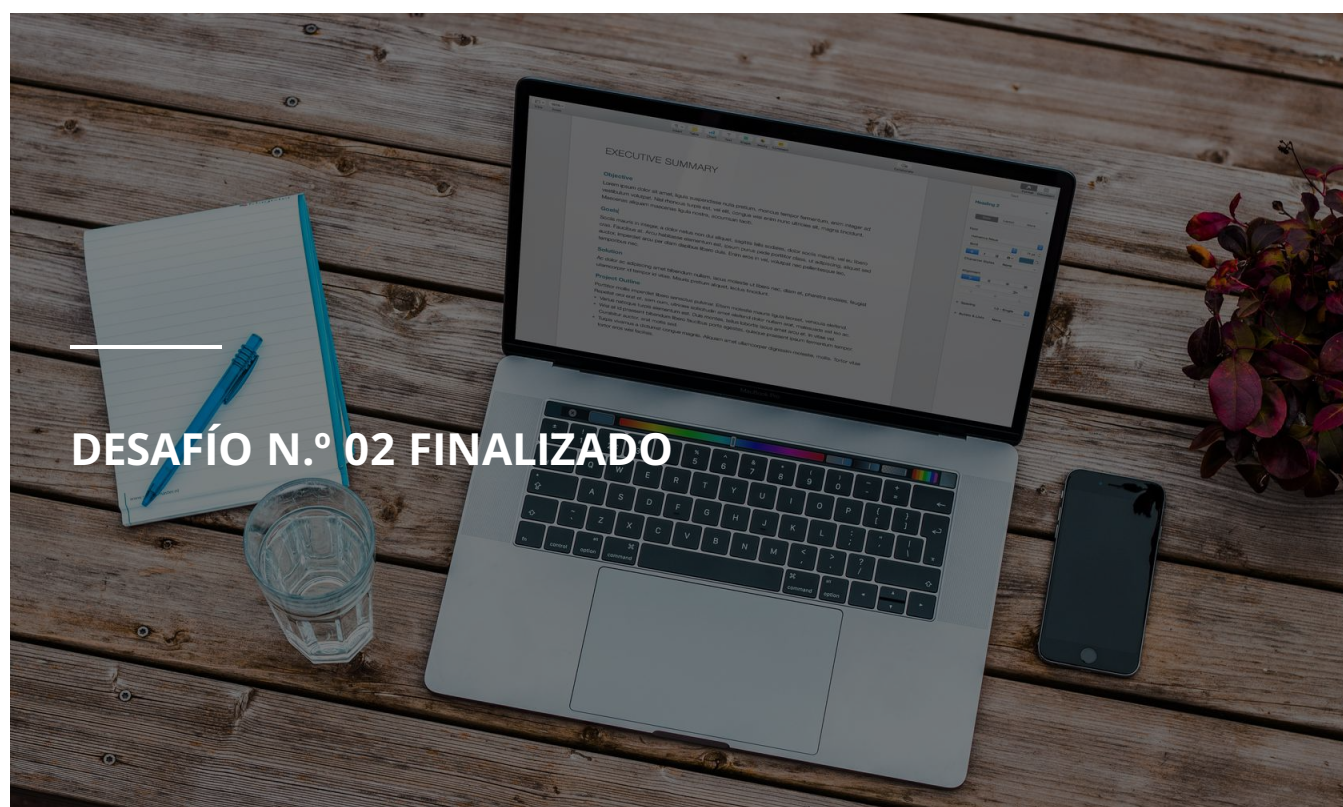


Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 02!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR