

DESAFÍO N° 03 - Venta Remota

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

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

DESDE EL 05 AL 24 DE MARZO



CREACIÓN DE CLIENTES



POLITICA DE VENTA ENTRE CANALES



CÓMO ADJUNTAR DOCUMENTOS



ACTIVIDAD



CREACIÓN DE CUENTAS DE SERVICIO Y FACTURACIÓN

 POLÍTICA DE VENTA SERVICIOS MÓVILES

 BACKOFFICE - DATOS EMPRESA

 DESAFÍO TERMINADO

CREACIÓN DE CLIENTES



CREACIÓN CLIENTE Y VIGENCIA DE DATOS

CONTEXTO

- La creación de un cliente residencial, convenio o negocios en Andes aplica cuando necesita cotizar o contratar servicios; o cuando no tiene servicios instalados y quiera realizar un reclamo contra VTR.
- Esta solicitud puede ser realizada por el titular de la cuenta o un tercero con poder notarial, en el caso de cliente empresa Representante Legal o por un Tercero con los documentos necesarios para acreditar su calidad de empresa.

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA	VERIFICA PRECONDICIONES
• Todo ex cliente de VTR que tenga todos sus servicios dados de baja hace 3 o más meses y no tenga deuda con VTR, no será migrado a Andes, pero se marca en Tango y SmartFlex como migrado, con el objetivo de crearlo nuevamente y así rescatar en una nueva venta sus datos actuales de números de contacto, correo electrónico y direcciones • Para el caso de CONVENIO debes marcar flag convenio en la cuenta de facturación para que se pueda desplegar el catálogo con productos convenios (cotización o venta) • Para el caso de cliente negocios, Verificar con el cliente si desea Factura y pedir la documentación requerida para ello: • Cliente menor a 50 Millones: ◦ Cédula de Identidad ◦ Iniciación de Actividades • Cliente mayor a 50 Millones: ◦ Extracto de Escritura ◦ Cédula de Identidad Representante ◦ Copia del Rol			

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA	VERIFICA PRECONDICIONES
• Una vez finalizada la creación de un cliente en Andes, se realiza la activación automática de las tres cuentas principales: Cliente, Servicio y Facturación			

- **EQUIFAX** es una empresa que se dedica a la elaboración de informes comerciales para las empresas, sobre posibles clientes y así conocer su historial comercial.
- **NO entregar datos del cliente a un tercero** (Fonos de contacto, dirección, Rut, nombre completo)

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA	VERIFICA PRECONDICIONES
1. Para cliente negocio, consultar a él o los representantes legales quien será la persona designada para realizar modificaciones o contrataciones, recuerda siempre estipular esta información 2. Consultar qué servicio desea contratar. 3. Consultar siempre a qué convenio pertenece y solicitar la documentación requerida. Para mayor información, revisar la publicación CONVENIOS.			

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA	VERIFICA PRECONDICIONES
1. Correo electrónico, consultar al cliente por su correo de uso frecuente. 2. Fonos de contacto, consultar al cliente por su teléfono principal. ◦ <u>Ejemplo de formato que deben ingresar</u>: NO SE DEBE ANTEPONER EL NUMERO 0 en ningún caso. ◦ <u>CELULARES</u>: la extensión del número es de 9 dígitos donde siempre el primer dígito es el número 9 à Ejemplo: 9 1234 5678 ◦ <u>FIJO</u>: la extensión del número es de 9 dígitos donde los primeros 2 dígitos corresponden al código de ciudad à Ejemplo: 41 123 45 67			

3. Cuando se cree al cliente, **recordar llenar los campos obligatorios** "email, teléfonos de contacto, dirección y los marcados con una estrella roja".

GESTIONA

PASO 1

1. En la página principal te pedirá seleccionar un puesto de trabajo, **NO DEBES REALIZAR NINGÚN CAMBIO YA QUE EL PUESTO DE TRABAJO YA ESTÁ PRE DEFINIDO.**



PASO 2 y 3

2. Ingresa a la pestaña de **CLIENTES** y pincha el **botón Buscar**
3. En la columna **RUT**, ingresa el **RUT del cliente** y luego pincha el **botón IR**
- Una vez ingresado el RUT, Andes puede arrojar 2 opciones:
 - a. El **cliente no existe**, en este caso debes pinchar el botón **CREAR**
 - b. **Cliente ya se encuentra creado**, en este caso solo se necesita actualizar sus datos.

Andes

Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta 8651212-2 | Cuenta

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Direcciones Pedidos Pedido de ventas Contactos Fallas masivas

Lista de clientes Lista de clientes Lista de clientes Lista de clientes

8651212-2

Rut: 8651212-2 Dirección: MANUEL MON. Teléfono principal: 9922099313 Resultado última encuesta EPA: En cobranza: Fecha última encuesta EPA: Fallo masivas: Resultado última encuesta NPS: Retardos: Fecha última encuesta NPS

Vista 360 Más información Resumen del cliente Salidos totales Jerarquía de cuentas Fallas masivas Contactos Solicitudes de servicio Pedidos Activos instalados

Contactos

Principal	Rut	Nombre	Apellido paterno	Apellido materno	Dirección	Teléfono laboral	Teléfono celular	Teléfono residencial	e-mail

Más información Resumen del cliente Salidos totales Jerarquía de cuentas Fallas masivas Contactos Perfiles Actividades Solicitudes de servicio Pedidos Activos instalados Alertas de crédito Notas Afiliaciones de contactos Historial cliente

Contactos

Principal	Rut	Nombre	Apellido paterno	Apellido materno	Teléfono laboral	Teléfono celular	Teléfono residencial	e-mail	Dirección
☒	166382341	RICARDO MIGUEL VALENZUELA	BUSTOS		96835814			ricardo.valenzuela@MERCEDES 4153	

PASO 4 y 5

4. Para crear el cliente, debes Ingresar el Rut; así, se **completarán algunos campos de forma automática**, como consecuencia de la consulta automática que se hizo a Equifax, los cuales son: Nombre, Apellidos, edad, Nacionalidad, fecha de nacimiento.

5. **Completar los campos faltantes** con la información entregada por el cliente.

- **Cliente Residencial:**

- El Tipo de cliente es RESIDENCIAL.

- **Cliente Empresarial:**

- El Tipo de cliente es EMPRESARIAL
- El Subtipo es GRANDES CUENTAS/GOBIERNO/MYPE (SOLO SI CORRESPONDE)

- **Cliente Convenio:**

- El Tipo de cliente es RESIDENCIAL
- El Subtipo es CONV. *** (nombre del convenio)

The screenshot shows the 'Andes' CRM interface. At the top, there's a menu bar with options like 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. Below the menu, there's a navigation bar with tabs for 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Direcciones', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas masivas'. The main area displays the 'Lista de clientes' for '8653289-1'. The client's name is 'ANDRES EUGENIO RUBILAR SAREGO'. The form below contains various fields: 'Rut' (8653289-1), 'Nombre' (ANDRES EUGENIO), 'Apellido paterno' (RUBILAR), 'Apellido materno' (SAREGO), 'Segmento valor', 'Tipo de documento' (Cédula), 'Profesión', 'Dirección', 'Teléfono principal', 'Resultado última encuesta EPA', 'Fecha última encuesta EPA', 'Resultado última encuesta NPS', 'Fecha última encuesta NPS', 'Ig Twitter', 'Género', 'Fecha de nacimiento' (14/01/1961), 'Estado' (Prospecto), 'Clase' (Cliente), 'Subtipo', 'Subclase' (Sin Servicios), and 'Estado' (Prospecto). Red boxes highlight the 'Dirección', 'Teléfono principal', and 'Tipo' fields.

PASO 6 y 7

6. En la casilla de **DIRECCIÓN**, pinchar el botón de **BÚSQUEDA** para ingresar la dirección del Cliente.

7. Seleccionar el icono de **BÚSQUEDA** en el campo **TELÉFONO PRINCIPAL** para ingresar el teléfono de contacto del cliente.

- a. Seleccionar el botón **SUMAR** para agregar un número de teléfono.
- b. Seleccionar el **TIPO DE FONOS** como Tipo de teléfono la categoría **CELULAR**.
- c. **Ingresar el número del cliente** (9 dígitos). Asegurarse que el teléfono celular ingresado tenga acceso a WhatsApp.

! Si el cliente no tiene WhatsApp registrar de igual manera un teléfono celular, ya que lo contactaremos a través de una llamada o SMS

- d. Seleccionar el botón **ACEPTAR** para guardar el número de contacto.

The top screenshot displays the 'Lista de clientes' window in the 'Andes' application. The client 'FRANCISCO HERNAN ROJAS VENGAR' is selected. The form shows personal details like RUT, name, address, and contact information. The 'Guardar' button is highlighted with a red box.

The bottom screenshot shows the same window with a 'Teléfonos' modal open for client 'MARIA ROSARIO MARIN SERRANO'. The modal allows adding or editing phone numbers. The 'Guardar' button in the modal is highlighted with a red box.

PASO 8 y 9

8. Seleccionar el **botón GUARDAR** para finalizar los cambios realizados en la ficha del cliente.
9. Una vez finalizada la creación, Andes creará automáticamente las tres cuentas principales del cliente:
 - **Cliente:** Información personal del cliente.
 - **Facturación:** Información de la facturación del servicio.
 - **Servicio:** Información donde están instalados los servicios.

VALIDAR VIGENCIA DE DATOS

VALIDAR DATOS CLIENTE

¿CÓMO VALIDAR VIGENCIA DE DATOS?

Cada vez que atiendas a un cliente, es importante validar si sus datos se encuentran correctamente actualizados, para ello verifica de la siguiente manera:

1. Desde la **vista 360 de la cuenta de cliente**, corrobora los datos registrados:

- RUT
- Nombres
- Apellidos
- Dirección
- E-mail
- Teléfono Principal (Es importante que el teléfono principal sea un N° Móvil, para asegurar el contacto con el cliente)
 - El número de contacto tiene que el formato correcto:
 - Ejemplo de formato que deben ingresar: NO SE DEBE ANTEPONER EL NUMERO 0 en ningún caso.
 - CELULARES: la extensión del número es de 9 dígitos donde siempre el primer dígito es el número 9 à Ejemplo: 9 1234 5678
 - EIJO: la extensión del número es de 9 dígitos donde los primeros 2 dígitos corresponden al código de ciudad à Ejemplo: 41 123 45 67

2. **Si alguno de los datos no se encuentra correcto, debes realizar la modificación**, para ello revisa la publicación MODIFICACIÓN DE DATOS.

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta 7845236-6 | Portal del cliente

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

Lista de clientes Lista de clientes

7845236-6

Ir a BEC

Rut: 7845236-6	Dirección: LINO 3450	Teléfono principal: 963422881	Resultado última encuesta EPA:
Nombre: NADIA ALICIA	Comuna: SAN JOAQUIN	En cobranza: ☐	Fecha última encuesta EPA:
Apellido paterno: MALUENDA	e-mail: martandradem@gg	Fallas masivas: ☐	Resultado última encuesta NPS:
Apellido materno: ARAYA	Edad: 63	Reiterados: ☐	Fecha última encuesta NPS:
Segmento valor: BAJO	Nacionalidad: Chilena	Cuenta Migrada: ☒	Id Twitter:
Tipo de documento: Cédula	Estado email:	Tipo: Residencial	Género: Femenino
Profesión: No Tiene	Región: REGION METROPOLITANA	Clase: Cliente	Fecha de nacimiento: 16/10/1957
	Código postal:	Subtipo:	Estado: Activo
		Subclase: Fijo	Cambio de Titularidad: ☐

Más información Resumen del cliente Saldos totales Jerarquía de cuentas Fallas masivas Contactos Perfiles Actividades Solicitudes de servicio Pedidos



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



DEBES REVISAR TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

POLITICA DE VENTA ENTRE CANALES



REFORZAMIENTO

CONTEXTO

El propósito de la política de venta entre canales es establecer las normas de operación, control y condiciones generales para el resguardo de ventas entre los canales y en cualquiera de los sistemas en que esté ingresada la venta.

DEBES SABER

ALCANCE

En el caso que el **código de un vendedor esté inhabilitado y vendedor ingrese la venta con el usuario de su supervisor**, la gestión de reasignación de venta debe ser tratado de forma interna por el canal. Por lo tanto, no correspondería a este flujo de política de venta entre canales.

DEBES SABER

ALCANCE

Aplica para **todos los vendedores, internos y externos**, pertenecientes a los distintos canales de venta tanto para servicios fijos y móviles.

CONSIDERACIONES AL SOLICITAR UN CAMBIO DE CÓDIGO

Consideraciones

A. **El límite de tiempo para realizar una solicitud de cambio de código es hasta el 6° día hábil una vez completada la instalación**, de lunes a viernes sin considerar feriados. Para tango, servicios en estado activo; **para Andes, pedidos en estado completado**). Posterior a este plazo, NO se considerará la revisión.

B. **Las solicitudes referentes a la política de venta entre canales se deben realizar enviando un correo a: ventaentrecanales@vtr.cl**. Esto aplica solo para casos de ventas entre canales o equipos, según se detalla a continuación:

- Ventas entre canales.
- Ventas dentro del canal Sucursal, pero entre distintas sucursales.
- Ventas dentro de uno de los canales de Venta Remota, pero entre distintos operadores. (ej. entre Inbound TP e Inbound Fidelis)

Las solicitudes por ventas entre vendedores del mismo equipo, deben ser escaladas a la subgerencia de cada canal, según corresponda. A continuación se indican los responsables:

- Ventas dentro de una misma sucursal – Subgerentes de Atención Sucursales.
- Ventas dentro de un mismo equipo de Venta Remota - Jefe de Operaciones del canal.
- Ventas dentro de un mismo operador – Administrativo de Ventas del canal.
- Ventas dentro del canal, pero entre distintos operadores (ej. entre San Lucas y Mirasol) – Administrativo de Ventas del canal.

C. Una vez recibida la solicitud el plazo de respuesta por parte del equipo que valida las solicitudes, al cambio de código es de 72 horas hábiles (de lunes a viernes sin considerar feriados). En periodos de contingencia el plazo será de 96 horas, lo cual será siempre informado a los canales previamente.

D. Visualización de Cambio de código:

Para Andes: el ejecutivo final debe revisar sus ventas en las bases o reportes de venta oficiales.

E. Para solicitar cambio de código se debe completar la tabla (imagen), llenando todos los datos solicitados, y debe ser enviada por un supervisor al correo indicado. Sin los datos requeridos, o bien, no es enviado por el supervisor a cargo, no puede ser revisado, esto es de responsabilidad del interesado, y con ello, no afecta los plazos estipulados aquí.

*Canal Terreno: las solicitudes se deben escalar al administrativo correspondiente según el operador.

Los datos requeridos son:

- Rut del cliente.
- Número de pedido de ventas completadas.
- Motivo del cambio
- Código de vendedor actual.
- Código de nuevo vendedor.
- Servicios: productos para los que se está solicitando el cambio de código
- Fecha ingreso de la venta.

F. Una vez recibida la respuesta por parte del equipo que valida las solicitudes, tendrán un plazo de 72 horas hábiles para apelar. La respuesta a esta apelación se entregará en un plazo de 72 horas hábiles.

Rut cliente	Código vendedor actual	Número de pedido completado	Código nuevo vendedor	Número de pedido cancelado	Motivo del cambio	Servicios	Fecha ingreso venta

Resguardo de ventas —

Se define como resguardo de venta, una actividad o gestión realizada sobre un cliente, a través de distintos tipos de validaciones, que impiden un correcto ingreso de un pedido de venta.

Existen siete escenarios para el resguardo de ventas, de acuerdo a lo siguiente:

- **Por el ejecutivo**, a través de Solicitudes de servicio (SS).
- **Por el sistema**, con la actividad de Comercial ventas.
- **Por el sistema**, con un pedido en estado Pendiente (habiendo sido enviado /submit previamente).
- **Al ingresar un Pedido de ventas.**
- **Canales Exclusivos:** Aperturas.
- **Ventas con Portabilidad.**
- **Ventas Convenio.**
- **Convivencia de Sistemas**

RESGUARDOS GENERADOS POR EL SISTEMA: COMERCIAL VENTAS

Comercial Ventas —

Se define como **“Comercial Ventas”** a un pedido que luego de ser enviado a terreno, se encuentra con inconvenientes en la instalación de el o los servicios (el estado de este pedido es Abierto). Si pedido es derivado a área BackOffice, aplican las mismas políticas de “Comercial Venta”.

Para los casos anteriores se respetan las siguientes normas:

a. **Las ventas tienen un plazo de 4 días**, de lunes a sábado sin considerar feriados (3 días y lo que resta del día desde la fecha en que se derivan a “Comercial Ventas”), en este plazo se resguarda la venta al ejecutivo de venta inicial.

b. Toda venta que sea **cancelada desde “Comercial Ventas”**, por error u otro motivo y reingresada por otro vendedor dentro del plazo de 4 días, de lunes a sábado sin considerar feriados (3 días y lo que resta del día desde que se deriva) **será respetada al vendedor inicial. Excepto si la anulación es realizada por él mismo usuario** perteneciente al mismo operador o empresa del ejecutivo que ingresa la venta. En estos casos no se resguardará la venta.

c. **Si se cancela una venta que estuvo en “Comercial Ventas”** (Máx. 2) 3 o más veces, por el mismo motivo; puede ser reingresada por otro vendedor sin esperar el plazo de 4 días, de lunes a sábado sin considerar feriados (3 días y lo que resta del día desde que se deriva) y no será respetada al vendedor inicial.

Si se realiza un cambio de dirección (informada parte del área técnica al momento de instalar) dentro del plazo de 4 días, de lunes a sábado sin considerar feriados (3 días y lo que resta del día desde que se deriva) desde que el pedido es derivado a comerciales ventas con motivo dirección errónea, se respetará al ejecutivo inicial (sobre la nueva dirección). No se considerarán notas o comentarios que no sean derivados a comercial ventas.

Pedidos que no han sido enviados (no se realizó el “submit”), no son considerados como resguardo de venta.

RESGUARDOS GENERADOS AL INGRESAR UN PEDIDO DE VENTAS

1. Estados del pedido que resguardan ventas —

Toda venta en los **estados adjuntos**, que sea cancelada, tendrá un **plazo de 4 días, de lunes a sábado sin considerar feriados** (3 días y lo que resta del día, desde la fecha de cancelación), antes que pueda ser reingresada por otro vendedor. Por este periodo se respetará al vendedor inicial, excepto si la anulación es realizada por él mismo o un usuario perteneciente al mismo operador o empresa del ejecutivo que ingresa la venta. En ese caso no se resguardará la venta.

Estados de un Pedido:

A. Abierto para cualquier escenario (excepto los casos descritos en punto 2).

B. Pendiente de envío, Enviada y Recibida en caso de Delivery.

C. Pendiente en caso de órdenes en espera de pago Bloqueante (PUF; pago de incorporación, instalación, sim, deuda al Rut, deuda al domicilio).

D. Pedidos que no han sido enviados (no se realizó el "submit"), no son considerados como resguardo de venta. que no han sido enviados (no se realizó el "submit"), no son considerados como resguardo de venta.

2. Consideraciones para un Pedido de Ventas —

A. El plazo de **pago Bloqueante es de 3 días corridos** y lo que resta del día de ingreso del pedido. Si este pago no se genera, el sistema cancelará en forma automática el pedido pudiendo ingresar la venta cualquier otro vendedor. O cualquier otro vendedor lo puede cancelar expirado el plazo.

B. En el caso que se requiera **modificar la promoción asociada a un pedido que se encuentre en estado Abierto**, se debe mantener la fecha de agendamiento para no perder la fecha de instalación y el pago de la comisión corresponde a cada ejecutivo que gestionó los servicios que corresponden.

C. Para los pedidos de venta donde **se hayan generado errores en TSQ y que estos se puedan ver en el detalle**, la venta queda en un estado **"Pendiente"** y el ejecutivo debe generar **ticket a mesa de ayuda para su solución**. Ese ticket servirá como resguardo de la venta por 24 horas posterior a su cierre y se deberá enviar adjunto (correo o print desde la página) como respaldo al correo de Venta Entre Canales (ventaentrecanales@vtr.cl) para tener certeza del día y hora de cierre

D. En relación a las cotizaciones:

- Las cotizaciones no resguardan venta.
- Una cotización es un pedido de ventas que se le envía al cliente que no ha confirmado la contratación.

- Técnicamente es un pedido de ventas en el cual no se ha reservado recursos ni se ha enviado a terreno, es decir, no se ha ejecutado el TSQ. Este pedido queda en etapa “Cotización”, y se envía mediante correo electrónico al cliente, y tiene una vigencia de 7 días.
- Se envía para que el cliente tenga respaldo de la oferta entregada, para resguardar la promoción de cara al cliente (no al vendedor) y en el caso de que el cliente regrese, retomar la venta desde ésta.

Si la promoción está inactiva y cliente solicita respetar la oferta, el ejecutivo debe retomar misma cotización, aun cuando esta sea de otro vendedor, por lo que mantendrá el código del vendedor que realizó la cotización en el sistema. En este caso, el Ejecutivo que ingresó la venta debe solicitar cambio de código, aludiendo esta causa, y se le asigna la venta.

- **Contexto:** La cotización puede ser transformada en venta por cualquier ejecutivo; pero quedara a nombre del ejecutivo inicial. Este caso aplica cuando se requiera respetar una oferta no vigente o una oferta de otro canal al cliente. En otros casos cualquier ejecutivo puede cancelar una cotización para ingresar un pedido nuevo.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

CÓMO ADJUNTAR DOCUMENTOS



PROCEDIMIENTO

CONTEXTO

1

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.

2

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

¿CÓMO ADJUNTO UN DOCUMENTO?

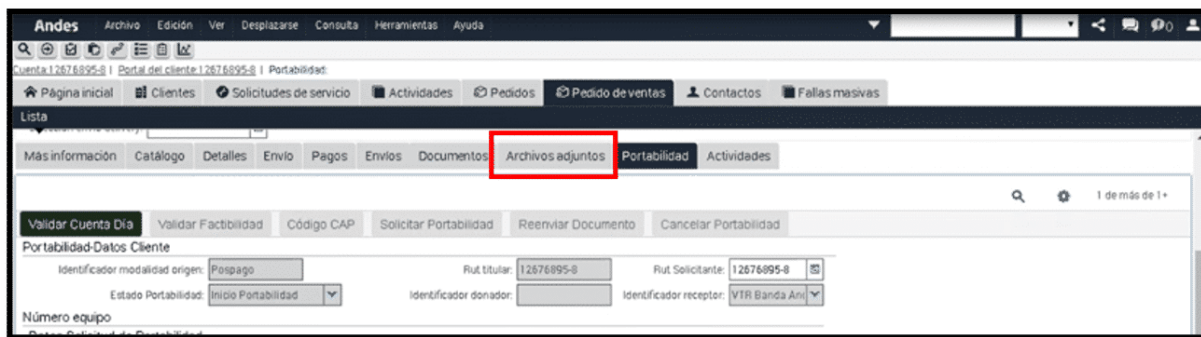
PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

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



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

b) Seleccionar **tipo de documentos** en la lista desplegable.

1-49824773

+    1 de más de 1+

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 CI:		Fecha de Modificación:	23/06/2017 18:31:04	Saldo Limite Crédito Fijo:	-17.170 \$		
Tipo Portado:	No Portado - Venta F	Estado N° de Serie CI:	V : DOCUMENTO VIGER	Desde cuando:	23/06/2017 18:31:04	Saldo Limite Crédito Móvil:			
Más información	Catálogo	Detalles	Envío	Pagos	Envíos	Documentos	Archivos adjuntos	Portabilidad	Actividades

Siebel WCC Connector. User [CREYES2] 03:28:11.155

Tipo de documento:

Documento de solicitud portabilidad		Adjuntar	Refrescar
Documento de solicitud portabilidad			
Documento Desconexión			
Respaldo Orden Cliente			
Reclamo Web			
Compra de SVA			
Contrato Fijo			
Contrato Móvil			
Contrato Online Fijo			
Carnet de Identidad			
Solicitud de servicio(contrato)			
Poder Notarial			
Documento de pre-validación de portabilidad			
Comprobante de pago portabilidad			
Comprobante registro civil de C.I.			
Copia Rol de la Empresa			
Copia CI Solicitante			
RUT Titular o Rol Empresa			
Comprobante de pago portabilidad			
Rut Solicitante			
Rut Representante Legal			

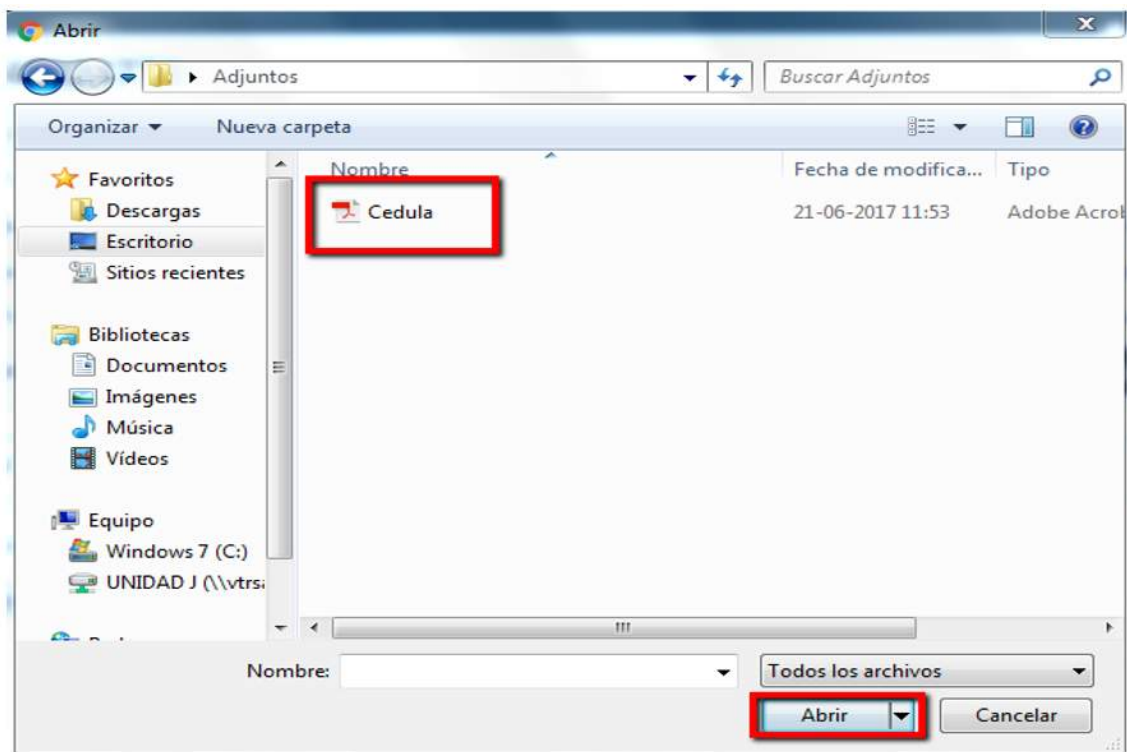
PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

c) Seleccionar **ARCHIVO**.



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

d) Seleccionar botón **ADJUNTAR**

1-49824773

+ - 🔍 ⚙️ 1 de más de 1+

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 CI:		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 CI:	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

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

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

1-6996843110		+ - 🔍 ⚙️ 1 de más de 1+					
Revisar	Verificar	Enviar	TSQ	Cancelar pedido	Generar documento		
N° de Pedido *	1-6996843110	Nombre del Cliente:	CARMEN ADRIANA OGG	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 CI:		Estado del Trámite:	TSQ aprobado	Saldo Límite Crédito Fijo:	\$ 72.010
Tipo Portado:	No Portado - Venta F	Estado N° de Serie CI:	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			Pago Up Front recibido:	☐
Comentarios:		Deuda no Vinculante:	☐	Pago Upfront Primera Boleta:	☐	Renta Mensual:	\$ 17.990
		Motivo Desconexión:		Generar Boleta/Factura Online:	☐	Cargo Única Vez:	\$ 20.000
						Rut Deuda Domicilio:	



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

¿Quién puede solicitar la creación de un cliente?

- ☐ Solo cliente móvil
- ☐ Solo un tercero con poder simple
- ☐ Titular de la cuenta o un tercero con poder notarial

CREACIÓN DE CUENTAS DE SERVICIO Y FACTURACIÓN



CREACIÓN CUENTAS

ALCANCE



Aplica para todos los clientes fijo, móvil, residencial y B2B.

DEBES SABER

VERIFICA PRECONDICIONES

- Cada cliente **cuenta con al menos 3 cuentas** las cuales pueden dividirse en: 1 cuenta de cliente, 1 o más de facturación y/o de servicio
 - **CLIENTE:** Cuenta única, la cual contiene la información personal del cliente.
 - **FACTURACIÓN:** Cuenta destinada a administrar la información comercial del cliente, tal como fechas y montos de pago.
 - **SERVICIO:** Cuenta destinada a administrar los servicios del cliente sea fijo o móvil.
- **No juntar servicios fijos y móviles en una misma cuenta de facturación.**
- Los servicios **móviles postpago no deben quedar en la misma cuenta que un prepago.**
- **Sólo crear cuentas de servicio o facturación si es necesario.**
- Al **crear una cuenta de SERVICIO o FACTURACIÓN, toma nota de su número** de cuenta para así facilitar el procedimiento que debas de realizar con ella.

DEBES SABER

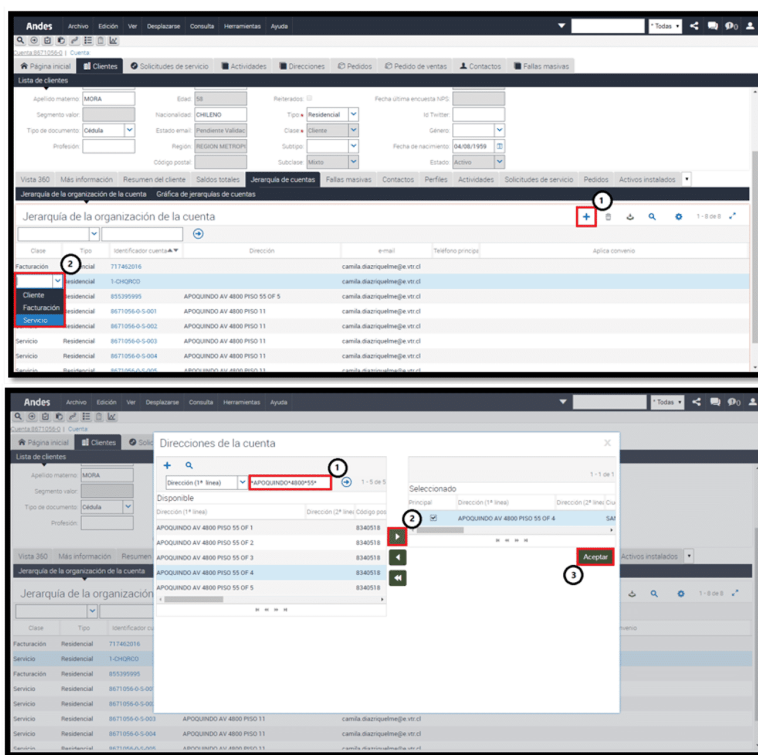
VERIFICA PRECONDICIONES

Desde la vista 360 de la cuenta de cliente. Confirmar RUT del titular y actualizar datos del cliente.

GESTIONA

CREACIÓN DE CUENTA DE SERVICIO Y/O FACTURACIÓN

1. Desde la pestaña de **JERARQUÍA DE CUENTAS** seleccionar el **botón +** para crear una nueva cuenta base y escoger el tipo de cuenta dentro de la columna clase: **SERVICIO Y/O FACTURACIÓN**
2. En la columna de **DIRECCIONES** seleccionar el botón de **BÚSQUEDA** para ingresar la dirección de la cuenta.
3. En el campo de búsqueda, **ingresar la dirección del cliente y presionar el botón IR** (Siempre escribir la dirección con mayúsculas y entre asteriscos). Luego de seleccionar la dirección del cliente, presionar el **botón AGREGAR** y finalizar con **ACEPTAR**.
4. Confirmar los datos ingresados y **GUARDAR**



PERFIL DE FACTURACIÓN

1. Desde la vista 360° de la cuenta de facturación, seleccionar la **pestaña PERFILES** y luego a perfil de facturación

2. Seleccionar MEDIO DE PAGO:

- a. DESCUENTO POR PLANILLA. (APLICA SOLO PARA CONVENIO)
- b. MEDIO PAGO NO CONTRATADO.

3. Indicar MEDIO DE DISTRIBUCIÓN DE FACTURACIÓN:

- a. ELECTRONICO.
- b. TRADICIONAL.

4. Elegir **DOM entre los días 1 – 30**, siempre y cuando el cliente sea **CONVENIO** y aplique según el tipo de convenio.

5. Finalizar presionando el botón de **GUARDAR**

The screenshots illustrate the steps to configure a billing profile in the 'Andes' system. The first image shows the 'Medio de Pago' (Payment Method) dropdown menu with options: 'Medio Pago no Contratado', 'Descuento por Planilla', and 'Medio Pago no Contratado'. The second image shows the 'Medio de Distribución de Facturación' (Billing Distribution Method) dropdown menu with options: 'Electronico' and 'Tradicional'. The third image shows the 'Medio de Pago' dropdown menu with options: 'Medio Pago no Contratado', 'Descuento por Planilla', and 'Medio Pago no Contratado'.



Te invitamos a revisar más información ingresando **AQUÍ**



DEBES REVISAR 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:
 - VENTA REMOTA

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

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.

The screenshot shows the 'Andes' system interface for a sales order. The order number is 1-173471066521. The client is MARGARITA PALMA MORI. The order is for a mobile device (Móvil) and is currently in the 'Abierto' (Open) state. The form includes various fields for client details, order history, and financial information. A red box highlights the 'Clasificación Fijo' and 'Clasificación Móvil' fields, which are both set to 'Vive1'. Other financial details include a credit limit of \$75,000 and a monthly rent of \$12,990.

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.

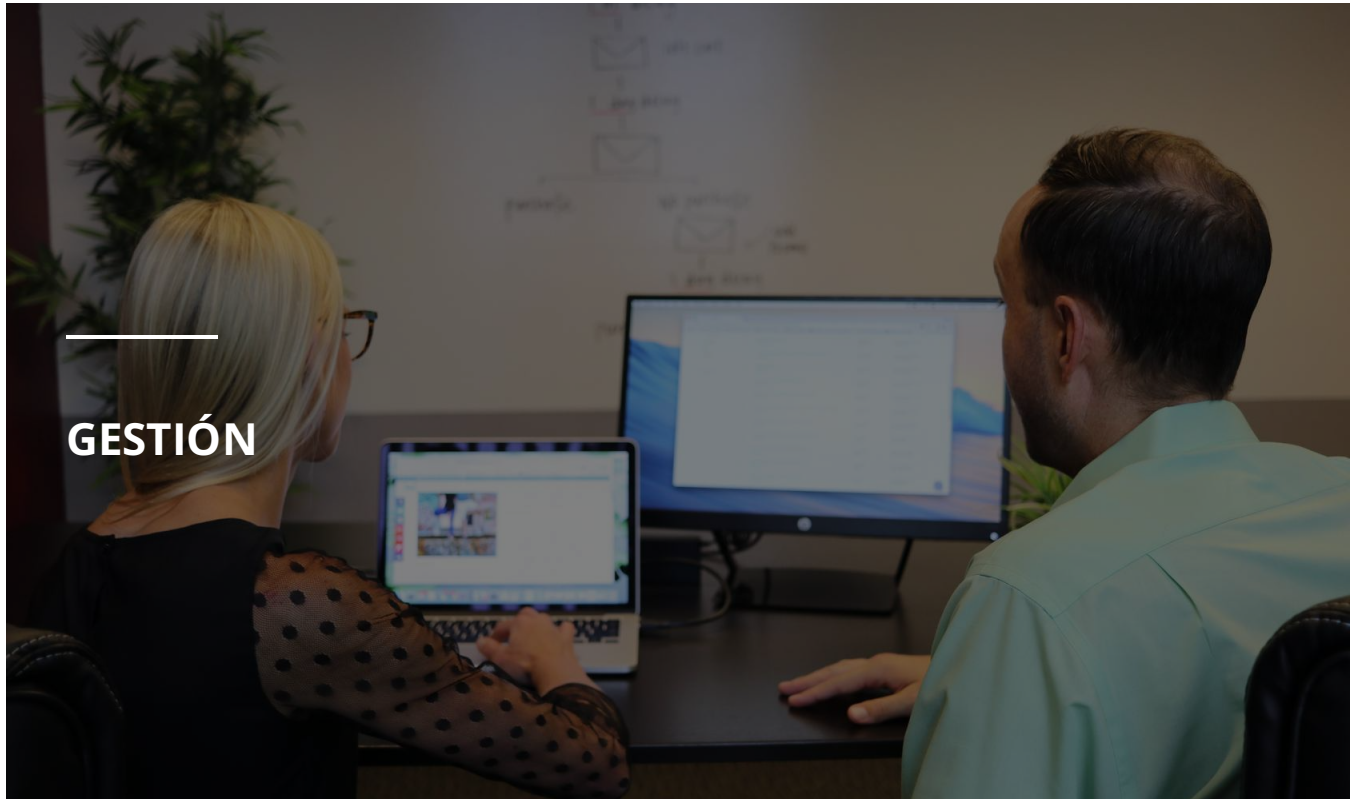


Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

BACKOFFICE - DATOS EMPRESA



OBJETIVO

DEFINICIÓN

RECUERDA

Atender la Solicitud de un cliente de tipo empresarial para modificar datos de su empresa.

OBJETIVO	DEFINICIÓN	RECUERDA
• Este procedimiento aplica cuando el cliente solicita modificación del Rut. • El alcance de este procedimiento es para los equipos BackOffice Reclamos Producto Fijo • Si el cliente lo estipula, esta Solicitud puede ser convertida a Reclamo siguiendo el procedimiento establecido para ello. Revisa el Procedimiento de Reclamos.		

OBJETIVO	DEFINICIÓN	RECUERDA
• Esta atención se puede dar al titular, representante legal o al usuario solicitante. • La respuesta de la solicitud de servicio debe de ser gestionada y resuelta dentro de un plazo de 72 hrs hábiles. • Este procedimiento aplica para atenciones móviles y fijas de clientes de tipo Empresarial. • Aplica en casos de clientes extranjeros que modifican el Rut provisorio por uno permanente		

GESTIÓN CON EL CLIENTE

GESTIÓN CON EL CLIENTE

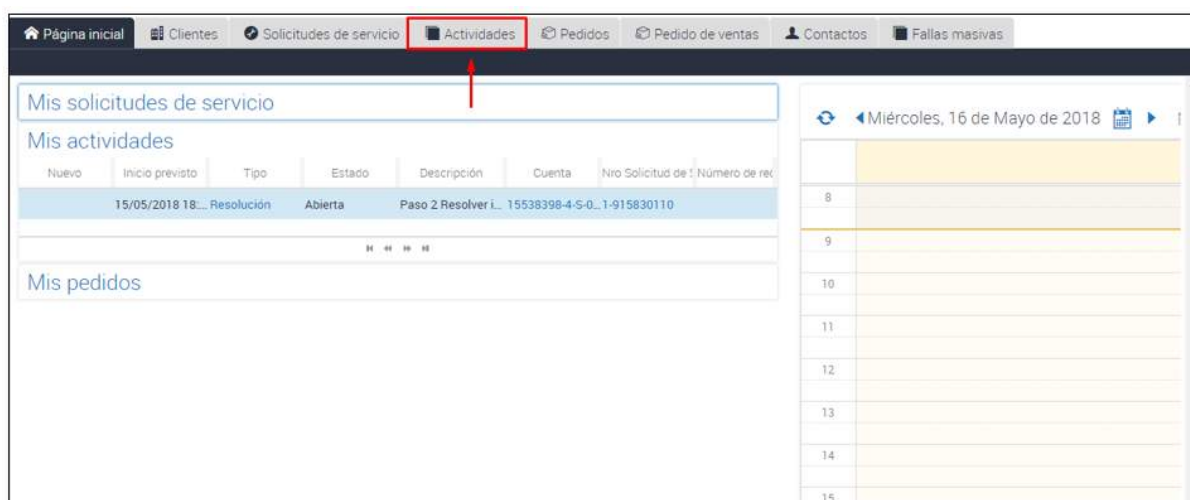
1. El **ejecutivo BackOffice** debe hacer la **modificación de datos** en la Vista 360 de la Cuenta Cliente

- Revisa el procedimiento [MODIFICACIÓN DE DATOS](#)

CIERRE DE LA SOLICITUD

PASO 1

Pinchar la pestaña **ACTIVIDADES** desde la Página Inicial



PASO 2

Pinchar el botón **IR ->**, para traer todas las solicitudes asignadas

[Página inicial](#)
[Clientes](#)
[Solicitudes de servicio](#)
Actividades
[Pedidos](#)
[Pedido de ventas](#)
[Contactos](#)
[Fallas masivas](#)

Lista de actividades

Mis actividades

Id Actividad	Descripción	Tipo	Estado	Propietario	Fecha Compromiso	Nro Solicitud de S	Nro Orden	Nro Ajuste	Rut del Cliente	Área a Derivar	C
☒ Consultar Estado Id Actividad: Estado: Fecha Inicio: Descripción: Tipo: Creador: Fecha Comprometida: Comentarios: RUT Cliente: Propietario: Fecha Cierre: Área a Derivar: Nombre Completo Cliente: Razón: Canal: Código Cierre: RUT Contacto: Detalle Razón: Motivo: Nombre Completo Contacto: Resolución:											

PASO 3

Pinchar el N° de Solicitud bajo la columna **N° SOLICITUD DE SERVICIO**.

[Página inicial](#)
[Clientes](#)
[Solicitudes de servicio](#)
Actividades
[Pedidos](#)
[Pedido de ventas](#)
[Contactos](#)
[Fallas masivas](#)

Lista de actividades

Mis actividades

Id Actividad	Descripción	Tipo	Estado	Propietario	Fecha Compromiso	Nro Solicitud de S	Nro Orden	Nro Ajuste	Rut del Cliente	Área a Derivar	C
1-F59F89	Paso 2 Resolver incorResolución	Abierta	FALFAROCU	18/05/2018 11:...	1-915830110	15538398-4					
1-6C4CQW	Resuelve requerimienResolución	Finalizada	FALFAROCU	02/05/2018 12:...	1-383155372	25580325-5				Bloqu	
1-6V4MFT	Paso 2 Resolver incorResolución	Finalizada	FALFAROCU	02/05/2018 12:...	1-414748634	14579435-8				Conta	
1-64BF05	Paso 2 Resolver incorResolución	Finalizada	FALFAROCU	26/04/2018 11:...	1-370048825	15334293-8				Conta	
1-SW2YFF	Paso 2 Resolver incorResolución	Abierta	FALFAROCU	19/04/2018 16:...	1-356190108	15446774-2					
1-SR079N	Paso 2 Resolver incorResolución	Abierta	FALFAROCU	18/04/2018 12:...	1-348223077	12777175-8					
1-SLRDTF	Baja Voluntaria Terreno	Finalizada	FALFAROCU			1-338514891	17927591-0			FNOK	
1-5F8ZM3	Paso 2 Resolver incorResolución	Abierta	FALFAROCU	10/04/2018 11:...	1-326781102	8820609-6					

PASO 4

Registrar en el campo **COMENTARIOS** cuál fue la acción realizada, es decir, explicar qué datos se modificaron

[Página inicial](#)
[Clientes](#)
[Solicitudes de servicio](#)
[Actividades](#)
[Pedidos](#)
[Pedido de ventas](#)
[Contactos](#)
[Fallas masivas](#)

Lista de solicitudes de servicio

1-917612536

[Convertir en N° Reclamo](#)

Información SS

N° de SS: 1-917612536

Rut del Cliente: 13503976-4

Nombre Completo Cliente: CARLOS ARCE FER

RUT Solicitante: 13503976-4

Nombre Completo Solicitante: CARLOS ARCE FER

Número serie CI solicitante:

Teléfono laboral solicitante:

Id Alarma Falla Masiva:

Prioridad y propiedad

Tipo: Cuenta

Área: Implementación

Subárea: Inconsistencia

Activo: migra.13249696

Dirección: LOS PRESIDENTES

Correo electrónico: carlosfrancisco.aro

Teléfono residencial solicitante: 222785528

Resumen

Estado: Derivada

Prioridad: Bajo

Propietario: FALFAROCU

Tipo requerimiento: Requerimiento

Número reclamo:

Canal de ingreso: RE_MOV

Teléfono celular solicitante: 222785528

Solicitud derivada?:

Descripción: prueba

Comentarios:

Fecha de creación: 16/05/2018 15:46:4

Fecha de solución:

Fecha de cierre:

Usuario creador: FALFAROCU

[Actividades](#)
[Fallas masivas](#)
[SS relacionadas](#)
[Seguimiento de auditoría](#)
[Notas](#)
[Archivos adjuntos](#)
[Servicio Técnico](#)
[SUBTEL](#)
[Ingreso N° reclamo](#)
[Validación APN](#)

Descuento a aplicar por mes (pesos): 12

Detalle de la solicitud Applet de formulario

Actividades

ID Actividad	Tipo	Descripción	Estado	Propietario	Fecha Inicio	Vencimiento	Área a Derivar	Código Cierre	Motivo	Fecha
1-F6BMP1	Resolución	Se Escala caso para Analisis	Abierta	AREBOLLEDOL	16/05/2018 15:47	21/05/2018 08:...				16/05
1-F6D9PB	SMS - Saliente	[222785528] SMS [VTR informa que su soliciFinalizada	Finalizada	SADMIN	16/05/2018 15:46					16/05
1-F6BMES	Resolución	Genera Requerimiento	Derivada	FALFAROCU	16/05/2018 15:46	16/05/2018 16:...	BackOffice Com...		prueba	16/05

PASO 5

Posicionarse sobre la **Actividad RESOLUCIÓN** y confirmar que el PROPIETARIO este asociado a nuestro código. Dicha actividad debe encontrarse en estado ABIERTA

[Página inicial](#)
[Clientes](#)
[Solicitudes de servicio](#)
[Actividades](#)
[Pedidos](#)
[Pedido de ventas](#)
[Contactos](#)
[Fallas masivas](#)

Lista de solicitudes de servicio

1-917612536

Convertir en N° Reclamo

Información SS

N° de SS: 1-917612536

Rut del Cliente: 13503976-4

Nombre Completo Cliente: CARLOS ARCE FER

RUT Solicitante: 13503976-4

Nombre Completo Solicitante: CARLOS ARCE FER

Número serie CI solicitante:

Teléfono laboral solicitante:

Id Alarma Falla Masiva:

Tipo: Cuenta

Área: Implementación

Subárea: Inconsistencia

Activo: migra.1324969

Dirección: LOS PRESIDENTES

Correo electrónico: carlosfrancisco.aro

Teléfono residencial solicitante: 222785528

Teléfono celular solicitante: 222785528

Estado: Derivada

Prioridad: Bajo

Propietario: FALFAROCU

Tipo requerimiento: Requerimiento

Número reclamo:

Canal de ingreso: RE_MOV

Solicitud derivada: ☒

Descripción: prueba

Comentarios:

Fecha de creación: 16/05/2018 15:46:4

Fecha de solución:

Fecha de cierre:

Usuario creador: FALFAROCU

Actividades

Fallas masivas

SS relacionadas

Seguimiento de auditoria

Notas

Archivos adjuntos

Servicio Técnico

SUBTEL

Ingreso N° reclamo

Validación APN

Descuento a aplicar por mes (pesos): 12

Detalle de la solicitud Applet de formulario

Actividades

Id Actividad	Tipo	Descripción	Estado	Propietario	Fecha Inicio	Vencimiento	Área a Derivar	Código Cierre	Motivo	Fecha
1-F6BMP1	Resolución	Se Escala caso para Analisis	Abierta	AREBOLLEDOL	16/05/2018 15:47	21/05/2018 08:...				16/05/2018
1-F6D9PB	SMS - Saliente	[222785528] SMS [VTR informa que su soliciFinalizada		SADMIN	16/05/2018 15:46					16/05/2018
1-F6BMES	Resolución	Genera Requerimiento	Derivada	FALFAROCU	16/05/2018 15:46	16/05/2018 16:...	BackOffice Com...	prueba		16/05/2018

PASO 6

Una vez identificada la actividad a finalizar, se debe completar:

- a) **MOTIVO:** El detalle del cierre de la Solicitud.
- b) **CÓDIGO DE CIERRE:** Seleccionar la opción que amerite al caso y la contactabilidad con el cliente
 - Contacta-Rut No Modificado
 - Contacta-Rut Modificado
 - No Contacta-Rut No Modificado
 - No Contacta-Rut Modificado
- c) **ESTADO:** Seleccionar la opción FINALIZADA
- d) Para finalizar hacer click en el botón **GUARDAR**

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta 7873453-1 | Portal del cliente 7873453-1 | Nº de SS:

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Direcciones Pedidos Pedido de ventas Contactos Fallas masivas

Lista de solicitudes de servicio

Nº de SS: 1-566932831 Tipo: Datos Estado: Abierta Descripción: xxxx
 Rut del Cliente: 7873453-1 Área: Modificar RUT Prioridad: Bajo
 Nombre Completo Cliente: MARIA JIMENA VEI Subárea: Modificar RUT Propietario: MBAQUEROB Comentarios:
 RUT Solicitante: 7873453-1 Activo: Tipo requerimiento: Requerimiento Fecha de creación: 29/11/2017 12:53:3
 Nombre Completo Solicitante: MARIA JIMENA VEI Dirección: APOQUINDO 31 Número reclamo: Fecha de solución:
 Número serie CI solicitante: Correo electrónico: leonardo.marin@vtr Canal de ingreso: Sucursal Fecha de cierre:
 Teléfono laboral solicitante: Teléfono residencial solicitante: Teléfono celular solicitante: 963402251 Usuario creador: MBAQUEROB
 Id Alarma Falla Masiva: Solicitud derivada?

Actividades Fallas masivas SS relacionadas Seguimiento de auditoria Notas Archivos adjuntos Servicio Técnico SUBTEL Ingreso N° reclamo Validación APN

Código de resolución: Motivo:

Actividades

Id Actividad	Tipo	Estado	Propietario	Descripción	Fecha Inicio	Vencimiento	Código Cierre	Área a Derivar	Motivo	Recr
1-90J0XB	SMS - Saliente	Finalizada	SADMIN	[963402251] SMS [VTR informa que su solich:29/11/2017 12:53						29/11/201
1-90JF41	Resolución		MBAQUEROB	Genera Requerimiento	29/11/2017 12:53	29/11/2017 14:53				29/11/201



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



DEBES REVISAR TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N.º3

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

FINALIZAR