

VTR - DESAFÍO DE LA SEMANA N° 12 - 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 04 AL 22 DE DICIEMBRE



CAMBIO DE EQUIPO - POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN



DELIVERY - AUTOINSTALACIÓN



ACTIVIDAD



INGRESO DE SOLICITUD DE SERVICIO



VISADO DE CONTRATOS



DESAFÍO TERMINADO

CAMBIO DE EQUIPO - POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN



IMPORTANTE – SUCURSALES

Siempre que realices cambios en el contrato del cliente, en este caso por cambio de equipos, debes generar un nuevo contrato con el detalle y debes dejarlo cargado en el almacenamiento virtual (KWCC). Si tienes dudas con éste paso, puedes apoyarte con la publicación [GENERAR CONTRATO – LLENADO CONTRATO MANUAL](#)

OBJETIVO —

Atender casos en donde el cliente solicite un cambio de equipo móvil (renovación o adición de un equipo móvil en un plan vigente). El equipo puede quedar en modalidad de venta o arriendo.

POLITICA RECAMBIOS —

- Se deben cumplir las siguientes políticas para la realización del cambio de equipo en sucursales.
 - **No** se puede **superar** el **límite de crédito** al momento de realizar el recambio o venta. El límite de crédito que califica el cliente es en base a la sumatoria de Plan + Equipo. En caso de llevar **más de 2 equipos por cliente** (tanto en pedido como modificación) debe ir **autorizado** por el **jefe o supervisor** de sucursal.
 - Si cliente ya tiene asignado 2 o más equipos activos con pago en la boleta, no puede cargar más. Ofrecer opción de pago al contado.
 - Se debe cumplir con una **antigüedad mínima de 6 meses** siendo cliente móvil pospago en la línea que realiza el recambio (ya se encuentra actualizado en política reflejada en plan comercial).
 - Validación de identidad debe ser a través de **verificación biométrica** (dactilar o facial).

POLÍTICA CAMBIO DE EQUIPO – Sujeta a Tipo de portabilidad y Segmento/score de cliente

Cliente de origen portado pueden acceder a descuentos en cuota inicial de arriendo (según lo indicado en [Plan Comercial](#)) siempre y cuando su segmento de score lo permita.

Tipo cliente	Permanencia	Pago cuotas remanentes equipo actual	Cambio de plan	Cambio de equipo
--------------	-------------	--------------------------------------	----------------	------------------

Cliente stock plan no vigente	A partir del 12vo ciclo de facturación emitido del arriendo actual	Debe pagar la totalidad de cuotas remanentes del equipo en arriendo actual	Para realizar cambio equipo en modalidad arriendo debe a cualquier plan de parrilla actual (multimedia, solo datos y solo voz)	Renovación equipo Opción 1 Pagando cuota inicial + 18 cuotas mensuales del nuevo equipo Opción 2 Pagando totalidad del nuevo equipo
	Antes del 12vo ciclo de facturación emitido del arriendo actual	Debe pagar la totalidad de cuotas remanentes del equipo en arriendo actual		
Cliente plan vigente	A partir del 12vo ciclo de facturación emitido del arriendo actual	Debe pagar la totalidad de cuotas remanentes del equipo en arriendo actual	Mantiene planes de parrilla actual (multimedia, solo datos y solo voz)	
	Antes del 12vo ciclo de facturación emitido del arriendo actual	Debe pagar la totalidad de cuotas remanentes del equipo en arriendo actual		
Cliente Sim only	Antigüedad mínima de 6 meses en el rut que se realiza el recambio. Ya sea antigüedad móvil postpago o fija. Se debe revisar el origen de la línea para realizar el recambio. En caso de que sea <u>no portado</u> , NO accede a equipo en arriendo	N/A	Arriendo disponible en todos los planes de la parrilla actual (multimedia, solo datos y solo voz)	

"Clientes podrán realizar el pago en modalidad de arriendo pagando un pie inicial más el monto restante en cuotas iguales cargadas en la boleta (hasta 18). O modalidad de venta en hasta 24 cuotas sin interés con tarjetas de crédito de Banco BCI, 18 cuotas sin interés con tarjeta de crédito de Banco de Chile y hasta 12 cuotas sin interés con Transbank"

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

- Esta solicitud puede ser realizada **por titular de la cuenta**, un **tercero con poder notarial o representante legal en el caso de empresa**, en todos los casos, mayor de 18 años y con cédula de identidad vigente.
- Siempre **revisar oferta** en el [PLAN COMERCIAL](#), sección "PLAN MÓVIL"
- Para **iPhone No aplica el descuento en la cuota inicial del arriendo del equipo.**
- El **descuento automático en la cuota inicial del nuevo equipo, sólo se aplicará para Android** cuando el equipo sea adquirido en modalidad de **ARRIENDO** y cumpla con las condiciones comerciales en términos de segmentos/score y tipo portabilidad, sin importar la modalidad de compra del equipo antiguo. Por lo tanto, no se generará descuento si el nuevo equipo se adquiere en modalidad de COMPRA, sólo rige plan comercial vigente
- **No se realiza ningún tipo de Ajuste en el procedimiento**, ANDES realiza los descuentos pertinentes en forma automática.
- Si cliente **tiene un plan NO vigente, se debe actualizar** a oferta comercial vigente. Para venta de equipos se deben considerar los precios de los equipos que están publicados en el EXCEL DE TERMINALES. Para mayor información, revisar el archivo "EXCEL DE TERMINALES" en el siguiente link [PLAN COMERCIAL MOVIL](#), sección "Plan Móvil".
- El pedido **una vez enviado no se podrá cancelar** si es de atención inmediata.
- Si el **pedido está programado sólo puede cancelarse hasta un día antes de la fecha ingresada** en el campo "Desde cuándo".
- El procedimiento de "CONVIVENCIA DE ÓRDENES" indica la compatibilidad de este con otros requerimientos. Para revisar el procedimiento de "CONVIVENCIA DE ÓRDENES", pinchar [AQUÍ](#)



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DELIVERY – AUTOINSTALACIÓN



POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- **Ciente debe tener el servicio de Televisión activo.** Es decir, esta solicitud es solo para D-box adicional y no uno principal. Para los casos de solicitudes de Dbox Smart el cliente debe contar con Internet activo de VTR
- El envío de Delivery **aplica sólo Dbox SD - HD - y Dbox Smart**

- Si cliente desea contratar o ya tiene instalado DBOX PRO/PRO II, se debe ingresar con método "Visita técnica" sin costo (no se debe cargar monto de \$20.000).
- Actualiza **números de contacto** del cliente
- Cliente no **debe tener boleta vencida** al momento de solicitar un nuevo d-Box
- Cliente **debe tener el servicio de Televisión activo**, es decir, esta solicitud es **solo para D-box adicional y no uno principal**.
- Si el cliente **solicita más de un d-box se debe seleccionar la cantidad 1** y agregar, repetir este paso por la cantidad de d-box que solicite (si solicita 3, se deben ingresar 3 pedidos de modificación).
- Recuerda que el **máximo de D-box por domicilio son 8: hasta 4 Dbox HD y hasta 4 Dbox Smart**. Al contratar un 5° decodificador de algunas de las categorías, VTR no asegurará el correcto funcionamiento del servicio. Este decodificador debe instalarse a través de una visita técnica. Para revisar el procedimiento, revisa la publicación [VENTA DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO \(SVA\) FIJOS](#).

Despacho de equipos:

- Una vez que una **venta y/o pedido de modificación** queda como **Conexión Pendiente y/o Pendiente de Envío**, revisa [AQUÍ](#) los **plazos de entrega**.
 - **IMPORTANTE:**
Revisa en el mismo archivo cómo leer correctamente la matriz
- **Ante casos, sin morador**, se visitará a cliente en 3 ocasiones
- **El Dbox Delivery puede recibirlo un tercero**, mayor de 18 años.
- **No se realizará Delivery a domicilios que no estén creados** (no se entregarán, por ejemplo, en la oficina del cliente).
- **Recomienda al cliente al momento de instalar los equipos**, conectarse al link de activación desde un celular con sus datos móviles.
- **La activación de los equipos** se realiza con el ingreso del rut en la página web <https://www.vtr.com/activacion-equipo>
- El **tiempo de activación puede demorar 1 hora aprox.** en quedar activo.
- El **servicio se empieza a facturar** desde el momento en que el pedido queda completado y en que se aprovisionan los equipos.
- **Siempre confirmar con el cliente un número de celular vigente**, debido a que será contactado durante el proceso.

- Para revisar las **consideraciones para cargar el modelo de Dbox correcto**, revisa la publicación [POLÍTICA DE D-BOX](#)

VERIFICA PRECONDICIONES

- Validar Rut del Cliente para saber quién está llamando, titular o usuario. Solicita serie de CI (recuerda siempre verificar vigencia [AQUÍ](#))
- El Domicilio sobre el que el Cliente está consultando.
- Verifica que Dbox tiene instalado el cliente. Si tiene DBOX PRO o PRO II, se debe transferir de manera asistida a BOTÓN ROJO COMERCIAL para ingresar pedido con visita técnica sin costo.

EN CASO DE DBOX SMART

- Verifica que el servicio tenga el servicio INTERNET y que este se encuentre ACTIVO. Esta revisión se realiza en la cuenta Cliente.

EN CASO DE DBOX – SD – HD

- Consultar a cliente si tiene un punto de conexión ya instalado para el nuevo Dbox

“Sr(a) XXX, ¿usted actualmente tiene el cable coaxial (el cable blanco) donde quiere poner su D-box adicional?”

Recuérdale al cliente que tiene que ser un cable adicional al que ya tiene conectado. Por lo general este cable está conectado directamente a la televisión o está suelto.

! Si el cliente dice que no tiene estos puntos habilitados no se puede ofrecer auto instalación. El kit de d-box no trae cable coaxial, por lo que el cliente no podrá conectarse

! Si el cliente acepta auto instalación continua la atención

GESTIÓN

1. Selecciona la pestaña **"Validación venta"** para validar la dirección de instalación
2. Ingresas el rut del cliente para obtener **disponibilidad de servicio en el domicilio consultado** y validaciones comerciales del cliente como si tiene deuda y para este caso si es un domicilio autoinstalable
3. Desde la vista 360 de la cuenta cliente, pinchar la pestaña **"Jerarquía de cuentas"** y elegir la **cuenta de "Servicio"** correspondiente a la dirección solicitada del cliente.
4. **Con las validaciones correctas, realiza un pedido de modificación.**
5. Selecciona **TELEVISIÓN** para personalizar
6. Selecciona la pestaña Equipos y luego busca **DECODIFICADORES**. Selecciona el modelo y la cantidad. Luego ingresa **AGREGAR ITEM**.
7. Selecciona **TERMINADO**. Confirma en la pestaña de **DETALLES** que el **Dbox se cargó correctamente**
8. Debes ingresar el cargo por el delivery, dirígete a la pestaña **CATALOGO** e ingresa a la sección **"Cargos y descuentos no recurrentes Fijo"** y selecciona la opción **"Cargos"**
9. En la sección **PRODUCTOS DE CATEGORÍA** selecciona el ítem **"Delivery autoinstalación"** y haz clic en el botón **AGREGAR ITEM**.
10. Después de haber ingresado el cargo por **DELIVERY AUTOINSTALACIÓN**, debes ingresar un descuento para que quede el monto total final del delivery.
 - En la misma sección de donde ingresaste el cargo, debes buscar y seleccionar el ítem **"DESCUENTO DELIVERY AUTOINSTALACIÓN"** y haz clic en **AGREGAR ITEM**
11. Confirma que los ítems ingresados quedaron listos dentro de la pestaña **DETALLES**, donde en cada ítem, la columna **ACCIÓN** indica **"NUEVO"**

DATOS DE ENVÍO

12. Selecciona la pestaña **ENVIAR A** para completar los datos de quien recibirá el Kit en el domicilio
 - Todos los campos deben estar completos para que el pedido se curse exitosamente.
 - Es importante indicar en forma clara la dirección de envío, así la entrega se realiza en forma más rápida al cliente
 - Una vez ingresada la dirección se llenan automáticamente el código postal, región comuna y ciudad.
 - Los pedidos de auto instalación no se pueden editar. si tienen algún problema después de enviado deben cancelarlo porque genera error

- ¡Es importante indicar en forma clara la dirección de envío, así la entrega se realiza en forma más rápida al cliente!
- Además, de no ser completada, Andes mostrará un mensaje de alerta
- Elige correctamente la cuenta de servicio y facturación así el delivery contará con la dirección de entrega correcta

13. **Completa el encabezado del pedido:**

- **Método de envío** -> Cambiar SIEMPRE a AUTOINSTALACIÓN
- **Tipo portado** -> No portado- Venta fijo. ESTE CAMPO NO LO DEBES MODIFICAR

14. Generar el contrato

15. Al seleccionar **ENVIAR**, el pedido de ventas quedará en estado **Pendiente de Envío** y deberá haber generado la actividad de Preparación Kit.

! Revisa los estados de del pedido y las actividades ingresando a CLAVE para ver la gestión completa

INFORMA —

Recuerda informar al cliente:

" Sr. XXX. Como hemos acordado, su kit llegará [indicar según Excel de entrega] para que instale el Dbox en su domicilio. Dentro del kit vendrá un manual con instrucciones para que pueda instar su D-Box. Una vez instalado el kit, debe activarlo ingresando a <https://vtr.com/activacion-equipo> . Este link también se encuentra en el manual que viene en su kit.

Recuerde que en su próxima boleta aparecerá el valor mensual de XXX."

EXTENSOR WIFI

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

- El cliente debe tener la **cuenta al día** para solicitar la contratación de un SVA.
- Siempre **valida que el correo electrónico** sea válido, para el envío del documento del contrato.
- El **servicio adicional** del cliente **mantiene el DOM de sus servicios principales**.

DEBES SABER

- Si el cliente rechaza la opción delivery, realiza el procedimiento descrito en la publicación [VENTA DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO \(SVA\) FIJOS](#), informar que la visita técnica tiene costo de \$20.000.
- Se debe revisar el tipo de red instalada en casa del cliente, si esta es:
 - **HFC:** Se debe hacer el flujo normal de auto-instalación
 - **FTTH:** Se debe enviar una visita técnica a través de un [pedido de modificación](#)
- Para la autoinstalación, guíate con la publicación [AUTOINSTALACIÓN EXTENSOR DESK](#)
- **Tiempos de Entrega:** Revisar el siguiente [DOCUMENTO](#).
- **IMPORTANTE:** Revisa en el mismo archivo cómo leer correctamente la matriz

IMPORTANTE:

- Al ingresar pedido, debes seleccionar la fecha de agenda más lejana que arroje el sistema para que el equipo de delivery pueda gestionar los casos.
- Validar que la comuna del cliente tenga factibilidad para el envío de delivery. Apóyate con la publicación de [DELIVERY AQUÍ](#). Si no aparece, realiza el procedimiento que aparece en la publicación [VENTA DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO \(SVA\) FIJOS](#)

GESTIÓN

1. En la sección **PRODUCTOS INSTALADOS**, posicionarse sobre la promoción contratada y pinchar el botón **MODIFICAR**.
2. En el detalle del pedido, seleccionar el producto **BANDA ANCHA** y pinchar el botón **PERSONALIZAR** para desplegar la vista de selección de SVA.
3. Pinchar botón **EQUIPOS**.
4. En la sección **EXTENSOR WIFI**, seleccionar en el menú desplegable la opción Extensor Wifi y en cantidad escribir el número "1" y luego presionar el botón **AGREGAR ÍTEM**.
5. Pinchar sobre el nombre del ítem agregado **EXTENSOR WIFI**.
6. En la sección **EXTENSORES**, seleccionar el equipo **Extensor NextGen Smart Desk**.
7. En la sección **CARGOS**, seleccionar Cargo Extensor NextGen Smart Desk, este cargo genera la actividad necesaria para realizar la instalación del producto.
8. Pinchar el botón **TERMINADO**
9. Como el producto es con autoinstalación, se debe aplicar descuento de instalación (ya que no habrá visita técnica).
 - Seleccionar el producto **BANDA ANCHA** y pincha el botón **PERSONALIZAR**.
10. Pinchar botón **EQUIPOS**.
11. En el ítem **DSCTO CARGO EXTENSOR NEXTGEN SMART DESK**, seleccionar la opción del menú desplegable y en cantidad escribir el número "1" y luego pinchar **AGREGAR ÍTEM**.
12. Pinchar botón **TERMINADO**.
13. Revisar **DETALLE** del pedido.
 - a) Selecciona la pestaña **ENVIAR A** para completar los datos de quien recibirá el extensor en el domicilio
 - Todos los campos deben estar completos para que el pedido se curse exitosamente.
 - Es importante indicar en forma clara la dirección de envío, así la entrega se realiza en forma más rápida al cliente

- Una vez ingresada la dirección se llenan automáticamente el código postal, región comuna y ciudad.
- Los pedidos de auto instalación no se pueden editar. si tienen algún problema después de enviado deben cancelarlo porque genera error

¡Es importante indicar en forma clara la dirección de envío, así la entrega se realiza en forma más rápida al cliente!

Si la información no está completa, aparecerá un mensaje de alerta ([Revisa AQUÍ](#))

b) Completar el método de envío

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

14. Generar el contrato

15. Selecciona ENVIAR

- **El PEDIDO quedará en estado ABIERTO hasta que se realice la entrega del equipo, luego de eso cambiará a estado COMPLETADA.**

INFORMA

" Sr. XXX. Como hemos acordado, su kit llegará [indicar plazo de la columna Tiempo aproximado de la planilla de Plazos entrega Delivery] para que llegue el extensor a su domicilio. En la caja del KIT encontrará un código QR que lo dirigirá a la página <https://vtr.com/manuales-autoinstalacion> para hacer la activación del equipo"

Recuerde que en su próxima boleta aparecerá el valor mensual de XXX."

ESCALA —

- Para seguimiento o resolver incumplimientos revisa el apartado SEGUIMIENTO- INCUMPLIMIENTO de la publicación en Clave
- En caso de consultas adicionales sobre la entrega, se debe enviar un mail a deliveryfijo@vtr.cl. Si el mail se envía AM la respuesta será enviada en la tarde y viceversa.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

Lección 3 de 6

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

Si cliente ya tiene asignado 2 o más equipos activos con pago en la boleta y no puede cargar más, debemos ofrecer opción de pago al contado. Esta afirmación es:

☐

Falsa

☐

Verdadera

INGRESO DE SOLICITUD DE SERVICIO



ALCANCE

- Esta solicitud puede ser realizada por el Titular del servicio, por un tercero Usuario del servicio, Representante Legal o Contacto Autorizado para clientes B2B.

DEBES SABER

- El ingreso de la Solicitud de Servicio es para **gestionar un proceso de POSTVENTA**, los que pueden ser:
 - Para resolver los **requerimientos comerciales y o técnicos del cliente**.
- Las Solicitudes de Servicio tienen **tiempos de respuesta diferentes**
- Las Solicitudes de Servicios o SS se pueden ingresar en la cuenta de **CLIENTE, SERVICIO o FACTURACIÓN**.
- Cada solicitud de Servicio tiene un **tiempo determinado de solución, entre 72 a 120 hrs. hábiles**
- Recuerda que toda solicitud de servicio puede ser convertida en un **"RECLAMO"**. Solo si el cliente lo solicita
- La solicitud de Servicio por inconveniente no enviará un técnico a terreno, revisa el procedimiento de ingreso de una [SOLICITUD DE SERVICIO DE REPARACIÓN TÉCNICA](#)
- Revisar que los **"Datos de Contacto" y los "Datos Obligatorios (*)"** Se encuentren correctamente ingresados y actualizados.
- Si el cliente **realiza 2 o más requerimientos simultáneos en la misma cuenta** (pedidos, solicitudes de servicio, etc.) se debe revisar la compatibilidad de ellos. Revisa la publicación de ["CONVIVENCIA DE ÓRDENES"](#)
- Ante **2 o más requerimientos simultáneos en la misma cuenta**, se debe hacer primero el que se finalizará automáticamente y en segundo lugar el que genera agendamiento y quedará pendiente. Si ambos requerimientos generan agendamiento, se debe coordinar con el cliente cuál se hace primero, considerando que siempre será más crítico atender una reparación de servicio que la venta de un principal, SVA, modificar, etc.
- Para verificar la correcta usabilidad de cada SS, puedes revisar el [INDICE DE SOLICITUDES DE SERVICIO](#)
- Algunas solicitudes de Servicio conlleva a campos adicionales, luego de guardar el proceso automáticamente te deriva para este llenado de campos.

VERIFICAR PRECONDICIONES

Validar los datos del cliente y que estén actualizados y en el caso de B2B que sea el Representante legal o contacto autorizado.

GESTION

1. Elige la cuenta donde ingresarás la Solicitud de Servicio. En caso de ingresarla en la cuenta de Servicio o Facturación, desde la vista 360 de la cuenta Cliente hacer clic en la pestaña **JERARQUÍA DE CUENTAS**
2. Elegir la cuenta donde se deba ingresar la Solicitud.
Apóyate en la publicación [INDICE DE SOLICITUD DE SERVICIO](#)
3. Seleccionar la pestaña **"Solicitudes de servicio"**
4. Seleccionar el botón **+**
5. Completa **TIPO, ÁREA y SUBÁREA.**
 - En el campo **DESCRIPCIÓN** debes detallar la información requerida según la Solicitud de Servicio a ingresar

6. Haz clic en **GUARDAR**

IMPORTANTE

LLENADO DE CAMPOS ADICIONALES

Esta ventana se abrirá una vez que se le dé al botón GUARDAR luego del ingreso de la solicitud.

La actividad tendrá sus campos llenados pero no estará derivada.

The screenshot displays the 'Andes' software interface. At the top, there is a menu bar with options: Archivo, Edición, Ver, Desplazarse, Consulta, Herramientas, and Ayuda. Below the menu is a search bar and a navigation bar with tabs: Página inicial, Clientes, Solicitudes de servicio (selected), Actividades, Pedidos, Pedido de ventas, Contactos, and Fallas masivas.

The 'Lista de solicitudes de servicio' form is visible, containing various fields for client and service information. A red box highlights the 'Actividades' section at the bottom of the form, which includes fields for 'Cuenta de facturación', 'Número de boleto', 'Monto cancelado', 'Lugar de pago', and 'Lugar de pago (otros)'. Below this, the 'Actividades' table is shown with columns: Id Actividad, Tipo, Estado, Código Cliente, Área a Derivar, Descripción, Motivo, Fecha Inicio, Propietario, Código Resolución, and Vencimiento. A red box highlights the first row of the table, which contains the following data: Id Actividad: 1-AKAWJAT, Tipo: Resolución, Estado: Abierta, Código Cliente: Recaudación, Área a Derivar: Genera requerimiento, Descripción: Derivada a., Fecha Inicio: 04/01/2021 10:26, Propietario: AELIXALDE, Código Resolución: 04/01/2021 11:26, and Vencimiento: 04/01/2021 11:26.

Luego de llenar los campos adicionales seleccionar Guardar en la parte superior de la pantalla

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Nº de SS: 1-22995439428

Convertir en N° Reclamo

General documentos

Información SS

Nº de SS: 1-22995439428 Tipo: Cuenta

Rut de Cliente: 25001567-3 Área: Recaudación

Nombre Completo Cliente: LMARIN PRUEBAS Subárea: Cargo PNC

RUT Solicitante: 25001567-3 Activo: ☒

Nombre Completo Solicitante: LMARIN PRUEBAS Dirección: APOQUINDO AV

Número serie CI solicitante: Correo electrónico: pruebas@vtr.cl

Telefonía laboral solicitante: Teléfono residencial solicitante:

Id Alarma Falsa Masiva: Teléfono celular solicitante:

Reparación reiterada: ☐ Solicitudes derivadas: 0

Procedimiento y propiedad

Estado: Abierta

Propiedad: Bepi

Propietario: AELIXALDE

Tipo requerimiento: Requerimiento

Número reclamo:

Canal de ingreso: Sucursal

Teléfono celular solicitante: 999999999

Derivado derivado: 0

Resumen

Descripción: Subsidio de Servicio a nivel cuenta Facturación - Tipo Cuenta: Abon

Comentarios:

Fecha de creación: 04/01/2021 10:26:4

Fecha de solución:

Fecha de cierre:

Usuario creador: AELIXALDE

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

Cuenta de facturación: 22697215677 Número de boleta: 1469803 Monto cancelado: 39.990

Lugar de pago: PAT Lugar de pago (otros):

La actividad quedará derivada al área respectiva en forma automática.

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Nº de SS: 1-22995439428

Convertir en N° Reclamo

General documentos

Información SS

Nº de SS: 1-22995439428 Tipo: Cuenta

Rut de Cliente: 25001567-3 Área: Recaudación

Nombre Completo Cliente: LMARIN PRUEBAS Subárea: Cargo PNC

RUT Solicitante: 25001567-3 Activo: ☒

Nombre Completo Solicitante: LMARIN PRUEBAS Dirección: APOQUINDO AV

Número serie CI solicitante: Correo electrónico: pruebas@vtr.cl

Telefonía laboral solicitante: Teléfono residencial solicitante:

Id Alarma Falsa Masiva: Teléfono celular solicitante:

Reparación reiterada: ☐ Solicitudes derivadas: 0

Procedimiento y propiedad

Estado: Abierta

Propiedad: Bepi

Propietario: AELIXALDE

Tipo requerimiento: Requerimiento

Número reclamo:

Canal de ingreso: Sucursal

Teléfono celular solicitante: 999999999

Derivado derivado: 0

Resumen

Descripción: Subsidio de Servicio a nivel cuenta Facturación - Tipo Cuenta: Abon

Comentarios:

Fecha de creación: 04/01/2021 10:26:4

Fecha de solución:

Fecha de cierre:

Usuario creador: AELIXALDE

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

Cuenta de facturación: 22697215677 Número de boleta: 1469803 Monto cancelado: 39.990

Lugar de pago: PAT Lugar de pago (otros):

Actividades

ID Actividad	Tipo	* Estado	* Código Cierre	Área a Derivar	Descripción	* Motivo	Fecha Inicio	Propietario	Código Resolución	Vencimiento
-AKAWJNN	Resolución	Abierta			Se escala caso para analisis y contactar Cliente		04/01/2021 10:27	CAQUIARA		06/01/2021 15:27
-AKAWJAT	Resolución	Derivada	Recaudación	Genera requerimiento	Derivada a...	04/01/2021 10:26	AELIXALDE			04/01/2021 11:26

REGISTRA

Tipifica correctamente:

Gestión Interna→Seguimiento→Escala otra área/Super/Coord

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención/llamada
- Información entregada
- Gestión Realizada.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

VISADO DE CONTRATOS



FLUJO VISADO Y CONSIDERACIONES

DEBES SABER

- El visado es el **proceso en el que se revisan y auditan los contratos y documentos** necesarios para realizar una venta para todos los canales de ventas.
- Este procedimiento tiene como fin **velar por el fiel cumplimiento de las políticas y filtros de ventas de la compañía**, sancionando las faltas a la política y las malas prácticas para así lograr una venta de calidad.

- Las **tipificaciones de rechazo y sus respectivas regularizaciones** se encuentran en la sección “En regulación” del punto n° 3, en la misma publicación en Clave.

FLUJO VISADO



FLUJO VISADO

CONSIDERACIONES

- El ejecutivo tendrá **2 días hábiles para realizar la rendición de contratos** desde el ingreso de la venta o fecha creación del pedido fijo o móvil.
- Si no se efectúa la rendición de contratos, pasará a un **estado de Rechazo** por no Rendición o Rendición Fuera de Plazo, se realizará cambio de código inmediato.
- Entre los días **1° y 3° hábiles, la Empresa Visadora, procederá a recepcionar los contratos** respaldados en el Gestor Documental.
- El **día siguiente de la recepción** (día 4° hábil), la Empresa Visadora realizará el proceso de visado de aquellas ventas afectas.
- En el **proceso de Apelación**, para los contratos afectos, cuyo estado de Visado sea En Regularización (tiene rechazos apelables), los ejecutivos tendrán 2 días hábiles para realizar gestión de aclaración.

- La **Re-Visación de las ventas regularizadas se hará el día 7° hábil**, las ventas que quedan en estado Rechazado (No aclaradas en plazo o Rechazados), se les Cambiará Código el día 8° hábil.
- **Las Ventas no afectas**, que no ingresan a Flujo de Visado, deberán estar Rendidas en plazo, el incumplimiento generará un cambio de código por No Rendición o Rendición Fuera de Plazo (sin apelación).
- Dado que el **cierre de mes ocurre los días 21 del mes siguiente de haber completado la venta**, es responsabilidad del ejecutivo regularizarlas dentro del plazo correspondiente (48 horas hábiles) para que éstas no queden fuera del cierre.
- **Todos los canales presenciales deben dar cumplimiento con el respaldo digital de sus ventas (contratos y anexos), en forma, calidad y plazo, adjuntando al Contrato copias de acreditación de identidad, acreditación rentas, acreditación deuda de domicilio, acreditación Empresas, entre otros, definidos en política y plan comercial.**
- Revisa la publicación [GENERAR CONTRATO – LLENADO CONTRATO MANUAL](#)

FLUJO VISADO

CONSIDERACIONES

- **Revisión diaria:** es responsabilidad del ejecutivo ver diariamente el estado de sus ventas en la web de visado (módulo gestión de contratos):
- Cuando hayan rechazos y regularizaciones, generalmente los ejecutivos son notificados vía correo electrónico, con copia a su supervisor para que se realicen las gestiones correspondientes (en caso de que queden en regularización). Sin embargo, esto no sucede en todos los casos, ya que cada canal es responsable de la creación, administración, y actualización de los mails de los ejecutivos en portal de visado. Por lo tanto, se recalca la responsabilidad del ejecutivo de chequear diariamente el estado de sus ventas en la web de visado **“GESTIÓN DE CONTRATOS VTR”**, al cual puede acceder desde la web o desde su dispositivo móvil en el nuevo portal AGDC : <https://agdc.bst.cl/inicio>
- **Las dudas respecto a los motivos de rechazo deben hacerlo a través de los Coordinadores por Canal de Ventas**, para sucursales : jefesucursales@bst.cl; Canales Remoto o Terreno es Coordinador coordinador.visado@bst.cl
- **Retiro de Contratos Físicos** (respaldados digitalmente en el Gestor Documental KWCC) , se realizará mensualmente, según agendamiento al mail rendiciondigital@bst.cl . Aplica sólo para Canal Terreno y Terreno Negocios.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO

DESAFÍO N.º 12 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 12!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR