

DESAFÍO DE LA SEMANA N° 01 - 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 iSAC.

DESDE EL 04 AL 21 DE ENERO



LLENADO CONTRATO



INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA



ACTIVIDAD



PLAN COMERCIAL MÓVIL



DESAFÍO TERMINADO

LLENADO CONTRATO



LLENADO CONTRATO FOLIO

RECUERDA

- La generación del contrato siempre es **posterior** a la generación del **TSQ** (aprobado).
- El envío del contrato **antes** de la generación del **TSQ** es una **cotización**.
- Siempre valida que el **mail del titular sea el vigente**. En caso de que sea necesario modificarlo, se debe cambiar tanto en el pedido de ventas como en el perfil del cliente.
- El **Contrato** se despliega en una segunda ventana en el navegador web.
- **Es obligatorio el envío del contrato al cliente al correo electrónico**
- Para volver a visualizar el contrato debes ingresar al link <http://kwcc.vtr.cl/cs/>
- No olvidar que posicionando la flecha del mouse en el documento, éste entrega las opciones de **imprimir** o **descargar** el contrato para efectos de respaldo.
- Recuerda que cualquier contrato sin firma (manual o digital), se considera como contrato no rendido

PORTABILIDAD

- La sumatoria de los pesos de los documentos de portabilidad a enviar a la OAP no debe exceder los 200 KB (Fotocopia de Carnet de identidad +Solicitud de pre validación +Solicitud de portabilidad), por lo cual al tratarse de documentos escaneados estos deben estar en baja resolución para no superar el tamaño máximo de los 200 KB

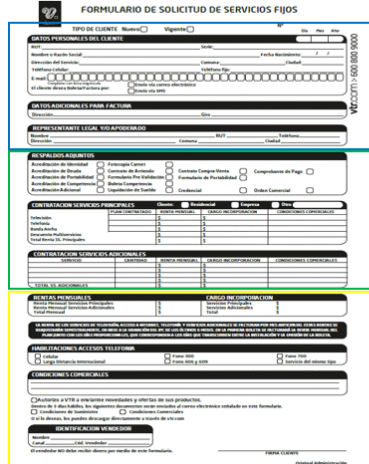
- En caso de caídas o fallas del sistema Andes los documentos de la solicitud de portabilidad deben ser subidos manualmente al **WEB CENTER CONTENT**.
- Si la solicitud de portabilidad es enviada a la OAP sin documentos estos deben ser reenviados a la OAP en un plazo máximo de 5 días corridos mediante Siebel, desde el botón "Reenviar Documento", o en caso de no estar disponible esta opción deben ser subidos manualmente al **WEB CENTER CONTENT**.
- Los formatos de documento permitidos para la OAP son : JPG, GIF, PNG, MP3 y PDF

LLENADO MANUAL DE FOLIO

FIJO

Está disponible un nuevo **"FORMULARIO DE SOLICITUD DE SERVICIOS FIJO"**, el cual incluye cambios en la sección **Datos Personales del Cliente**.

Se presenta el procedimiento de cómo llenar el contrato de servicios fijos con un ejemplo detallado



El formulario de solicitud de servicios fijos está dividido en varias secciones: Datos Personales del Cliente, Datos Adicionales para el Fijo, Datos Adicionales para el Móvil, Contratación de Servicios Principales, Contratación de Servicios Adicionales, Resumen de Rentas Mensuales, y Datos de Contacto. Cada sección contiene campos para ingresar información personal, de contacto y de contratación.

RECUERDA: si el contrato está incompleto o enmendado queda afecto a cambio de código.

- Campo para marcar si el cliente es nuevo o vigente.
- Datos personales del cliente.
- Campos exclusivos para cliente empresas:
 - Datos adicionales para factura.
 - Representante legal y/o apoderado.
- Campos para marcar los respaldos que se adjuntan al contrato.

• Detalle de la contratación servicios principales.

• Detalle de la contratación servicios adicionales.

• Resumen de rentas mensuales.

- Campos para marcar la habilitación de los servicios de telefonía que desea el cliente.
- Cuadro para especificar las condiciones comerciales que puedan aplicar (ej. promociones).
- Campo para marcar si el cliente autoriza a VTR a enviarle novedades y ofertas.
- Campos para marcar los documentos que recibirá el cliente por correo electrónico.
- Campos para identificar al vendedor.
- Campo para la firma del cliente.

MÓVIL

En ésta edición podrás revisar cómo llenar cada glosa del contrato y sus respectivas

Revisa a continuación cómo llenar el Formulario de Solicitud de Servicios Móviles. Además, también puedes revisar el Formulario de Solicitud de Portabilidad de Números Telefónicos (Fijo/Móvil)

FORMULARIO DE SOLICITUD DE SERVICIOS MÓVILES

SECCIÓN 1: DATOS DEL CLIENTE

Nombre: _____ Apellido: _____

DNI: _____

Fecha de nacimiento: _____

Sexo: ☐ Masculino ☐ Femenino

Estado civil: ☐ Soltero/a ☐ Casado/a ☐ Viudo/a

Profesión: _____

Residencia: _____

Correo electrónico: _____

Teléfono: _____

SECCIÓN 2: DATOS DEL SERVICIO

¿Es nuevo cliente? ☐ Sí ☐ No

¿Es cliente de otro operador? ☐ Sí ☐ No

¿Desea contratar un servicio de telefonía móvil? ☐ Sí ☐ No

¿Desea contratar un servicio de internet? ☐ Sí ☐ No

¿Desea contratar un servicio de televisión? ☐ Sí ☐ No

¿Desea contratar un servicio de otros servicios? ☐ Sí ☐ No

SECCIÓN 3: DATOS DEL EQUIPO

¿Desea arrendar un equipo terminal? ☐ Sí ☐ No

¿Desea comprar un equipo terminal? ☐ Sí ☐ No

¿Desea indicar la forma de pago? ☐ Sí ☐ No

SECCIÓN 4: OBSERVACIONES

Observaciones: _____

SECCIÓN 5: DATOS DEL VENDEDOR

Nombre: _____ Apellido: _____

DNI: _____

Fecha de nacimiento: _____

Sexo: ☐ Masculino ☐ Femenino

Estado civil: ☐ Soltero/a ☐ Casado/a ☐ Viudo/a

Profesión: _____

Residencia: _____

Correo electrónico: _____

Teléfono: _____

RECUERDA: si el contrato está incompleto o enmendado quedo afecto a cambio de código.

Campo para marcar si el cliente es nuevo o vigente.

Datos personales del cliente.

Acreditación completa obligatoria, para marcar los respaldos que se adjuntan al contrato.

En caso de venta Negocios.

Detalle de la contratación móvil, cliente puede contratar 2 líneas en un mismo contrato.

Resumen de arriendo equipo terminal.

Resumen equipo compra terminal.

Campo para indicar la forma de pago.

Cuadro para observaciones, datos relevantes que no tengan lugar en el contrato (ej. pago SIM card, promociones asociadas al plan).

Campos para marcar la habilitación de los servicios de telefonía que se le activan al cliente.

Campos para marcar los documentos que recibirá el cliente por correo electrónico.

Campos para identificar al vendedor.

Campo para firma del cliente.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA



CONTEXTO

- Atender casos en que sea necesario realizar una inhibición del flujo de cobranza del cliente y así detener momentáneamente una gestión de cobranza y reestablecer los servicios (en caso de estar suspendidos).
- Este procedimiento puede ser solicitado por el Titular del servicio o Tercero usuario

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- 1 La inhibición de cobranza evita acciones de cobranza, pero no que el servicio se siga facturando.
- 2 Rut del Cliente para saber quién está llamando
- 3 Verificar el domicilio y la cuenta de facturación sobre el cual el cliente está consultando
- 4 Prohibido ingresar inhibición como herramienta de retención.
- 5 La plataforma de retención no puede ingresar inhibiciones a excepción de que se presenta uno de los siguientes casos:
 - Pago no aplicado: cliente indica que ya realizó el pago de su boleta y éste no se ve reflejado en sistema.

6

- Reclamo en curso a la espera de su resolución
- Para ingresar desconexión a cliente suspendido
- Para ingresar descuento/cambio de plan a cliente retenido que se encuentra con servicios suspendidos

Todo ingreso de inhibición que supere los 6 días de corrido será considerado como fuera de política.

DEBES SABER

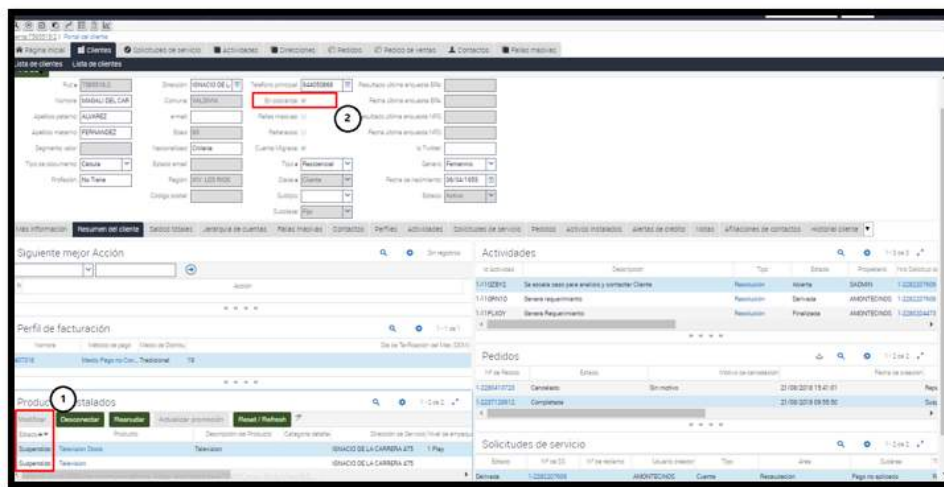
- **La prórroga** (extender la fecha de pago por problemas para pagar) **no existe en Andes por política interna**, por lo tanto puedes explicarle al cliente que tiene la opción de pagar desde que su boleta se emite o bien hasta 5 días después de la fecha de vencimiento sin recargos adicionales.
- **La prórroga por ningún motivo se debe ingresar si el cliente indica problemas económicos para realizar el pago de la cuenta**
- **Puedes apoyarte con el siguiente script**

"Sr. XXX lamentablemente por políticas de la empresa, no tenemos disponible la opción de cambiar su fecha de pago o prorrogar el plazo para pagar. Recuerde que desde que su boleta se emite y hasta 5 días antes que venza su boleta puede hacer el pago de su cuenta sin riesgo que se cobren recargos adicionales"
- Para clientes que **poseen pac/pat activo, SÓLO se debe ingresar inhibición** cuando implique un **RIESGO DE CORTE DE SUS SERVICIOS**.
- La aplicación de la inhibición del flujo de cobranza aplica únicamente en casos de **PAGO NO APLICADO y RECLAMOS**.
- El **plazo máximo** que se puede inhibir el flujo de cobranza es de **6 días de corrido**. (se debe empezar a contar del día siguiente de la atención).
- La inhibición de flujo de cobranza puede ser aplicable a **clientes con cuentas al día o vencidas**.
- En caso de tener los servicios **SUSPENDIDOS por mora**, estos **serán REANUDADOS en un plazo máximo de 2 horas**.

GESTIONA

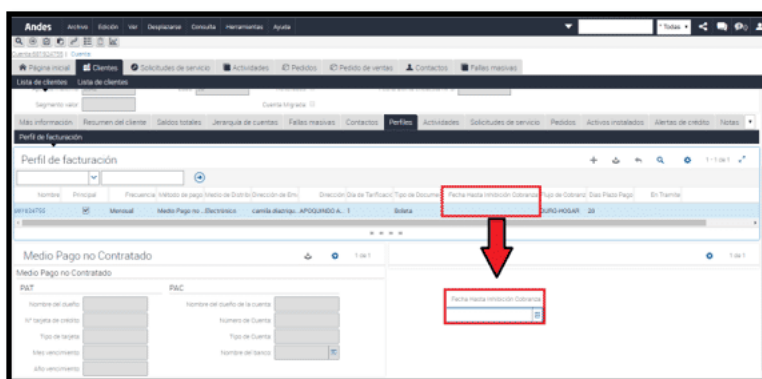
VERIFICA PRECONDICIONES

1. Confirmar el estado de servicio, si se encuentra **ACTIVO o SUSPENDIDO** [1]. En caso de estar suspendido, revisar si es por cobranza activa [2].
2. Verificar si mantiene una solicitud de servicio por **RECLAMO** no finalizado. Puedes revisar la publicación [ANDES - ESTADO DE SOLICITUD DE SERVICIO](#).
3. Verificar si mantiene una solicitud de servicio por **PAGO NO APLICADO** no finalizado. Puedes revisar la publicación [ANDES - ESTADO DE SOLICITUD DE SERVICIO](#).



INGRESO INHIBICIÓN

- Desde la vista 360 de la cuenta de cliente, ingresa a la pestaña de **JERARQUÍA DE CUENTAS** y selecciona la cuenta de facturación correspondiente a la dirección vinculada.
- Ingresa a la pestaña de **PERFILES** desde la vista 360 de la **cuenta de facturación**.
- Verifica en la columna **FECHA HASTA INHIBICIÓN** si existe una inhibición ingresada anteriormente.
 - **Deben haber pasado 30 días** desde esta fecha para poder ingresar una nueva inhibición, de lo contrario, **NO PODRÁS INGRESAR UNA NUEVA**.
- Selecciona el botón de **CALENDARIO** y **confirmar la fecha de término** de la inhibición en el calendario desplegado haciendo clic sobre el día correcto.
 - **El tiempo máximo de la inhibición de cobranza es de 6 días de corrido.**
- La fecha quedará indicada en la sección **FECHA HASTA INHIBICIÓN COBRANZA**, por lo cual solo se debe presionar **GUARDAR** y luego **ENVIAR INHIBICIÓN**.
- Verifica que el **pedido de REANUDACIÓN** quede en estado **COMPLETADA** (En caso de tener servicios suspendidos). Para mayor información de estados de pedidos, puedes revisar la publicación [ANDES - GESTIÓN DE PEDIDOS](#).



INFORMA

De acuerdo a la gestión realizada, explica lo siguiente:

- Detalle de la gestión

- Plazo de solución

REGISTRA —

Atención Comercial→Descuentos y prórroga→Prórroga /Inhibición

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](#)

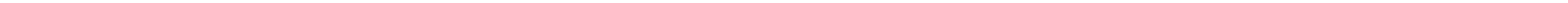


DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD



Recordando contenido



Pregunta

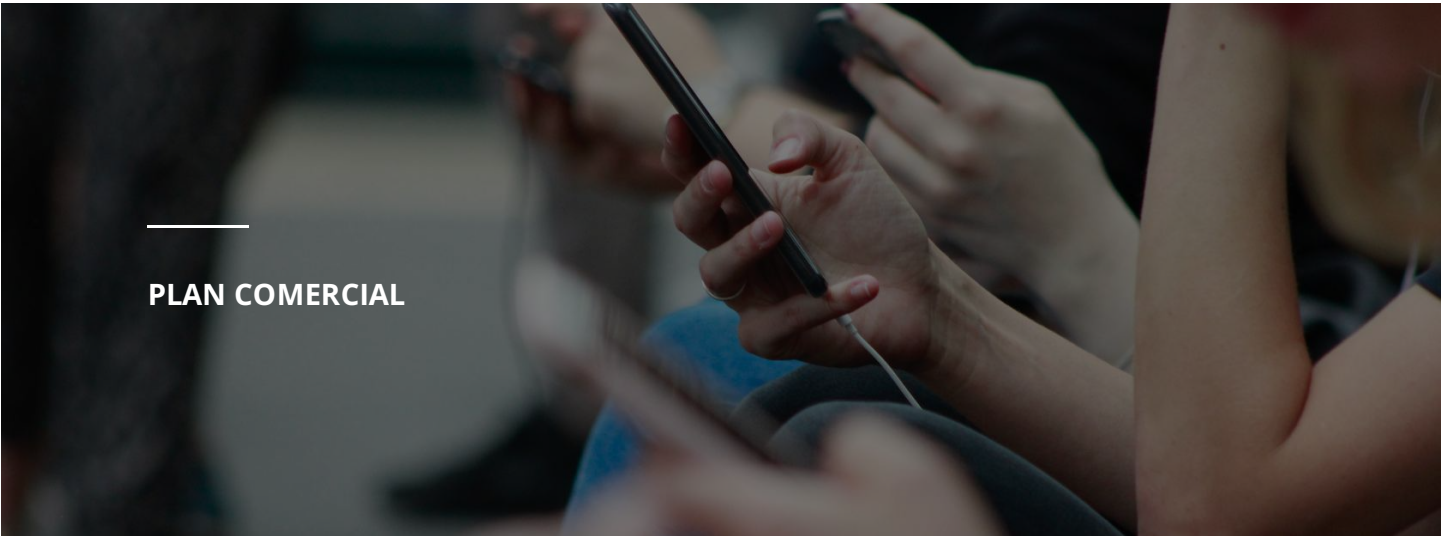
01/01

El envío del contrato antes de la generación del TSQ es una cotización.

☐ Falso

☐ Verdadero

PLAN COMERCIAL MÓVIL



PLAN COMERCIAL

CONDICIONES GENERALES OFERTA MULTILÍNEAS

Vigencia: 01 al 31 de diciembre, ambas fechas inclusive	Descuento es exclusivo para PORTABILIDAD (de prepago a postpago y de postpago a postpago) con un mínimo de 2 y hasta 6 líneas contratadas.	Oferta aplica para planes Móvil 300 (Plan MMLL0020) y Móvil Play 400 (Plan MMLL0021)	Valores sujetos a reajuste de IPC.	OTTs Plan Móvil Play 400: Las plataformas están asociadas al RUT titular de las líneas. Por lo tanto, se tiene acceso a 1 cuanta por plataforma. Paramount+ permite 2 pantallas simultáneas, mientras que Mega Go permite 5 pantallas simultáneas.
Oferta consiste en un 50% de descuento durante 6 meses sobre el cargo fijo normal del plan		Para mantener los descuentos, el cliente debe mantener al menos 2 de las líneas que dieron origen a la promoción.		
		Descuento aplica para persona natural.		

INGRESO DESCUENTO

- Descuento por cargar en Andes: Descuento venta 50% x 6 meses móvil.
- El descuento debe ser ingresado por el ejecutivo para cada línea. No se ingresa automáticamente.

IMPORTANTE

- El descuento debe ser ingresado para cada línea el mismo día del ingreso de la venta. En caso contrario, **la venta será descomisionada**.
- Las ventas en donde se ingrese el descuento a una sola línea **serán descomisionadas**.
- **El descuento debe ser ingresado para cada línea con el mismo plan**. En caso contrario, planes mixtos, la venta será descomisionada.

OFERTA MÓVIL SEGÚN SEGMENTO

CONTEXTO

¡Tenemos buenas noticias en VTR Móvil! A partir del 13 de diciembre, tendremos una nueva política de crédito. Los cambios son los siguientes:

- Todos los segmentos de score acceden a por lo menos un plan postpago según su límite de crédito correspondiente.
- Cambios en límite de crédito tanto para clientes-no clientes y Portados-no portados
- Desaparece diferenciación con respecto a descuento entre portado y no portado. Dejamos el precio más competitivo.
- Se abre opción de financiamiento en boleta para segmento CONTROL 2 en el caso de canales remotos (web, inbound, call center, outbound) pero solo en portabilidad.
- Cualquier venta hecha fuera de la nueva política definida, quedará descomisionada.

ANTES

AHORA

No Portado				Portado			
Segmento	Dcto. de Activación	Límite de Crédito	Oferta Planes (MM, Solo Voz y Solo Datos)	Segmento	Dcto. de Activación	Límite de Crédito	Oferta Planes (MM, Solo Voz y Solo Datos)
Cliente	VIP	\$130.000	3P (MM, L0018, MM, L0020, MM, L0021)	VIP		\$130.000	7P (todos los planes)
	GRANDES CUENTAS	\$130.000	3P (MM, L0018, MM, L0020, MM, L0021)	GRANDES CUENTAS		\$130.000	7P (todos los planes)
	LIBRE	\$130.000	3P (MM, L0018, MM, L0020, MM, L0021)	LIBRE		\$130.000	7P (todos los planes)
	CONECTADO	\$75.000	3P (MM, L0018, MM, L0020, MM, L0021)	CONECTADO	40% Cuota inicial de arriendo.	\$130.000	7P (todos los planes)
	VIVE2	\$45.000	3P (MM, L0018, MM, L0020, MM, L0021)	VIVE2		\$75.000	7P (todos los planes)
	VIVE1	\$45.000	3P (MM, L0018, MM, L0020, MM, L0021)	VIVE1		\$75.000	7P (todos los planes)
	CONTROL2	\$20.000	3P (MM, L0018, MM, L0020, MM, L0021)	CONTROL2		\$45.000	7P (todos los planes)
	CONTROL1	-	No accede a planes postpago, solo a prepago.	CONTROL1	No accede a equipo en modalidad de arriendo, solo a través de venta.	\$21.000	7P (todos los planes) Portado desde prepago no accede a planes postpago.
No Cliente	VIVE1	\$31.000	3P (MM, L0018, MM, L0020, MM, L0021)	VIVE1		\$130.000	7P (todos los planes)
	VIVE1	\$31.000	3P (MM, L0018, MM, L0020, MM, L0021)	VIVE1	40% Cuota inicial de arriendo.	\$75.000	7P (todos los planes)
	CONTROL2	-		CONTROL2		\$45.000	7P (todos los planes)
	CONTROL1	-	No accede a planes postpago, solo a prepago.	CONTROL1	No accede a equipo en modalidad de arriendo, solo a través de venta.	\$21.000	7P (todos los planes) Portado desde prepago no accede a planes postpago.

ANTES				AHORA			
NO PORTADO				PORTADO			
Segmento		Política para Terminal	Límite de Crédito	Oferta Planes	Política para Terminal	Límite de Crédito	Oferta Planes
Cliente	VIP	Accede a Equipo en Arriendo.	\$144.000	TODOS LOS PLANES POSTPAGO.	Accede a Equipo en Arriendo.	\$200.000	TODOS LOS PLANES POSTPAGO.
	GRANDES CUENTAS LIBRE						
	CONECTADO						
	VIVE2	No Accede a Equipo en Arriendo.	\$48.000		No Accede a Equipo en Arriendo.	\$144.000	
	VIVE1		\$34.000			\$100.000	
	CONTROL2		\$25.000			\$90.000	
	CONTROL1		\$25.000			\$40.000	
No Cliente	VIVE1	No accede a equipo en modalidad de arriendo, sólo a través de venta.	\$25.000	TODOS LOS PLANES POSTPAGO.	Accede a Equipo en Arriendo.	\$100.000	TODOS LOS PLANES POSTPAGO.
	CONTROL2		\$20.000			\$90.000	
	CONTROL1		\$20.000		No Accede a Equipo en Arriendo	\$30.000	

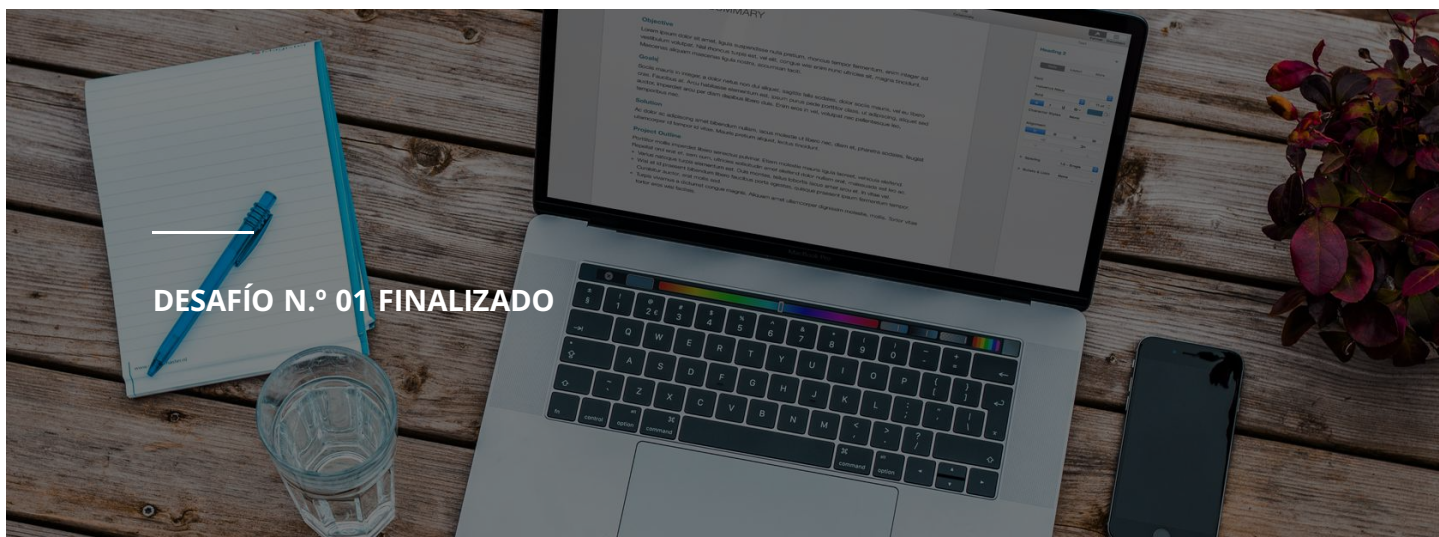


Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 01 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 01!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR