



PYME FIJO ClaroVTR – DESAFÍO ENERO

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 CLAVE.

DESDE EL 06 AL 25 DE ENERO 2026

SERVICIOS FIJOS CLAROVTR



INGRESO A BEC



ANDES - INGRESO Y FACTURACIÓN DE UN DESCUENTO



DESAFÍO TERMINADO

INGRESO A BEC



- En caso que el cliente no tenga contratado un servicio aparecerá como **NO DISPONIBLE**
- Los botones **ENVIAR de PASOS INTERNET** no generan cambios al servicio del cliente.
- En caso que **no se deba reaprovisionar** un servicio, este **NO mostrará el botón REAPROVISIONAR**.
- Si al pinchar un botón, este **cambia la vista de otras secciones de BEC**, cierra la pantalla, vuelve a Andes y **pincha nuevamente**

IR A BEC.

PASO 1	PASO 2	DATOS DIRECCIÓN	TIPO DE RED
En BEC podrás verificar el estado de los servicios y equipos que tiene el cliente. 1. Para ingresar a BEC, desde la vista 360 de la cuenta de cliente, ingresa al botón BEC.			

PASO 1	PASO 2	DATOS DIRECCIÓN	TIPO DE RED
2. Luego se abrirá una nueva pestaña en el navegador; si es que el cliente tiene más de una dirección debes consultar cuál es la dirección que presenta el inconveniente y elegirla desde el desplegable y pinchar CONTINUAR			

PASO 1	PASO 2	DATOS DIRECCIÓN	TIPO DE RED
En la parte superior de la pantalla podrás ver los datos de la dirección del cliente. Considera que algunos términos cambiaron en el nuevo BEC			
EX BEC ANDES		BEC MULTIMARCA	
CÓDIGO GIS		ID VIVIENDA	

COSTUMER ID

ID CLIENTE

PASO 1

PASO 2

DATOS DIRECCIÓN

TIPO DE RED

En el nuevo BEC podrás ver el tipo de red que tiene el cliente. Recuerda las variables que pueden aparecer:

TIPO DE RED	PUEDE APARECER COMO:
FIBRA ÓPTICA	CFTT DUAL FTTH NFTT
HFC	HFC CHFC

En la parte inferior de la pantalla podrás ver el estado de los servicios, incluyendo una falla masiva (Dificultad de servicio detectada)



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ANDES – INGRESO Y FACTURACIÓN DE UN DESCUENTO



INGRESO DE DESCUENTO PARA UN SERVICIO PRINCIPAL:

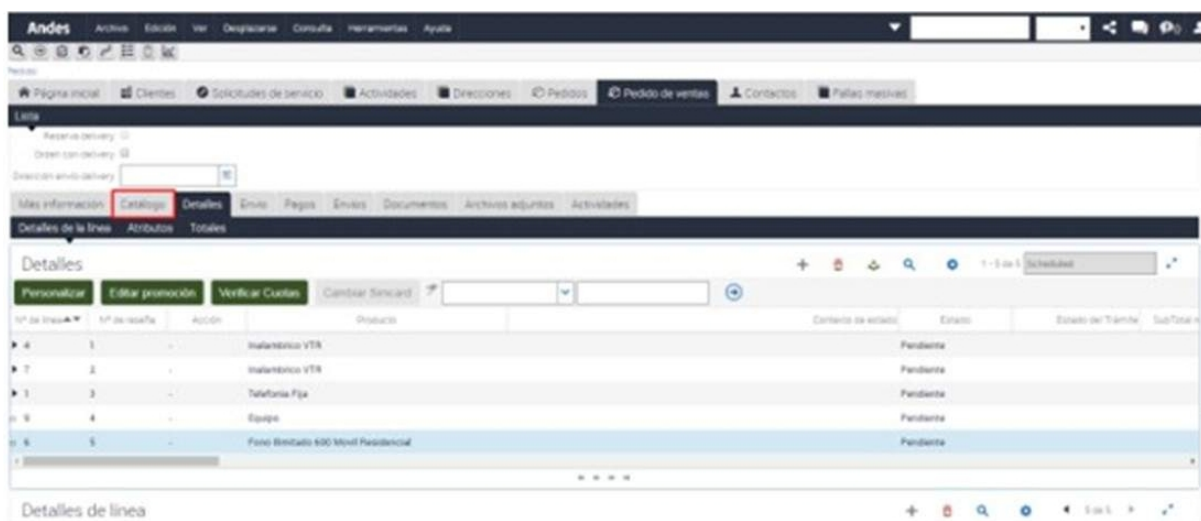
INGRESO DE DESCUENTO PARA UN SERVICIO PRINCIPAL

Paso 2

Productos Instalados							
Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh							
Descripción del Producto▲▼	Producto	Estado	Fecha de instalac.	Vigente desde	Identificador del servicio	Perfil de facturación	Car
TV Hogar Digital Residencial	TV Hogar Digital Residencial	Activo	28/06/2017	28/06/2017		151756789	
Television		Activo	28/06/2017	28/06/2017	15600455	151756789	
Multimedia 16 GB	Multimedia 40 GB	Activo	28/06/2017	28/06/2017		153292511	
Movil Postpago		Activo	28/06/2017	28/06/2017	15600460	153292511	

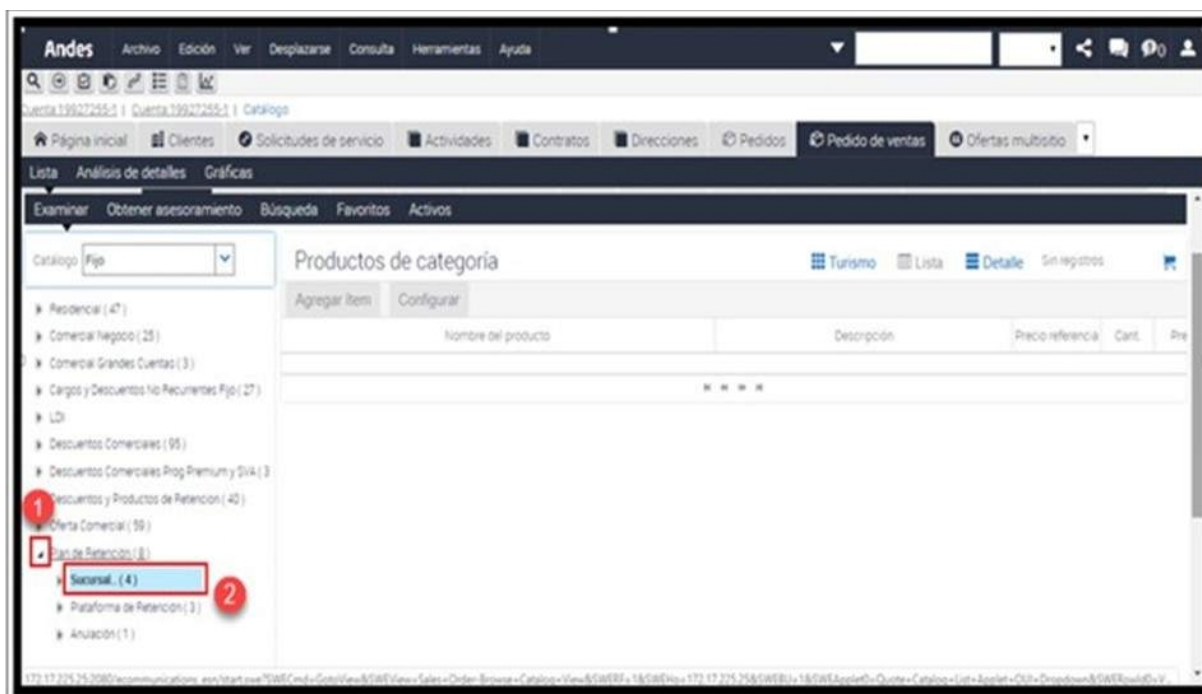
En La vista 360° de cliente, en la sección **PRODUCTOS INSTALADOS** hacer clic en la promoción en el cual aplicaremos descuento.

Paso 3



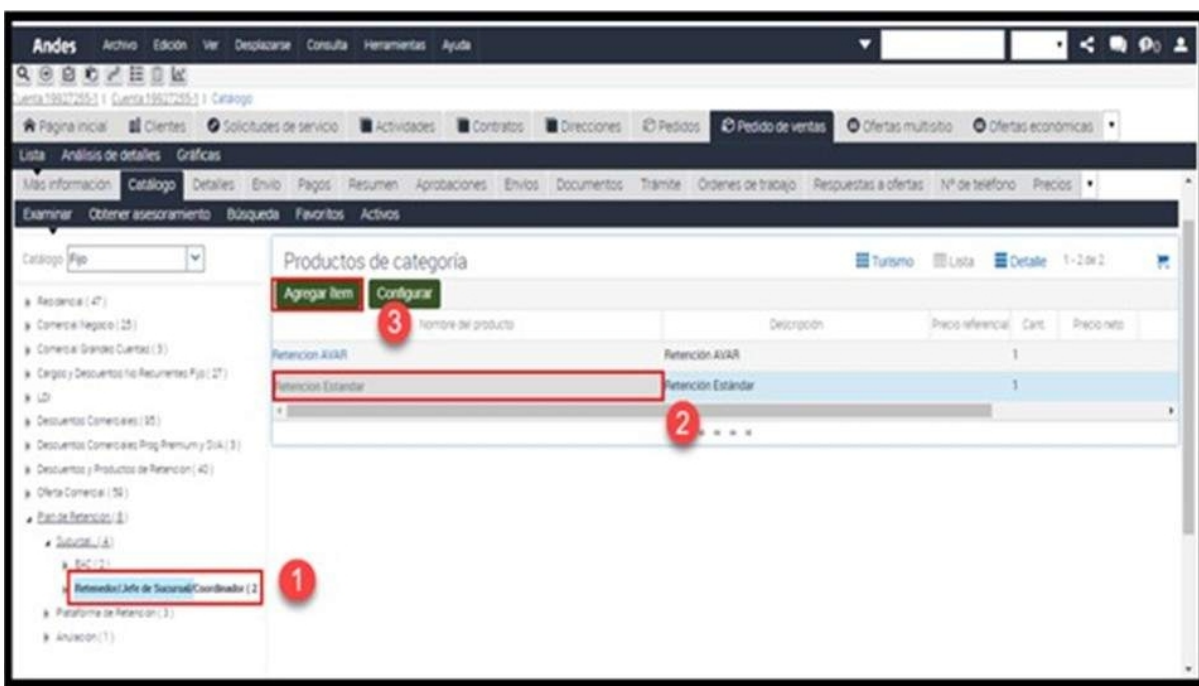
Seleccionar el **PRODUCTO** y hacer clic en la pestaña **CATÁLOGO**.

Paso 4



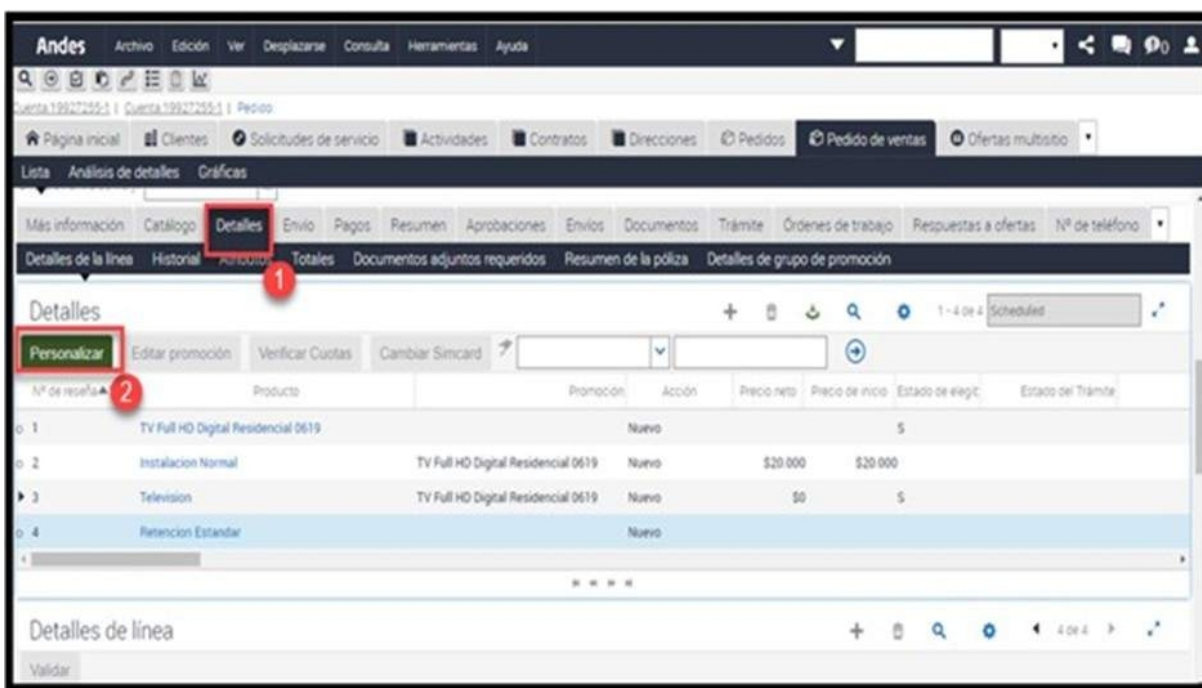
Seleccionar en la flecha del ítem **PLAN DE RETENCION (1)**, luego se despliegan todos los canales de Retención (2).

Paso 5



Una vez seleccionado el canal, se desplegarán los sub-canales; seleccionar el subcanal (1) que corresponda; luego se aperturarán las ofertas relacionadas al subcanal que perteneces. A continuación, seleccionar el agrupador de acuerdo a tu canal (2) el descuento ofrecido a cliente y finalmente hacer clic en **AGREGAR ITEM (3)**.

Paso 6



Seleccionar pestaña **DETALLES (1)**, luego **PERSONALIZAR (2)** el agrupador cargado.

Paso 7

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta:19927255.1 | Cuenta:19927255.1 | Pedido:1-1639d319848

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Contratos Direcciones Pedidos Pedido de ventas Ofertas multibio Ofertas económic

Lista Análisis de detalles Gráficas

Guardar Cancelar **Terminado** Finalizado Verificar

Mensajes

Retencion Estandar

So precio
\$0
CHR total
\$0
Mensualidad total
\$-8.000

Detalles

1. Telefonía 2. Televisión - Internet 3. 2 o más servicios 4. Especial Televisión Gratis 2 Meses

Descuentos

Item	Precio de lista	So precio	Promoción	Explicación	Personaliz
None					
Descuento Retencion 4 000 x 3 Meses	\$-4.000	\$-4.000			
Descuento Retencion 8.000 x 3 Meses	\$-8.000				
Descuento Retencion 9.000 x 5 Meses	\$-9.000				

Seleccionar el descuento que corresponda y luego el botón **TERMINADO**.

Paso 8

The screenshot shows the 'Andes' software interface for managing sales orders. The top menu bar includes 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. Below the menu is a toolbar with icons for search, print, and other functions. The main navigation bar contains 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Direcciones', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas masivas'. The 'Pedido de ventas' tab is active, showing a list of orders. The order number '1-487086862' is displayed. Below the list, there are buttons for 'Revisar', 'Verificar', 'Enviar', 'TSQ', 'Cancelar pedido', and 'Generar documento'. The 'Generar documento' button is highlighted with a red box. The form below contains various fields for order details, including 'Nº de Pedido', 'Nombre del Cliente', 'Cuenta del Cliente', 'Nº de Serie CI', 'Estado N° de Serie CI', 'Subtipo Cuenta', 'Cuenta de Servicio', 'Dirección de Servicio', 'Cuenta de Facturación', 'e-mail', 'Propietario', 'Acelerar cuotas', 'Comentarios', 'Estado', 'Fecha de creación', 'Fecha de modificación', 'Desde cuando', 'Motivo', 'Vigencia de Cotización', 'Estado de Trámite', 'Contenido de Estado', 'Clasificación Fijo', 'Clasificación Móvil', 'Saldo Límite Crédito Fijo', 'Saldo Límite Crédito Móvil', 'Deuda R.U.T.', 'Deuda Domicilio', 'Pago Up Front', 'Pago Up Front recibido', 'Renta Mensual', 'Cargo Única Vez', 'Rut Deuda Domicilio', 'Pago Up Front Primera Boleta', and 'Generar Boleta Factura Online'.

Pinchar el botón **GENERAR DOCUMENTO** y completar el contrato que se desplegará

Paso 9

The screenshot shows the Siebel CRM interface. At the top, there is a menu bar with 'Andes', 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consultar', 'Herramientas', and 'Ayuda'. Below the menu bar is a toolbar with various icons. The main window has a navigation pane on the left with 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Direcciones', 'Pedidos', 'Pedido de venta', 'Contactos', and 'Páginas personalizadas'. The 'Pedido de venta' tab is selected. The main area displays a form for a sales order. The 'Enviar' button is highlighted with a red box. The form contains the following fields: 'Número de Pedido' (1-486990048), 'Nombre de Cliente' (PEDRO PABLO GUALAND), 'Estado' (Pendiente), 'Calificación de Riesgo' (Completado), 'Moneda de Venta' (Pia), 'Cuenta de Cliente' (88162044), 'Fecha de creación' (28/10/2017 18:14:34), and 'Clasificación de Riesgo'.

siebelprd.vtr.cl:2080 says

[1]Error al invocar servicio 'SIS OM PMT Service', método 'Invoke BC Method' en el paso 'Submit Order'.(SBL-BPR-00162)
[2]Error al ejecutar el subproceso 'ISS Promotion Verify SubProcess' en el paso 'Verify Promotion'.(SBL-BPR-00183)
[3]2P Fibra Hogar mas Stream TV Premium 0225F **tiene restricciones especiales para el producto Banda Ancha.**(SBL-BPR-00131)

OK

Pinchar el botón ENVIAR.

IMPORTANTE: Si al momento de ENVIAR aparece el siguiente mensaje, debes hacer un paso adicional para que la orden se curse correctamente. Es importante que prestes atención al tipo de mensaje dado que este indicará el servicio que necesita un paso extra; en este caso de ejemplo es BANDA ANCHA. Puede pasar el mismo error con Televisión y Telefonía.

Paso 10

The screenshot shows the 'Andes' system interface. At the top, there is a menu bar with options: Archivo, Edición, Ver, Desplazarse, Consulta, Herramientas, and Ayuda. Below this is a navigation bar with icons for search, back, forward, and other functions. The main header area includes the text 'Cuenta: 14014886-5 | Portal del cliente: 14014886-5 | Pedido:'. Below the header, there is a navigation bar with tabs: Página inicial, Clientes, Solicitudes de servicio, Actividades, Contratos, Validaciones venta, Pedidos, and Pedido de venta. The 'Detalles' section is active, showing a list of items. The 'Personalizar' button is highlighted with a red box. The list of items includes:

Nº de línea	Rol de	Producto	Promoción	ID de se
1	o	Descuento Multi Servicio	2P Fibra Hogar mas Stream TV Premium 0225F	
3	o	Equipo	2P Fibra Hogar mas Stream TV Premium 0225F	
4	o	Television	2P Fibra Hogar mas Stream TV Premium 0225F	
14	o	Banda Ancha	2P Fibra Hogar mas Stream TV Premium 0225F	
15	o	Fibra Hogar		
16	o	Extensor Wifi		

a) Haz clic en la pestaña DETALLES, selecciona BANDA ANCHA (según el mensaje de Andes) y selecciona PERSONALIZAR.

Paso 11

Guardar Cancelar Terminado Finalice Verificar

Mensajes

Banda Ancha

Su precio
CNR total
Mensualidad total

Detalles

1. Banda Ancha 2. Equipos 3. Servicios Adicionales 4. Try & Buy

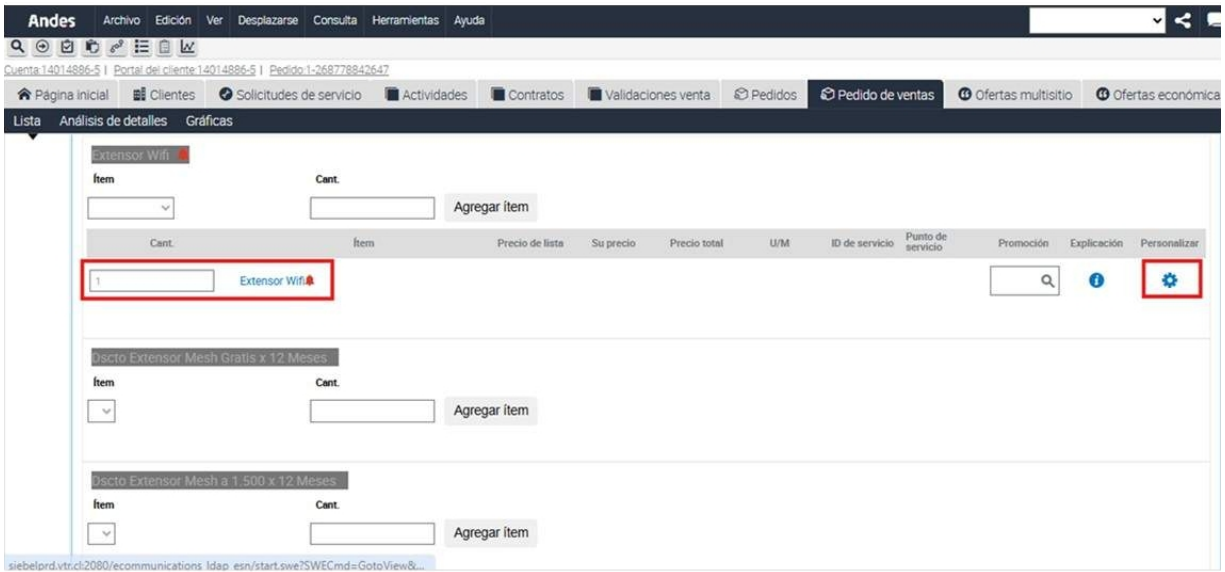
Planes

Fibra Hogar Cant. : 1; Precio de lista : 22.473,00; Su precio : 22.473,00

Atributo
Downstream :
Tipo Wifi :
Upstream :
CPE Technology :
CPE Type :
NAPPortId :
NAPReservation :
NAPReservationId :

b) Nos pueden aparecer 2 escenarios: Un mensaje de error para aceptar y que se apliquen los cambios de forma automática o como en este caso, una campana roja

Paso 12



Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta:14014886-5 | Portal del cliente:14014886-5 | Pedido:1-268778842647

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Contratos Validaciones venta Pedidos **Pedido de ventas** Ofertas multisitio Ofertas económica

Lista **Análisis de detalles** Gráficas

Cant.	Item	Precio de lista	Su precio	Precio total	U/M	ID de servicio	Punto de servicio	Promoción	Explicación	Personalizar
1	Extensor Wifi									

Extensor Wifi

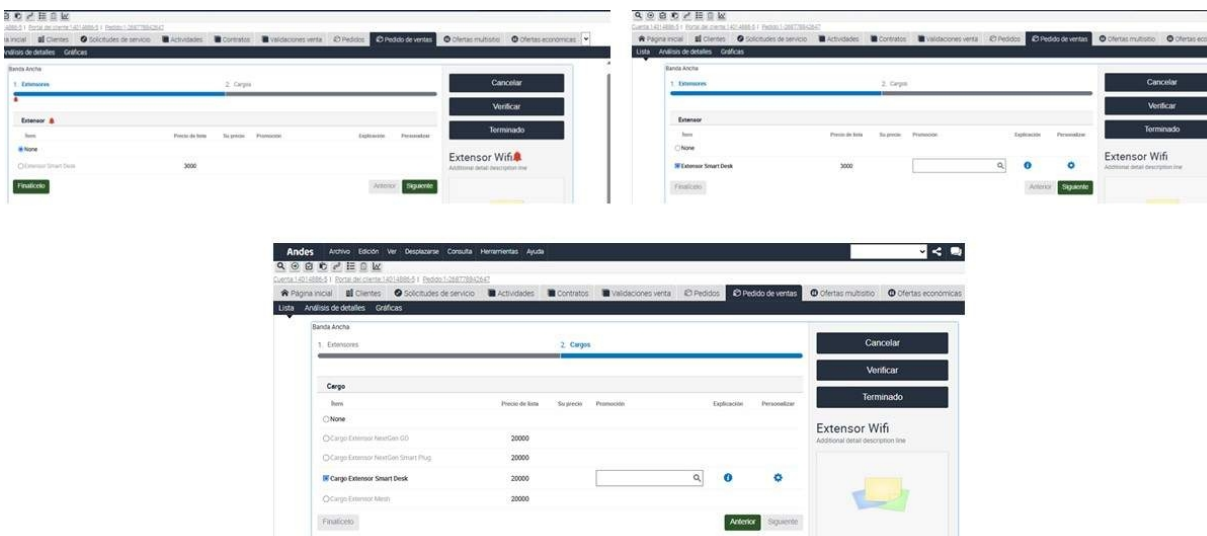
Disco Extensor Mesh Gratis x 12 Meses

Disco Extensor Mesh a T 500 x 12 Meses

siebelord.vtrcl2080/recommunications ldap: esn/start.swe?SWECmd=GotoView&...

c) Ingresa a la pestaña EQUIPOS e identifica el producto con campana roja. Haz clic en el engranaje

Paso 13



d) Selecciona uno de los productos disponibles y su cargo.

e) Presiona el botón TERMINADO.

f) Vuelve a hacer clic en ENVIAR

INGRESO DESCUENTO SVA:

INGRESO DESCUENTO SVA

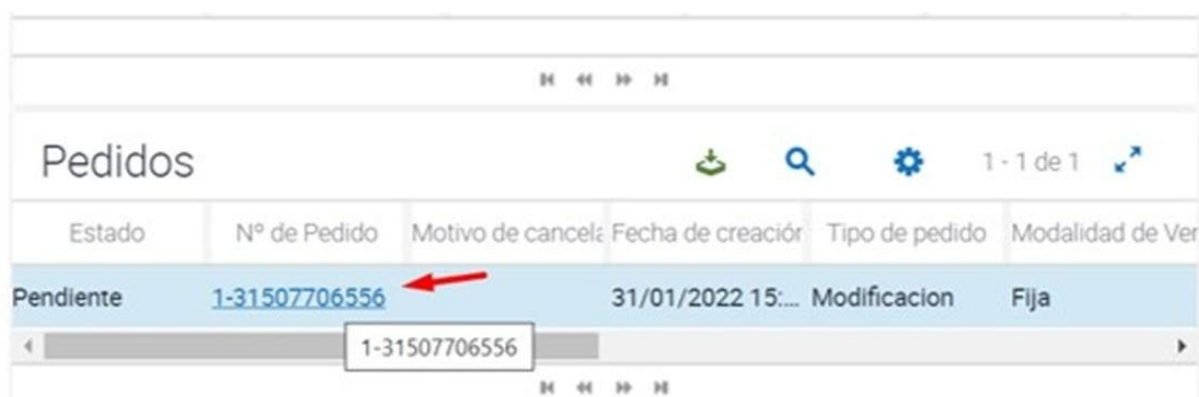
Paso 2

The screenshot displays the 'Productos Instalados' section of a web portal. The top navigation bar includes links for 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Contratos', 'Pedidos', and 'Pec'. Below this, there are tabs for 'Lista de clientes'. The main content area shows a table of installed products. The table has columns for 'Producto', 'Descripción del P', 'Categoría detallar', and 'Nivel de emp'. The products listed are: 'Descuento Multi Servicio', 'Television', 'Asistencia VTR', 'Banda Ancha', 'Equipo', and 'Television Banda Ancha Stock'. The 'Television Banda Ancha Stock' row is highlighted. Above the table, there are buttons for 'Modificar', 'Desconectar', 'Reanudar', 'Actualizar promoción', and 'Reset / Refresh'. A red circle highlights the 'Modificar' button. To the right of the table, there is a sidebar with the title 'Solicitudes de ser' and a table with columns 'Estado' and 'Nº de SS'.

Producto▲▼	Descripción del P	Categoría detallar	Nivel de emp
○ Descuento Multi Servicio	Descuento Multi...	Descuentos Mul...	
▶ Television	Television	Producto Custo...	
○ Asistencia VTR	Asistencia VTR	SVA	
▶ Banda Ancha	Banda Ancha	Producto Custo...	
○ Equipo	Caja MTA / CM	Otros Fijos	
Television Banda Ancha Stock	Doble Pack	Promociones Fijo 2 Play	

Desde la sección productos instalados, posíciónate en la promoción y haz clic en el botón **Modificar**, para crear un nuevo pedido de modificación.

Paso 3



Estado	Nº de Pedido	Motivo de cancela	Fecha de creaciór	Tipo de pedido	Modalidad de Ver
Pendiente	1-31507706556		31/01/2022 15:...	Modificacion	Fija

1-31507706556

En la sección **Pedidos** selecciona el número del pedido que se acaba de crear para ingresar.

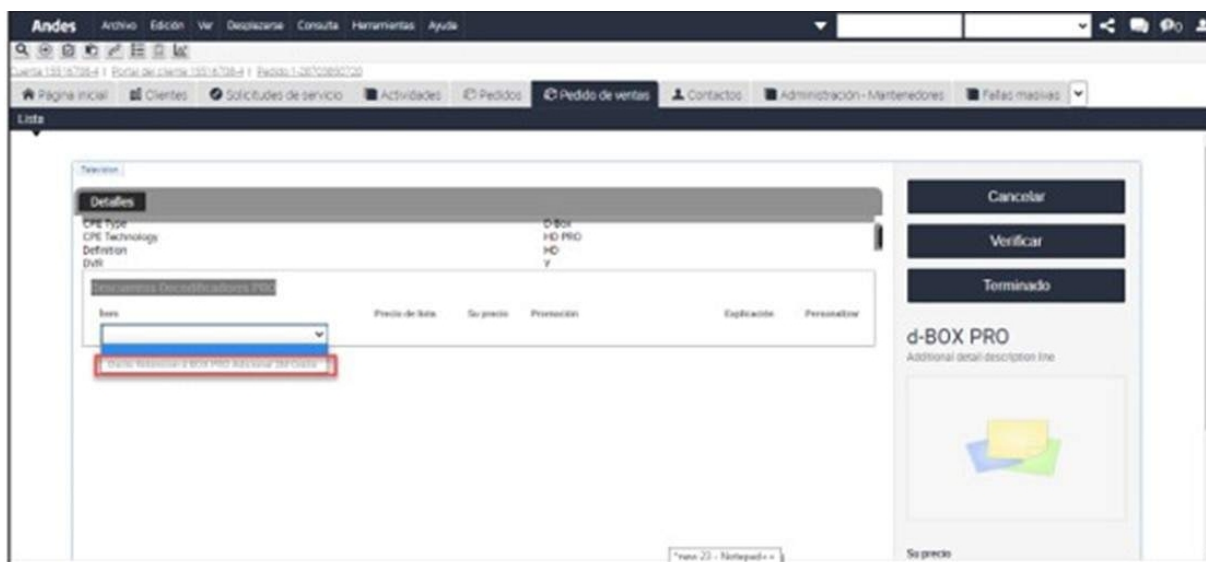
Paso 4

The screenshot shows the 'Andes' system interface. The top navigation bar includes 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. The main navigation bar has 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', 'Administración', 'Mantenimientos', and 'Fallas masivas'. The 'Pedido de ventas' tab is active. Below the navigation bar, the 'Detalles' tab is selected. The 'Detalles' section has a sub-tab 'Detalles de la línea' and a 'Totales' section. The 'Personalizar' button is highlighted with a red arrow. The table below shows the details of the sales order.

Nº de reseta	Producto	Acción	Precedente	Contexto de estado	Lista de evaluación	Cant	Precio de costo
1	TV Full HD Digital Residencial 6619	-				1	
2	Televisión	-	90			1	
2.1	D-BOX PRO	Nuevo	\$5.990			1	\$5.990
2.2	D-BOX HD	-	\$3.990			1	
2.3	Descuento Primera Caja	-	\$-3.990			1	
2.4	HBO Pack 7.490	-	90			1	
2.5	D-BOX HD	-	\$3.990			1	
2.6	Descuento HBO Pack 7.490	-	90			1	
2.7	TV Full HD Digital	-	\$23.990			1	
2.8	VTR On Demand	-	90			1	

En la pestaña DETALLES, selecciona el Dbox previamente agregado y luego en el botón **“Personalizar”**.

Paso 5

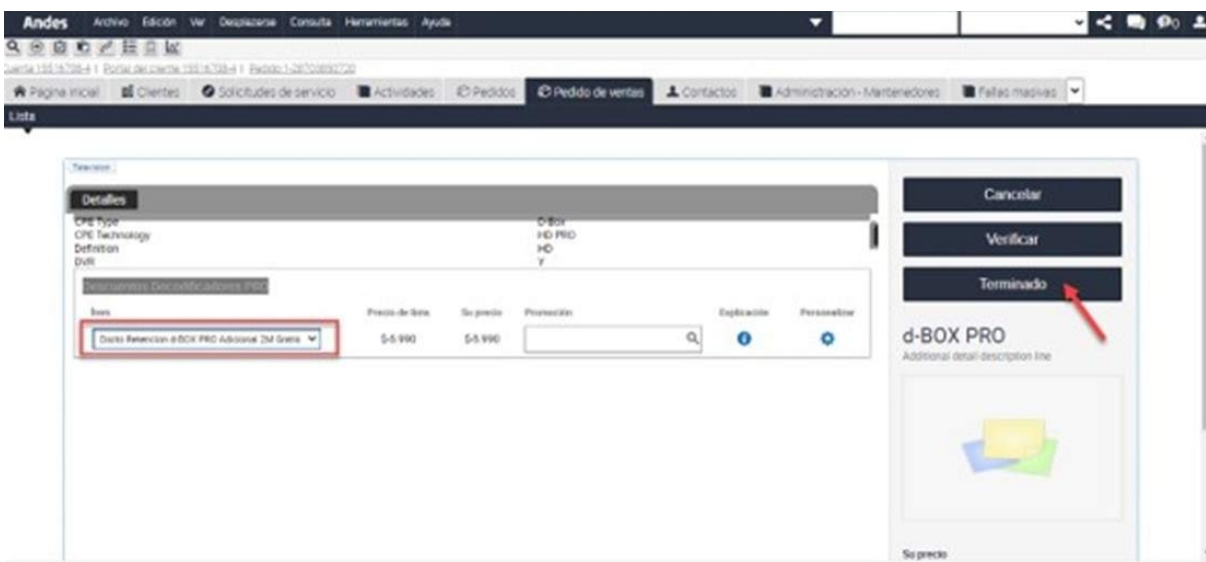


***imagen referencial**

Se levanta el configurador de producto.

5. Seleccionar el descuento disponible para el equipo Dbox

Paso 6



Si ingresas un descuento que no corresponda al Dbox ya ingresado, al enviar el pedido, se mostrará un mensaje de alerta

6. Ingresado al descuento, selecciona el botón TERMINADO.

Paso 7

Cuenta: 44508842 | Portal del cliente: 44508842 | Pedido

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Contratos Pedidos Pedido de ventas Ofertas económicas

Lista

Motivo de cambio: **Baja Voluntaria** Orden con retiro en Sucursal: ☐

Código de reserva:

Reserva delivery: ☐

Orden con delivery: ☐

Dirección envío delivery:

Nº Solicitud Relacionada:

Estado del contrato: **No enviado**

Contiene actividades: ☒

Más información: Catálogo **Detalles** Enviar a Pagos Envíos Documentos Trámite Precios Archivos adjuntos Portabilidad Auditoría Actividades

Detalles de la línea Atributos Totales

Detalles

Personalizar Editar promoción Verificar Cuotas Cambiar Simcard Eliminar Item Root

1 - 19 de 19 Scheduled

Nº de reserva	Producto	Lista de evaluación	Cant.	Precio de inicio	Cantidad ampliad	Precio neto	ID de servicio	Punto de servicio	Cuenta de se
1	Descuento Retencion d-BOX HD 12 Meses Gratis		1	\$-3.990	1	\$-3.990			44508842-S
2	Televisión Banda Ancha Stock		1		1				44508842-S

En el detalle del pedido podremos apreciar el decodificar y el descuento NUEVO

Paso 8

The screenshot shows the 'Andes' web application interface. At the top, there's a navigation bar with 'Andes' and a search icon. Below it, a breadcrumb trail reads 'Cuenta: 6450884-2 | Portal del cliente: 6450884-2 | Pedido'. A main navigation menu includes 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Contratos', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', and 'Ofertas económicas'. The 'Pedido de ventas' tab is active, showing a 'Lista' of orders. The selected order is '1-31507706556'. Below the order number, there are buttons: 'Editar', 'Verificar', 'Enviar' (highlighted with a red circle and number 2), 'Cancelar pedido', 'Generar documento' (highlighted with a red circle and number 1), and 'Agregar servicios fijos'. The form fields are organized into two columns. The left column contains: 'Nº de Pedido' (1-31507706556), 'Modalidad de Venta' (Fija), 'Método de Envío' (Visita Técnica), 'Tipo Portado' (No Portado - Venta Fija), 'Ingresador' (CARANCIBIAM), 'Canal de Ventas' (Sucursal), and 'Vendedor' (CARANCIBIAM). The right column contains: 'Nombre del Cliente' (JULIO ARISTIDES VICTOR), 'Cuenta del Cliente' (4450884-2), 'Nº de Serie CI', 'Estado' (Pendiente), 'Fecha de creación' (31/01/2022 15:30:01), 'Pedido de ventas Applet de formulario' (15:30:01), 'Desde cuando' (31/01/2022 00:00:00), 'Clasificación Fijo', 'Clasificación Móvil', 'Saldo Límite Crédito Fijo', 'Saldo Límite Crédito Móvil', and 'Renta Mensual'. At the bottom right, there's a small text 'Cuenta: 6450884-2'.

Para finalizar deberás hacer clic en **Generar Documento** y luego en **Enviar**.

FACTURACIÓN DE UN DESCUENTO:

DOM (Ciclo de Facturación)

Es el día del mes donde se realiza el cobro mensual de los servicios periódicos. El Dom se asigna según la fecha de instalación y determina la fecha de pago.

TASACIÓN DE LA BOLETA

Es la acción de calcular los cobros de un período, antes de generar la emisión de la boleta. La tasación ocurre el mismo día calendario de inicio del DOM

EMISIÓN DE LA BOLETA

Boleta ya disponible para pagos

1. A la hora de ingresar un descuento en sistema, debes tener en consideración

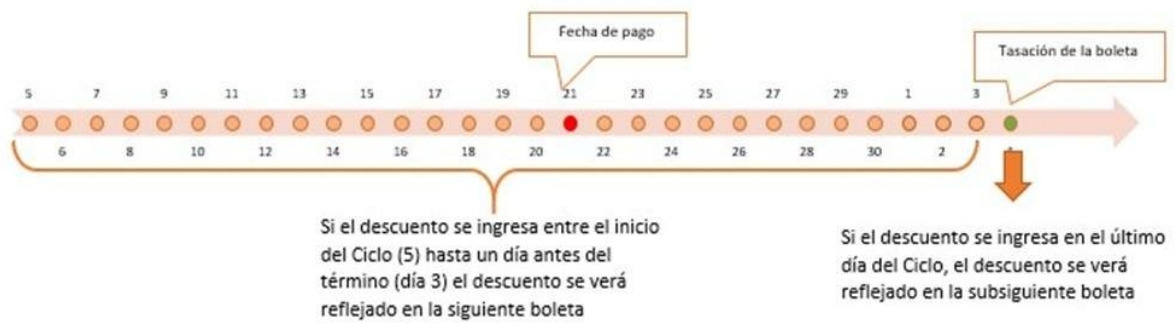
Nombre	Método de pago	Medio de facturación	Día de facturación
159284	Medio Pago no Contratado	Electrónico	18

2. Verifica el Ciclo de Facturación del cliente

3. Verifica en sistema si el cliente ya tiene una boleta emitida en este periodo o si está en proceso de emisión, si este fuera el caso se debe explicar al cliente que el descuento será reflejado en la boleta del siguiente mes.

4. Recuerda: Para que el descuento sea reflejado en la boleta en curso, puedes insertarlo hasta el día anterior al término del Ciclo, de lo contrario se verá reflejado en la boleta del siguiente periodo.

Guíate con el siguiente ejemplo del Ciclo1:



CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO PYME FIJO –ENERO
FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO PYME
FIJO – ENERO!**

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

FINALIZAR