



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 08 - VENTA REMOTA FIJA CLARO

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 período que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises Clave.

≡ POLÍTICA DE INGRESO DE VENTAS SERVICIOS FIJOS

≡ TRASLADO DE SERVICIOS (CAMBIO DE DOMICILIO)

≡ DESAFÍO TERMINADO

POLÍTICA DE INGRESO DE VENTAS SERVICIOS FIJOS



IMPORTANTE



TOMA EN CUENTA

Definir el correcto uso de las políticas de ventas asociadas a los productos fijos y que estén en concordancia con la normativa de la empresa.

Si deseas revisar los pasos para la acreditación de la venta y los criterios de visado, puedes acceder la publicación **Visado de contratos**, haciendo [clik AQUÍ](#).

Desde el **viernes 01 de noviembre 2024**, comenzó a regir una nueva política en relación al ingreso de ventas en viviendas donde se ha generado una desconexión en forma voluntaria por el antiguo cliente.

LA POLÍTICA ES LA SIGUIENTE: En domicilios que se encuentren los servicios en estado **ACT - ELI** posterior al ingreso de una desconexión voluntaria, **NO está permitido realizar ventas a un nuevo cliente (RUT distinto al que realizó la desconexión) durante los primeros 10 días corridos desde el ingreso de la desconexión.**

En caso que se ingresen ventas en este período, serán descomisionadas.

VENTA EN VIVIENDAS POSTERIOR A UNA DESCONEXIÓN VOLUNTARIA:

Desde el **viernes 01 de noviembre 2024**, comenzó a regir una nueva política en relación al ingreso de ventas en viviendas donde se ha generado una desconexión en forma voluntaria por el antiguo cliente.

LA POLÍTICA ES LA SIGUIENTE:

NO está permitido realizar ventas en un domicilio que ha realizado una desconexión voluntaria durante los primeros 10 días corridos, desde el ingreso de dicha desconexión.

En caso que se ingresen ventas en este período, serán descomisionadas.

PROCEDIMIENTOS DE VENTA:

- Aplica para todos los canales de venta.
- La política aplica en el siguiente caso:
- Domicilios donde se haya ingresado una desconexión voluntaria en los últimos 10 días.
- Venta a un cliente distinto al que realizó la desconexión (RUT que desconecta NO es el mismo que contrata).
- Las ventas ingresadas inmediatamente posterior al ingreso de una desconexión voluntaria hasta 10 días corridos después serán descomisionadas.
- Se puede ingresar ventas a partir del día 11 desde el ingreso en sistema de una desconexión voluntaria. Por ejemplo, si una desconexión se solicitó el día 1-jun, se pueden ingresar ventas en el domicilio desde el día 12-jun.

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

Fecha (ejemplo)	1 agosto	2 agosto	3 agosto	4 agosto	5 agosto	6 agosto	7 agosto	8 agosto	9 agosto	10 agosto	11 agosto	12 agosto
Estado Vivienda	Desconexión (ingreso en sistema ACT- ELI)											
Días desde DX	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Venta	 VENTA SIN COMISIÓN											 VENTA OK

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



Desde el día miércoles 01 de enero de 2025 comenzó a regir una nueva política en relación al ingreso de ventas en red HFC en viviendas con factibilidad Red Neutra.

TOMA EN CUENTA

No se puede vender en Red HFC sobre una dirección con factibilidad Red Neutra, teniendo en cuenta lo siguiente:

- ☒ Solo aplica para Pedidos de Ventas, no Cambios de Promoción.
- ☒ No aplica para pedidos solo Fono o solo Cable.
- ☒ Para la búsqueda de factibilidad se debe considerar el procedimiento Andes - Validación Factibilidad de Dirección

Consideraciones:

- Si en un **Pedido de Ventas**, al momento de verificar TSQ, se genera un error, se debe verificar si existe **Error 14**, si es así, se debe escalar a sopORTEONNET@clarovtr.cl SLA 48hh, como se indica en la publicación [Diccionario Andes](#). En caso tener una respuesta de OnNet en menos de 24 horas (1 día y el resto de horas del día en el que se realizó la solicitud), si esta es positiva se debe ingresar la venta en Red Neutra, en caso de ser negativa, se debe ingresar en HFC y mandar el respaldo de cara a comisiones.
- Si en un **Pedido de Ventas**, se genera el **Error 31**, se debe ingresar el **ticket correspondiente a GSA** y en caso de no tener una respuesta en 24 horas (1 día y el resto de horas del día en el que se realizó la solicitud), **la venta se debe ingresar por HFC y mandar el respaldo de cara a comisiones**.
- Si en un **Pedido de Ventas**, se genera el **Error 537**, se debe ingresar el **ticket correspondiente a GSA** y en caso de no tener una respuesta en 24 horas (1 día y el resto de horas del día en el que se realizó la solicitud), **la venta se debe ingresar por HFC y mandar el respaldo de cara a comisiones**.

IMPORTANTE:

El ticket que debes ingresar en mesa de ayuda es el siguiente:

Selecciona tipo de registro: Andes

Selección Aplicación: Andes

Categoría: Error Dirección Infactible

Tipo de Solicitud: Código 537 Asignación Neutra

- Si al momento de una visita técnica para la instalación de una venta, el técnico declara que no se puede instalar fibra, entonces la venta puede ser ingresada por HFC y se debe mandar el respaldo de cara a comisiones.
- Si al momento de contratación el cliente declara que quiere HFC sobre Fibra, entonces sí se puede ingresar la venta por HFC y se debe mandar el

respaldo de cara a comisiones. **Esto aplica para todos los canales excepto Terreno.**

Fecha: 27 Feb 2025 Salir
Bienvenido:
RODRIGO FELIPE MORENO KRUGER.

REGISTRO DE TICKET

Rut
12506647-3

Correo
moreno@johncode.cl

Selección línea de negocio
☐ CLARD
☒ VTR

Selección tipo de registro
APLICACION CORPORATIVA

FORMULARIO APLICACIONES CORPORATIVAS

Selección aplicación
ANDES

Categoría
ERROR DIRECCION INFACIBLE

Tipo de solicitud
00010 507 ASIGNACION NEUTRA

Rut Cliente
Ingreso neto del cliente

Número de Pedido
Ingreso número de pedido

POLÍTICA DE RECONEXIONES

No se considerará como venta los ingresos que al momento de realizar la Validación Comercial en la pestaña Validación Ventas correspondan a una **Reconexión (activación de servicios fijos que fueron dados de baja en forma voluntaria o por mora en un período de 90 días o menos)**, lo que se puede revisar en detalle en el procedimiento **Andes - Validaciones y Revisión de la Deuda en la Venta.**

CONTINUAR

TRASLADO DE SERVICIOS (CAMBIO DE DOMICILIO)



CONSIDERACIONES IMPORTANTES:

¿A quién se brinda esta atención?: Titular o Tercero con Poder Notarial (el poder notarial aplica solo para Sucursales).

¿En qué canales se atiende?: En todos los canales de atención.

¿Qué documentos se deben presentar?: Solo carnet de identidad vigente para realizar validación.

¿Aplica validación de identidad?: Si aplica. Apóyate de la publicación POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD.

Requisitos:

- El traslado se puede efectuar sólo a **direcciones factibles**.
- En caso de **servicio con deuda**, sólo se podrá trasladar los mismos servicios que el cliente tiene actualmente. No se puede agregar servicios adicionales o actualizaciones de promoción que aumenten el valor mensual al momento de ingresar el traslado. Cualquier nueva contratación, podrá hacerla una vez trasladado y con la cuenta al día.
- Clientes con **oferta comercial no vigente**, que soliciten traslado, deberán actualizar su plan a los planes vigentes para poder efectuarlo. Para revisar si la oferta que tiene el cliente sigue vigente, te debes apoyar de la publicación PLAN COMERCIAL.

IMPORTANTE:



MATRIZ DE ATENCIÓN TRASLADO DE SERVICIOS

VERIFICACIONES PREVIAS:

1. Confirma que los datos del cliente sean correctos. En caso de necesitar modificarlos, apóyate en la publicación MODIFICACIÓN DE DATOS.
2. Verifica que el cliente tenga el **servicio activo y sin deuda**. En caso que no, puedes generar una inhibición de cobranza. Apóyate en la publicación INHIBICIÓN AL FLUJO DE COBRANZA.
3. Verifica **el plan que tiene contratado el cliente y su vigencia en Productos Instalados**. Puedes apoyarte en el PLAN COMERCIAL para revisar si el plan está dentro de los planes actuales, de lo contrario, es un plan no vigente.
 - 3.1. Si es un plan no vigente, debes informar al cliente que su plan debe ser actualizado antes de realizar el traslado, de lo contrario Andes no permitirá realizar la gestión. Si el cliente acepta, realiza la actualización según lo indicado en la publicación ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO.
 - 3.2. Si es un plan vigente, continúa con el **paso N°4**.

4. Revisa **la fecha de instalación de los servicios** en la vista 360° del cliente en la sección de Productos Instalados.

4.1. Si la instalación fue hace menos de 1 mes, debes solicitar el contrato de arriendo o compraventa del nuevo domicilio para realizar el traslado, estos documentos el cliente los tiene que enviar a tu correo, si no los tiene disponibles en la atención, debes indicar que vuelva a llamar cuando ya los tenga.

4.2. Si la instalación fue hace más de 1 mes, continúa con el **paso N°5.**

5. Revisar **si la dirección del nuevo domicilio tiene un tipo de red diferente a la dirección actual**, para esto apóyate del procedimiento VER TIPO DE RED.

5.1. Si el **tipo de red del nuevo domicilio es distinto al de la dirección actual**, transfiere a la plataforma de Retención según la publicación PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA, dado que no se puede realizar el traslado.

5.2. Si el **tipo de red del nuevo domicilio es igual al de la dirección actual**, continúa con el **paso N°6.**

6. Verifica que **la nueva dirección sea factible para realizar el traslado**, para esto, revisa la **factibilidad técnica del nuevo domicilio en la página de GIS**, apóyate del apartado **VALIDAR DIRECCIÓN EN GIS**. En caso de tener dudas en la búsqueda de la nueva dirección valida la dirección en la web del **Servicio de Impuestos Internos SII**, para esto apóyate del apartado **VALIDAR DIRECCIÓN EN SII**. Puedes también validar la dirección en Google Maps, para esto apóyate del apartado **VALIDAR DIRECCIÓN EN GOOGLE MAPS**.

6.1. Si la dirección si es factible, ingresa el traslado en Andes, para esto, apóyate del apartado **GESTIÓN**.

6.2. Si la dirección no se encuentra en Andes, ingresa la siguiente Solicitud de Servicio:

Solicitud de validación Factibilidad para Traslado

Tipo: Datos

Área: Validar dirección traslado

Subárea: Validar dirección traslado

Descripción: Ingresa la descripción correspondiente

IMPORTANTE: Dentro de la Solicitud de Servicio, dirígete a la pestaña **Actividades** donde debes rellenar los campos con la información de la dirección que se va a validar. Si esto no se realiza, no es posible gestionar la búsqueda de la nueva dirección.

Para revisar el correcto ingreso de la solicitud de servicios te puedes apoyar de la publicación [INGRESO DE SOLICITUD DE SERVICIO](#).

Una vez ingresada la Solicitud de Servicio informa al cliente lo siguiente:

XXXX, hemos revisado en nuestro sistema y la dirección que me indicas no es factible para instalación de nuestros servicios ya que la red se encuentra en mantención. Hemos generado una solicitud para revisar tu caso. Me contactaré contigo dentro de 3 días hábiles para informar la factibilidad del traslado

Al recibir la respuesta que el **domicilio está Ok para trasladar servicios**, debes contactar al cliente y gestionar el ingreso del traslado, para esto, apóyate del apartado **GESTIÓN**. En caso que no aparezca la dirección en ninguna búsqueda, continúa con el **paso N°6.3**.

6.3. Si la dirección no es factible, informa al cliente que el domicilio no tiene factibilidad técnica para realizar el traslado. Apóyate del siguiente script:

XXXX, hemos revisado en nuestro sistema y la dirección que me indicas no es factible para instalación de nuestros servicios ya que nuestra empresa no tiene cobertura por el momento.

A continuación, debes transferir a la plataforma de retención según la publicación **PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA.**

GESTIÓN:

Ingresa el traslado en Andes, para esto, apóyate del apartado paso a paso traslado en Andes.

INFORMA:

Una vez ingresado el traslado, informa al cliente los siguientes puntos:

- La fecha de cuando se realizará el traslado del servicio.
- El cliente tiene que llevar a su nuevo domicilio los equipos que tiene en el domicilio actual.
- Le debes recordar que tiene que haber una persona mayor de edad en el domicilio a la hora del traslado.

VOZ:

Sr(a) XXXX, el traslado de sus servicios quedo programado para el día XX. Es necesario que el titular o una persona mayor de 18 años se encuentre en el domicilio. Además, le recordamos que es necesario que lleve los equipos (d-box, modem, etc.) al nuevo domicilio.

NO VOZ:

XXXX, el traslado de tus servicios quedo programado para el día XX. Es necesario que el titular o una persona mayor de 18 años se encuentre en el domicilio. Además, te recordamos que es necesario que lleves los equipos (d-box, modem, etc.) al nuevo domicilio.

REGISTRA:

Atención Comercial -> Const. estado pedido cliente -> Traslado (fact/ estado / incump)

Registrar en la atención:

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



CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°08 - VENTA REMOTA FIJA CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°08 -
VENTA REMOTA FIJA CLARO**

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

FINALIZAR