



Venta Digital Distribuidores Servicios Hogar





Objetivos

Potencializar la venta de servicios y productos de la compañía, reemplazando el uso de contrato físico y optimizando los procesos actuales de venta.

Eliminar cargas operativas, permitiéndole a los Asesores focalizarse en su gestión comercial aumentando su productividad en ventas.

Aplica sobre todas las ventas realizadas por los Distribuidores / Agentes Comerciales.



Beneficios Venta Digital



Mejor experiencia al cliente



Reducción del uso de papel



Agilidad en los trámites de la venta



Eliminación proceso logístico de contratos



Reducción en solicitud de huellas



Calidad de venta



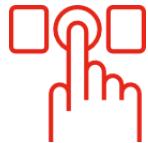
Reducción de devolución por error de diligenciamiento o anexos



Experiencia del cliente y nivel de recomendación

Escenarios Venta Digital

Realiza ventas digitales en los siguientes escenarios



- ✓ Tipo de cliente: Nuevo
- ✓ Paquetes: sencillos, dobles y triples
- ✓ Producto: Televisión Digital Plus, Digital Superior, Digital Avanzada, Telefonía, Internet
- ✓ Tipo de producto: Servicios principales sin decos adicionales
- ✓ Estratos: Todos los estratos
- ✓ Segmento: Residencial
- ✓ Permanencia: Cliente debe aceptar clausula

Excepciones para venta digital:



- ❑ Tipo de cliente: Actual y traslados
- ❑ Tipo de producto: Servicios adicionales, Multiplay y decos adicionales
- ❑ Red: DTH y Unidireccional
- ❑ Segmento: PYMES-SOHO
- ❑ Permanencia: Casos en los que el cliente no acepte clausula

Escenarios Venta Digital

Producto	Pago	Cliente nuevo	Cliente actual
Principales			
TV Digital	1Play 2Play 3Play	Venta digital	Contrato grabado
TV Digital Plus	1Play 2Play 3Play	Venta digital	Contrato grabado
TV Digital Superior	1Play 2Play 3Play	Venta digital	Contrato grabado
TV Digital Avanzada	1Play 2Play 3Play	Venta digital	Contrato grabado
Voz	1Play 2Play 3Play	Venta digital	Contrato grabado
FI	1Play 2Play 3Play	Venta digital	Contrato grabado
DTH	1Play 2Play	Contrato grabado	Contrato grabado

Producto	Pago	Cliente nuevo	Cliente actual
Adicionales			
Premium / adultos	1Play 2Play 3Play	Contrato grabado	Contrato grabado
Decos adicionales	1Play 2Play 3Play	Contrato grabado	Contrato grabado



Excepciones Venta Digital

Ten en cuenta!!

Para las siguientes ventas debes **realizar** diligenciamiento de **contrato físico**

- Carné Diplomático
- Pasaporte
- Pymes
- Multiplay
- Casas fiscales y embajadas
- Cortesías
- Solicitud creación de dirección
- Solicitud cambios de estrato

Para los siguientes tipos de documento se debe escalar al área que corresponda

- Cedula de extranjería
- Documento tipo 5 (Módulo de Gerencia) y/o tipo 7 (CGV Móvil)

No.	PRINCIPALES OBLIGACIONES DEL USUARIO	
1) Pagar oportunamente los servicios prestados, incluyendo los intereses de mora cuando haya incumplimiento; 2) Suministrar información verdadera; 3) Hacer uso adecuado de los equipos y los servicios; 4) No divulgar ni transferir datos de terceros; 5) Conservar el servicio para su uso exclusivo; 6) Avisar a las autoridades cualquier evento de robo o daño de elementos de la red, como el cable; 6) No cometer o ser partícipe de actividades de fraude.		
CALIDAD Y COMPENSACIÓN		
Cuando se presente indisponibilidad del servicio o este se suspenda a pesar de su pago oportuno, lo compensaremos con su próxima factura. Debemos cumplir con las condiciones de calidad definidas por la CRC. Consultelas en la página: http://www.claro.com.co/medidoresdecalidad		
CESIÓN		
Si quiere ceder este contrato a otra persona, debe emitir una solicitud dirigida a través de nuestros Medios de Atención, acompañada de la aceptación por escrito de la persona a la que se hará la cesión. Dentro de los 15 días hábiles siguientes, analizaremos su solicitud y le daremos una respuesta. Si se acepta la cesión queda liberado de cualquier responsabilidad con nosotros.		
MODIFICACIÓN		
Nosotros no podemos modificar el contrato sin su autorización. Esto implica que usted tiene el derecho de no hacer modificaciones permanentes. Si esto ocurre tiene derecho a terminar el contrato, incluso estando vigente la cláusula de permanencia mínima, sin la obligación de pagar suma alguna por este concepto. No obstante, usted puede en cualquier momento modificar los servicios contratados. Dicha modificación se hará efectiva en el siguiente período de facturación, para lo cual deberá presentar la solicitud de modificación por lo menos con 3 días hábiles de anterioridad al corte de facturación.		
SUSPENSIÓN		
Usted tiene derecho a solicitar la suspensión del servicio por un máximo de 2 meses al año. Para esto debe presentar la solicitud antes del inicio del ciclo de facturación que desea suspender. Si existe una cláusula de permanencia mínima, su vigencia se prorrogará por el tiempo que dure la suspensión.		
TERMINACIÓN		
Usted tiene derecho a terminar el contrato en cualquier momento, sin necesidad de justificación. Solo debe realizar una solicitud a través de cualquiera de nuestros Medios de Atención, mínimo 3 días hábiles antes del corte de facturación (su corte de facturación es el día _____ de cada mes). Si presenta la solicitud con una anticipación menor a la terminación del servicio se dará en el siguiente período de facturación. Así mismo, usted puede cancelar cualquiera de los servicios contratados, para lo que le informaremos las condiciones en las que se harán prestando los servicios.		





tips

ANTES DE INICIAR TU VENTA DIGITAL

- **Borra** temporales y **cache** para que tu proceso de digitación sea más ágil.
- Se recomienda ingresar a Visor único por Chrome para un mejor funcionamiento.
- Validar en el equipo la versión del Hclient y que se encuentre conectado al PC
- Valida dirección, estrato y consultar de riesgo cartera del cliente.
- Si la dirección o estrato correcto no está registrado en RR, se debe escalar la solicitud por módulo de Gestión, y no se debe continuar con venta digital.
- Si el cliente es aprobado en la consulta de riesgo continua la venta de lo contrario, solicita firma de autorización, por la consulta a las centrales de riesgo.
- La validación de identidad biométrica se debe realizar, posterior a la consulta de riesgo cartera, garantizando que el cliente se encuentre aprobado para los servicios que solicita.



tips

En Biometría

- Usuarios con Dermatitis, cédula de extranjería, carnet diplomático, pasaporte o ciudadanos recién cedulados: debe continuar con el proceso con autorización digital o física, documentación física, copia de la cédula, huella y firma en tinta.
- Falla del dispositivo En caso de presentar una falla con el dispositivo o si no hay conexión con el aplicativo debe escalar a MYIT creando un SD, o marcar al #753, opción 1 Para esta primera fase, de no poder hacer la validación biométrica por fallas técnicas Se debe continuar con el proceso actual (huella en contrato, firma y cédula
- Cuando se presente un tercero autorizado, o representante legal se le realiza la validación biométrica y se continúa con el proceso normal realizando las validaciones del documento.



DURANTE LA DIGITACION DE TU VENTA DIGITAL:

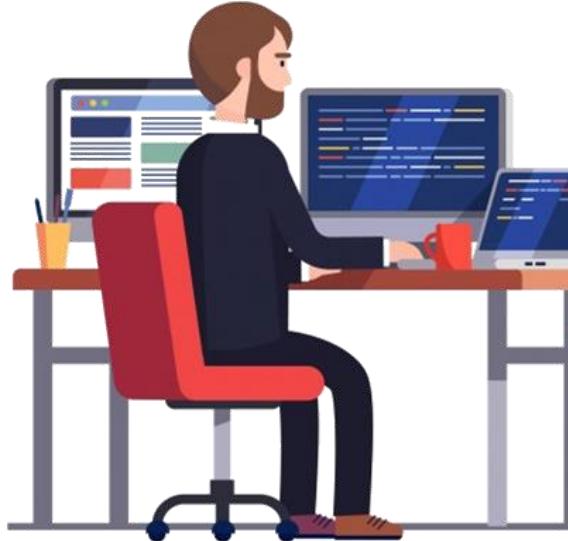
- Valida que la calidad de la huella este igual o superior a 80% y que la imagen de la huella sea clara y consistente, respecto al dedo utilizado para la captura.
- En la validación biométrica, la huella del segundo dedo, puede ser tomada de cualquier mano, ésta debe ser diferente al dedo capturado inicialmente.
- Ingresa correctamente el correo electrónico en la pestaña “Cliente” en el campo de envío de contrato y da clic en “Actualizar”.
- Valida las políticas comerciales vigentes. (Tarifas, campañas y oferta comercial)
- Ingresa correctamente los códigos de servicio de esto depende que el contrato generado llegue correctamente a nuestro cliente.
- No olvides seleccionar el decodificador de la nueva televisión (**CVH**), lo encuentras en los servicios de internet.
- Antes de guardar la venta verifica que la dirección no este atrapada en RR.

DESPÚES DE LA DIGITACION DE TU VENTA DIGITAL:

- No olvides enviar diariamente el reporte de ventas digitales realizadas. (Archivo manual en Excel).
- Si no es posible programar la orden de trabajo en el flujo de visor único, ingresa a Módulo de Gestión para agendar la orden de trabajo.



Asegura en tu equipo para tu Venta Digital



- ✓ **Hclient** (versión 1.3.0.2.VC)
- ✓ Instalación del **Captor Biométrico** en tu PC
- ✓ Registro de la **MAC** de cada equipo

Venta Digital Manual de Usuario

Dar clic sobre el bloque a consultar >>

**ASESOR
COMERCIAL**



PROCESO DE
VENTA



MATRIZ DE
ESCALAMIENTO

Venta Digital Asesor Comercial

Tiempo total del proceso de venta

20 Minutos

1

Infórmale al cliente todos los productos y servicios que ofrece la compañía



Oferta Comercial

2

Solicita a tu cliente su documento de identidad.



Realiza la validación de cartera por visor, asegura la firma del formato de autorización por parte del cliente

3

Inicia tu venta por Visor único con los tres pasos para venta digital



Ingresa con tu usuario y contraseña
<https://visorunico.claro.com.co/visorLogin>

4

Indícale a tu cliente que le llegará a su correo el contrato de venta



Contrato

5

Realiza seguimiento de la instalación de tu venta



Seguimiento

6

100%

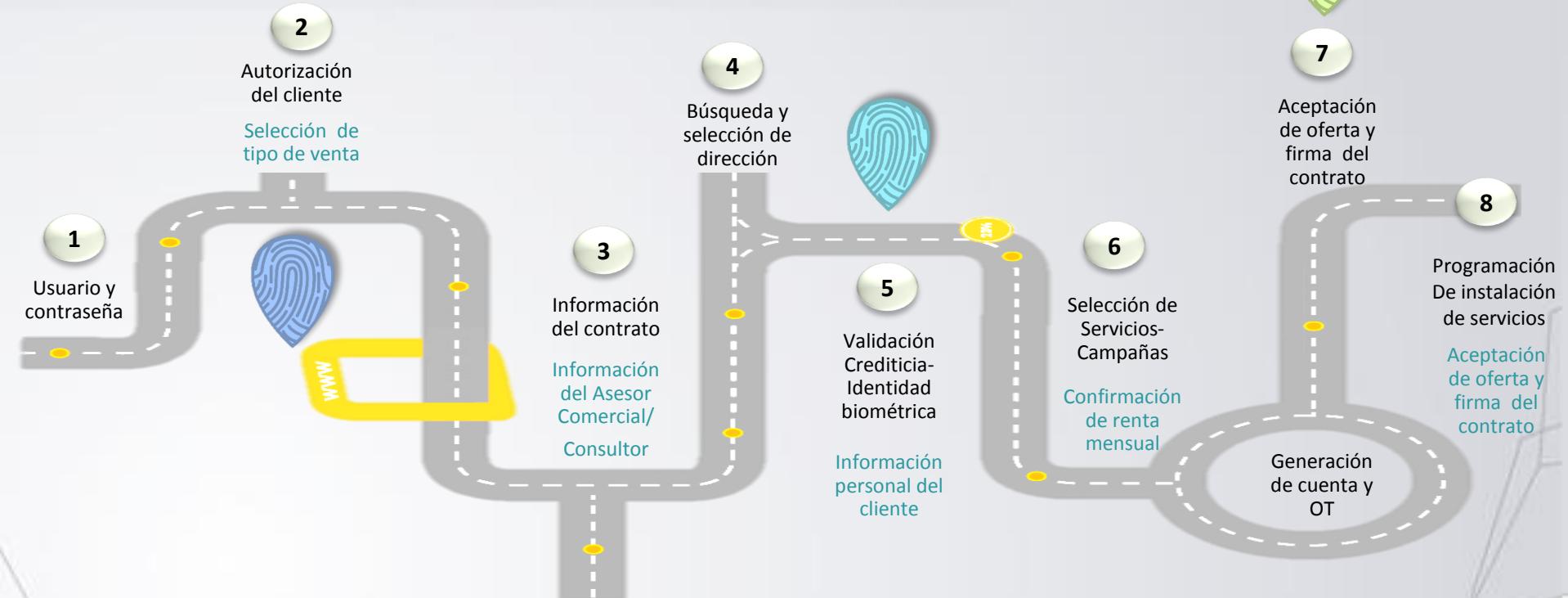


Legalización

En tres pasos realiza tu venta digital



Flujo De Venta Visor Único



Ingreso Visor Único

1

Ingresa Usuario y contraseña

<https://visorunico.claro.com.co/visorLogin>

Navegador recomendado Chrome



Bienvenido

Sólo un login para todas tus aplicaciones Claro.

Usuario

Contraseña

Cambiar contraseña

Ingresar

2

Ubicar la opción Visor de ventas y dar clic en el botón “IR”



- 3** Selecciona tipo de documento e ingresa el número de identificación del cliente. Da click en “Consultar”

Consultar cliente

Tipo documento	Cédula de ciudadanía ▼
Documento	1067232345
Consultar	

- 4** Indícale al cliente el contenido del siguiente formato:

- La ley 1581(protección de datos personales)
- Reporte a las centrales de riesgo
- Autorización de tratamiento de datos sensibles (consulta biométrica).

Da clic en “SI”

la persona interesada, estas medidas no procederán cuando exista una obligación legal o contractual que imponga el deber de permanecer en las bases de datos de Comcel S.A. y/o Telmex Colombia S.A.; f) Acceder en forma gratuita a mis datos personales que hayan sido objeto de tratamiento. Con la suscripción del presente documento como titular de la información manifiesto que los datos suministrados en la solicitud son ciertos y que no ha sido omitida o alterada ninguna información, quedando informado que la falsedad u omisión de algún dato supondrá la imposibilidad de prestar correctamente el servicio. El responsable de tratamiento de la información es Comcel S.A. con NIT 800153993-7, dirección principal Carrera 68 A No. 24 B – 10 y teléfono 7429797 en Bogotá. Telmex Colombia S.A. con NIT 830053800-4 dirección principal Carrera 68 A No. 24 B – 10 y teléfono 7500300 en Bogotá. Le invitamos a consultar las Políticas de Tratamiento de la Información de COMCEL/TELMEZ que se encuentran publicadas en la página web www.claro.com.co. Así mismo, el Usuario con su firma acepta que el proceso de venta se realizará mediante medios electrónicos y con firma digital.

¿Desea continuar?



- 5 Se abre la ventana para realizar la captura de la huella del cliente, la cual automáticamente trae el número de identificación del cliente:



Nota: Si el cliente **no desea** aceptar el formato de autorización no se podrá iniciar la digitación de la venta.

6 En el campo “Seleccione dedo” selecciona con cual dedo se tomara la huella

Captura de Huella

Proceso de captura de huella

Número de Cédula:

1019004156

Seleccione dedo:

- PULGAR - DER (N° 1)
- PULGAR - DER (N° 1)
- INDICE - DER (N° 2)
- MEDIO - DER (N° 3)
- ANULAR - DER (N° 4)
- MEÑIQUE - DER (N° 5)
- PULGAR - IZQ (N° 6)
- INDICE - IZQ (N° 7)
- MEDIO - IZQ (N° 8)
- ANULAR - IZQ (N° 9)
- MEÑIQUE - IZQ (N° 10)

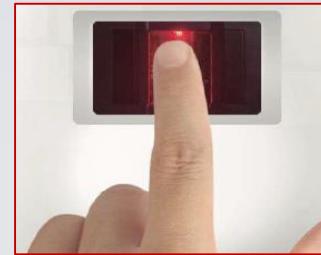
Calidad de imagen (%):

Versión: 1.3.0.0

Cancelar Proceso Siguiente

Nota: Asegúrate que el captor biométrico este conectado a tu PC y que se encuentre limpio en el momento de la toma de huella

- 7 Indicar al cliente que acerque el dedo seleccionado previamente

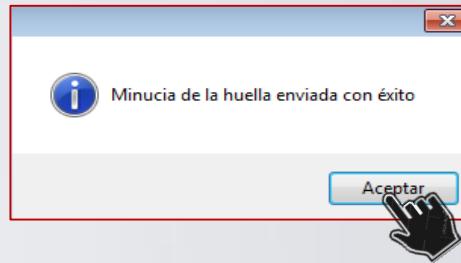


Nota: El cliente debe retirar el dedo hasta que la luz roja se apague

Validar que la calidad de la huella este igual o superior **al 80%**, y que la imagen de la huella sea clara y consistente respecto al dedo utilizado para la captura

8

Da clic en “Enviar Minucia” Si la calidad de la huella cumple con las políticas, da clic en “Aceptar”.



9

En la siguiente pantalla se presenta el texto de la validación de la huella. Da clic "R. Validación"

uominicio a efectos de notificaciones, peticion en que se concreta la solicitud, tecnia, firma de la persona interesada, éstas medidas no procederán cuando exista una obligación legal o contractual que imponga el deber de permanecer en las bases de datos de Comcel S.A. y/o Telmex Colombia S.A.; f) Acceder en forma gratuita a mis datos personales que hayan sido objeto de tratamiento. Con la suscripción del presente documento como titular de la información manifiesto que los datos suministrados en la solicitud son ciertos y que no ha sido omitida o alterada ninguna información, quedando informado que la falsedad u omisión de algún dato supondrá la imposibilidad de prestar correctamente el servicio. El responsable de tratamiento de la información es Comcel S.A. con NIT 800153993-7, dirección principal Carrera 68 A No. 24 B – 10 y teléfono 7429797 en Bogotá. Telmex Colombia S.A. con NIT 830053800-4 dirección principal Carrera 68 A No. 24 B – 10 y teléfono 7500300 en Bogotá. Le invitamos a consultar las Políticas de Tratamiento de la Información de COMCEL/TELMEX que se encuentran publicadas en la página web www.claro.com.co. Así mismo, el Usuario con su firma acepta que el proceso de venta se realizará mediante medios electrónicos y con firma digital.

¿Desea continuar?

R. Validación huella



10

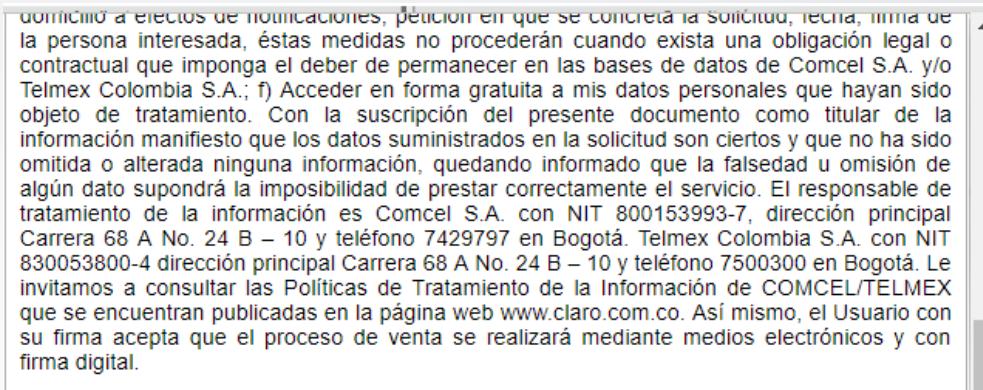
El sistema emitirá un mensaje de aprobación para realizar venta.
Da clic en "Aceptar".



11

Al seleccionar esta opción el sistema mostrará nuevamente el formato de autorización de tratamiento de datos personales

Dar click “Terminar”



12

Al dar clic en esta opción, el sistema indicará “Ensamble realizado correctamente”

Dar clic en “Aceptar.”



Tipo de venta

Seleccionar Tipo de Venta



Comercial

Ingresar información comercial

Ubicación

Busca y selecciona la dirección de instalación de servicios según RR.

Cliente

Validar al cliente en data crédito y actualizar su información personal

Mensajes de la venta

APROBADO: TV (ANALOGA - DIGITAL - DTH) - INTERNET - TELEFONIA - PVR SOLO CONTROL REMOTO PARA SEGMENTO RESIDENCIAL PARA LA CIUDAD DE BOGOTA EN ESTRATO 2 - MOVIL TOPE 4 LINEAS - HASTA GAMA BAJA - TIPO DE CONSUMO ABIERTO Y/O MIXTO - VENTA CONVERGENTE



11

Ingresa la información requerida. Si tu venta es aprobada
Da clic en “Terminar”

Nota: Tener precaución en el ingreso del **correo electrónico**, ya que a esta dirección llegará la copia del contrato al cliente.



- 1 Se habilitara el botón “Validar huella”, dar clic en este botón para dar inicio a la validación de identidad biométrica.

Búsqueda

Tipo de Documento * Cédula de ciudadanía

Documento * 1097666223

Modificar Consulta Validar Huella

Se abre la ventana para validar la identidad del cliente:

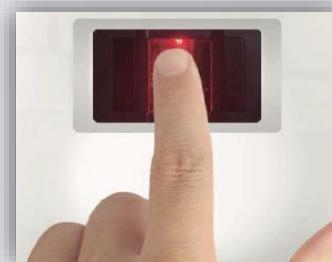


Nota: La validación de identidad biométrica se debe realizar posterior a la consulta de en riesgo cartera, y que este se encuentre aprobado para los servicios que solicita.

- 2 Seleccionar el dedo a capturar en la lista desplegable:



- 3 Indicar al cliente que acerque el dedo seleccionado previamente.

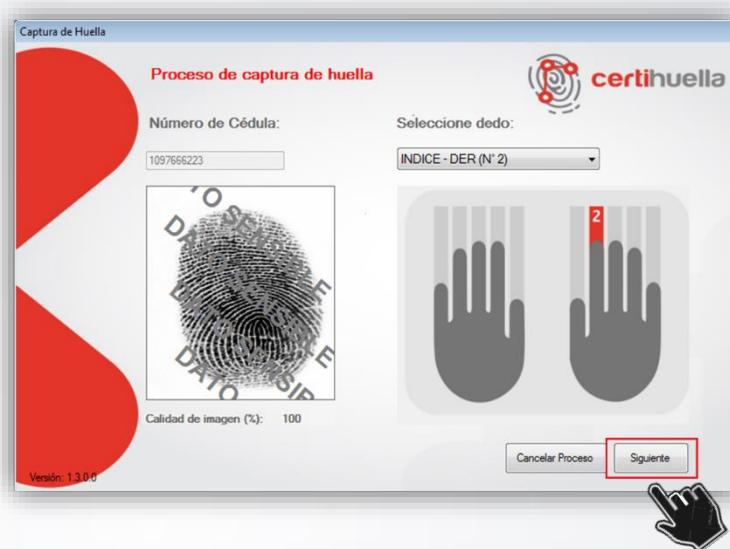


Nota: El cliente debe retirar el dedo hasta que la luz roja se apague

Validar que la calidad de la huella este igual o superior al 80%, y que la imagen de la huella sea clara y consistente respecto al dedo utilizado para la captura

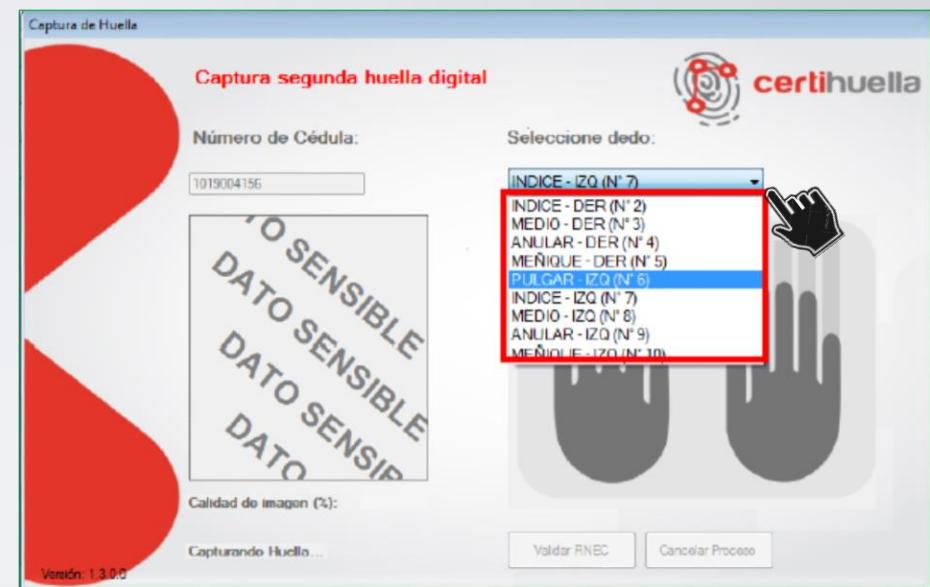
4

La huella debe cumplir con el nivel de calidad establecido. Si la calidad de la huella cumple con las políticas, dar clic en el botón “Siguiente”



5

Se abre la ventana para seleccionar el segundo dedo para realizar la captación de la huella, donde el sistema habilita la opción de captura de dedo de la mano izquierda.

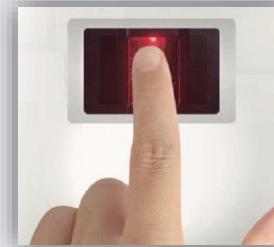


- 6 El sistema habilita la opción de captura de dedo, Se debe seleccionar el dedo a capturar en la lista desplegable del campo “Seleccione dedo”



Nota: La huella del segundo dedo puede ser tomada de cualquier mano, esta debe ser diferente al dedo capturado inicialmente.

- 7 Indicar al cliente que acerque el dedo seleccionado previamente.



Nota: El cliente debe retirar el dedo hasta que la luz roja se apague

Validar que la calidad de la huella este igual o superior al 80%, y que la imagen de la huella sea clara y consistente respecto al dedo utilizado para la captura



- 8 La huella debe cumplir con el nivel de calidad establecido. Si la calidad de la huella cumple con las políticas, dar clic en el botón “**Validar RENEC**”

Captura de Huella

Captura segunda huella digital

Número de Cédula: 1097666223

Seleccione dedo: INDICE - IZQ (N° 7)

certihuella

Calidad de imagen (%): 95

Versión: 1.3.0.0

Validar RENEC **Cancelar Proceso**

- 9 Se abre la ventana “**Resultado consulta**” donde se presenta los datos del cliente, el Id de transacción y la autorización

Resultado Consulta

Verificación de datos

Tipo Documento	Cédula de Ciudadanía
No. Documento	1097666223
Nombres	JOHANNA PAOLA
Apellidos	CAMACHO FORERO
Estado	VIGENTE
Id Transacción	209852p31aet

Verificación de huella

Autorizado

Reintentar **Enviar** **Cancelar**

Se debe dar clic en el botón “**Enviar**”

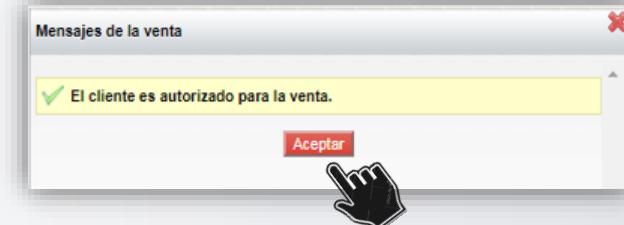
10

Al seleccionar esta opción, se abre la ventana “Mensaje de la Venta”, en la cual se selecciona el botón “Aceptar”.



11

Para finalizar con el proceso dar clic en la opción: “ R. Validar Huella”



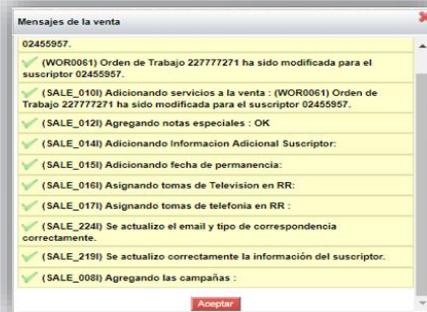
Seleccionar los servicios que adquiere el cliente, campañas y recalcular la renta mensual en el carrito de compras.



The screenshot shows the service selection interface. On the left, there's a sidebar with tabs: Tipo Venta, Comercial, Ubicación, Cliente, Servicios, Tecnología, Guardar, Agendamiento, and Resumen Venta. The 'Servicios' tab is selected. The main area has sections for 'Servicios principales' and 'Servicios seleccionados'. Under 'Servicios principales', there are checkboxes for Voz, TV, Móvil, Digital, Análoga, and DTH. Under 'Servicios seleccionados', there are three items: DVB (3), CMF (3), and LDT (1). Below these, there are fields for 'Fecha' (2017/08/25) and 'Permanencia mínima' (VN - VENTA NUEVA). On the right, there's a 'Carrito de compras' (Shopping Cart) section with a red border. It lists 'Tarifas' (Tariffs) and 'Campañas' (Campaigns). The tariff 'S@W TRIPLE DIGITAL 10 MB+CV+PVR' is selected. The campaign 'NAG5 - COMPRE AHORA PAGUE EN SEPTIEMBRE' is also selected. The cart summary shows a total value of \$100,914,00.

Guardar

Guardar la venta



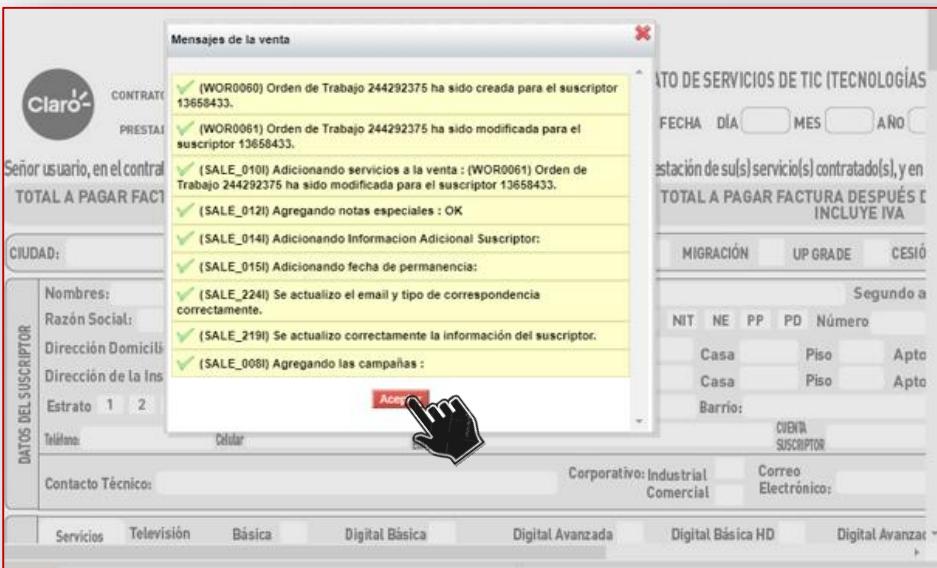
Dar clic en “Aceptar”



Nota: Recuerda validar los códigos de servicios tarifas y campañas en nuestra herramienta my apps.
Información del Carrito de Compras: servicios y renta mensual.

1

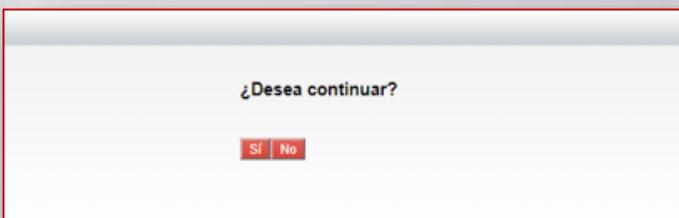
Al dar clic en “Aceptar” si visualizará la siguiente pantalla con el clausulado del contrato:



The screenshot shows a software interface for creating a service contract. On the left, there's a sidebar with sections like 'CONTRATO', 'PRESTARIO', 'Señor usuario, en el contrato', 'TOTAL A PAGAR FACT', 'DATOS DEL SUSCRIPtor', and 'Contacto Técnico'. The main area has tabs for 'Servicios', 'Televisión', 'Básica', 'Digital Básica', 'Digital Avanzada', 'Digital Básica HD', and 'Digital Avanzada'. A modal window titled 'Mensajes de la venta' displays a list of successful operations (WOR0060, WOR0061, SALE_0101, SALE_0121, SALE_0141, SALE_0151, SALE_2241, SALE_2191, SALE_0081) with green checkmarks. At the bottom of this window is a red 'Aceptar' button, which is being clicked by a hand cursor. In the background, another window titled 'ESTADO DE SERVICIOS DE TIC (TECNOLOGIAS)' is visible, showing fields for 'FECHA', 'DÍA', 'MES', 'AÑO', and 'TOTAL A PAGAR FACTURA DESPUES DE INCLUIRE IVA'.

2

Dar a conocer el formato al cliente, quien debe asegurar que los datos se encuentren correctos, realizar la lectura de lo establecido en el formato y dar clic en el botón “SI” para continuar con la venta.



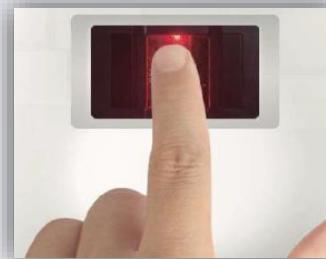
- 3 Al dar clic en la opción “SI”, se abre la ventana para realizar la captura de la huella del cliente, esta automáticamente trae el número de identificación del cliente.



- 4 Seleccionar el dedo a capturar en la lista desplegable del campo “Seleccione dedo”.



- 5 Indicar al cliente que acerque el dedo seleccionado previamente

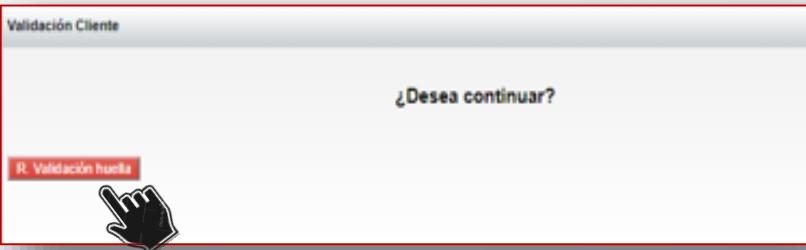


Nota: El cliente debe retirar el dedo hasta que la luz roja se apague

Validar que la calidad de la huella este igual o superior al 80%, si la captura cumple con la calidad solicitada, se debe validar que la imagen de la huella sea clara y consistente respecto al dedo utilizado para la captura

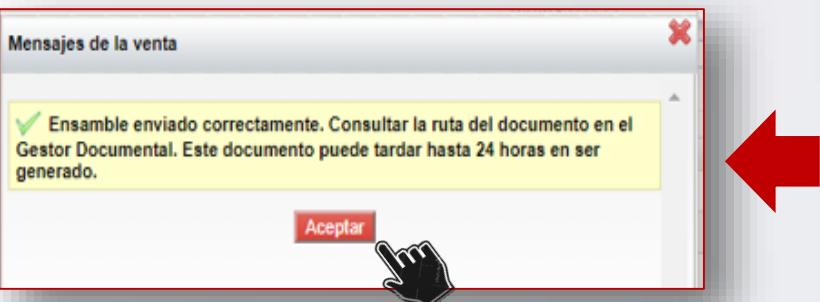
5

Finalmente dar clic en el botón
"Respuesta Validación de huella".



6

Al seleccionar esta opción el sistema mostrará nuevamente la aceptación del contrato y condiciones, dar clic en el botón "Terminar".



7

Programa la instalación de los servicios del cliente según disponibilidad:

Agendamiento

Tipos de trabajo * INSTALACION NUEVA DOBLE Y TRIPLE ▾ Consultar Aliados Ver Horarios

Aliado * Telcos Ingenieria ▾

Opciones	Rango Hora	Cupos Disponibles	Fecha
Seleccionar 2. Seleccionar aliado	21:00 - 22:00	1	2016/06/17
Seleccionar 3. Dar clic en ver Horarios	21:00 - 22:00	0	2016/06/17
Seleccionar	07:00 - 10:00	0	2016/06/18
Seleccionar	07:00 - 10:00	0	2016/06/18
Seleccionar	10:00 - 13:00	0	2016/06/18
Seleccionar	10:00 - 13:00	0	2016/06/18
Seleccionar	14:00 - 17:00	15	
Seleccionar	14:00 - 17:00	0	
Seleccionar 4. Dar clic	21:00 - 22:00	0	
Seleccionar	21:00 - 22:00	0	

Nueva Busqueda

Mensajes de la venta

(SALE_031) El agendamiento se realizó satisfactoriamente

Aceptar



Protocolo de cierre de venta Asesor Comercial



Para asegurar un **cierre efectivo de tu venta** y mejorar la **x**, ten en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Confirma con tu cliente los servicios principales/adicionales y/o productos adquiridos.
- Verifica el **valor de la renta mensual** que será cargada a la factura de tu cliente y recuérdale los cobros que aplican por primera vez que le llegaran en su primer factura.
- Explícale a tu cliente cuando recibirá su **primer factura** de acuerdo a la campaña que aplique y mediante que medios puede efectuar el pago de la misma.
- Explícale y muéstrale a tu cliente los valores que debería cancelar por concepto de "**Clausula de permanencia**" de acuerdo al mes de cancelación y a los servicios que tenga instalados .
- Es importante que tu cliente tenga claro que será contactado telefónicamente para la **grabación del contrato** de los servicios que acaba de adquirir, y durante este proceso se realizará la **validación de identidad y verificación de datos**, por tanto es importante que cuente con sus documentos a la mano.

Procesos complementarios Asesor Comercial



Creación de HHPP (HFC)
Creación de HHPP (DTH)
Cambio de estrato
Escalamiento Fraude/Cartera

- ▶ [Ver](#)
- ▶ [Ver](#)
- ▶ [Ver](#)
- ▶ [Ver](#)

**Se mantienen bajo los
mismos procesos
actuales**



Legalización de ventas

100% Legalización

LINEA DE SOPORTE VENTA DIGITAL



Para **sopporte** en tu proceso de venta, comunícate mediante la siguiente **matriz de contacto con CGV**

Línea Celular

320 8899755 + Digita tu numero de documento y código de vendedor + Opción **6** (oculta)

Línea Fija

7500 300 + Opción **2** + Opción **8** (oculta) + Opción **1** +
Digita tu numero de documento y código de vendedor +
Opción **6** (oculta)





Ejemplos para **digitar tu venta**

1

Ingresar al aplicativo de **Visor**, ingresar usuario y clave.



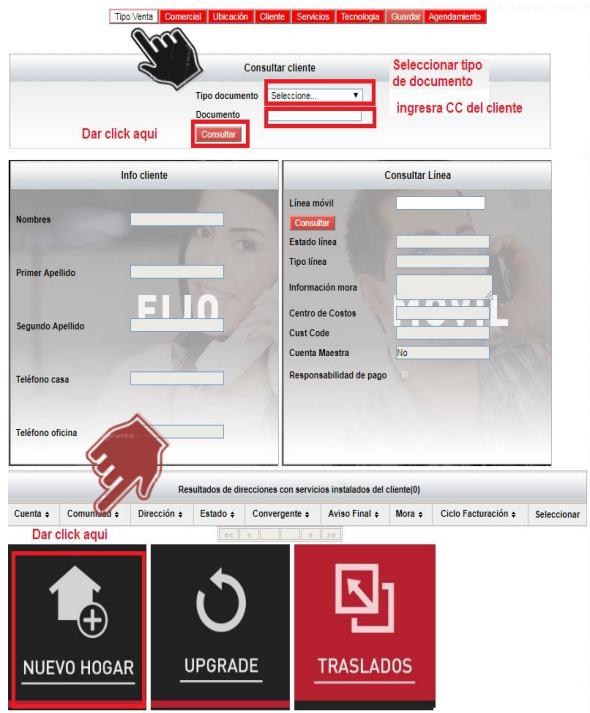
2

Ve a la Opción de **Visor de Ventas**



3

En la Pestaña tipo de venta, selecciona tipo de documento: ingresar documento del cliente/ consultar/ dar clic en **Nuevo hogar**



4

En la **pestaña Comercial**, ingresar código y cc del vendedor/ consultar/ diligenciar datos de Contrato de acuerdo al canal

Validaciones Cliente Nuevo

- > CLIENTE
 - ✓ Cliente en Lista Blanca
- > CONTRATO
 - ✓ Validación del contrato en SAC
- > ASESOR
 - ✓ ASSESOR_CANAL_PRESENCIAL
 - > TRANSLADO + SUSCRITOR
 - ⚠ Validez saldo ultimo suscriptor
 - > AGENDAMIENTO
 - ⚠ Agendamiento Venta
 - > CUENTA_MATRIZ
 - > HHPG
 - ✓ Validez cartera

Asesor

Código *	19438782	Nombre		Distribuidor	
Cédula *	19438782	Canal		División	
		Grupo		Código Especialista	
		Nombre Especialista		Comercial	
		Código D			

Contrato

Tipo de Cliente *	Residencial
Número de Contrato *	0000
Estado de Contrato *	L1 - LEGALIZACION NIVEL 1
Reporte centrales de riesgo *	SI - APRUEBA REPORTE A CENTRALES
Información para fines varios *	SI - APRUEBA USO DE INFORMACIÓN PARA FINES VARIOS
Telemercadeo	INBOUND - VENTA INBOUND

Consultar

1

En la pestaña Dirección,
ingresar dirección / consultar /
ingresa la dirección / selecciona
la dirección

Validaciones Cliente Nuevo

- > CLIENTE
 - ✓ Cliente en Lista Blanca
- > CONTRATO
 - ✓ Validación del contrato en SAC
- > ASESOR
 - ✓ ASESOR CANAL PRESENCIAL
- > TRANSLADO > SUSCRITOR
 - ⚠ Validação saldo ultimo suscriptor
- > AGENDAMIENTO
 - ⚠ Agendamiento Venta
- > CUENTA_MATRIZ
 - ✓ Validação Estado Cuenta Matriz
- > HHPP
 - ✓ Validação cartera

Consulta Dirección

Ciudad *

Comunidades

Dirección *

Placa N. - 55

Número casa, apto, piso o ofc.

Número de cuenta matriz

Nombre de cuenta matriz

Consultar **CrearDTH**

Cuentas

'Seleccione un HHPP'

Lista de Suscriptores

Tipo de Red	Comunidad	División	Dirección	Barrio	Estrato	Nodo	Tipo Nodo	Estado Unidad	Cuenta
Línea Nueva	Bidireccional	BOGOTÁ	BOGOTÁ	CL 4 13-41 CASA	SAN BERNARDO	(2)	DIV3D	EXISTE	

6

En la **Pestaña Cliente**, dar clic en consultar/ verificar aprobación y dar clic en aceptar/ en cuadro de texto dar clic en **NO**

Validaciones Cliente Nuevo

- > CLIENTE
 - Ciente en Lista Blanca
- > CONTRATO
- > Validación del contrato en SAC
- > ASESOR
- > ASESOR CANAL PRESENCIAL
- > TRANSLADO > SUSCRITOR
- > Validación saldo ultimo suscriptor
- > AGENDAMIENTO
- > Agendamiento Venta
- > CUENTA_MATRIZ
- > Validación Estado Cuenta Matriz
- > HRPP
- > Validación cartera

Búsqueda

Tipo de Documento * Cédula de ciudadanía * Documento * 1002797699 Consultar

Datos Generales

Nombres _____ Estado _____
P. Apellido _____ Teléfono _____
S. Apellido _____ Móvil _____
Email _____ Dirección _____
Correspondencia Y-EMAIL _____ Condición entrega EMAIL _____

¿Ayuda?

Aceptar

Resultados(0)

Cuenta #	Dirección #	Nombre #	Apellidos #	Estado #	Aviso Final #	Valor de la deuda #
...

Historial pagos | Órdenes de trabajo | Llamadas

Navegue entre las pestanas para ver información acerca de Histórico de pagos, Órdenes de trabajo y Llamadas

Validaciones Cliente Nuevo

Búsqueda

Tipo de Documento * Cédula de ciudadanía * Documento * 1002797699 Consultar

Datos Generales

Nombres _____ Estado _____
P. Apellido _____ Teléfono _____
S. Apellido _____ Móvil _____
Email _____ Dirección _____
Condición entrega EMAIL _____

Mensajes de la venta

✓ La validación de huella será omitida para la venta, ya que no es requerida para el usuario.

APROBACIÓN / ANALOGIA - INTEL - 3G Percepción - INTERNET-TELEFONICO CON CONTADOR, RESIDENCIAL Y BOUTIRES PARA ESPACIOS RESIDENCIALES, PARA LA CIUDAD DE BOGOTÁ EN ESTRATO 2 - MOVAL, TOPE 2 LINEAS - HASTA GAMA BAJA (HASTA CFM \$2,900) - TIPO DE CONSUMO ABIERTO Y/O MAXI - VENTA CONVERGENTE

Aceptar

Validaciones Cliente Nuevo

Búsqueda

Tipo de Documento * Cédula de ciudadanía * Documento * 1002797699 Consultar

Datos Generales

Nombres _____ Estado _____
P. Apellido _____ Teléfono _____
S. Apellido _____ Móvil _____
Email _____ Dirección _____
Condición entrega EMAIL _____

Aviso Final # Valor de la deuda #

Resultados(0)

Cuenta #	Dirección #	Nombre #	Apellidos #	Estado #	Aviso Final #	Valor de la deuda #
...

Crear una venta pendiente para este cliente ¿Desea respaldar?

Navegue entre las pestanas para ver información acerca de Histórico de pagos, Órdenes de trabajo y Llamadas

Aceptar

ESCENARIO 1: Venta Triple Play Digital de 5MB, ingresar a la PTAR 1008, verificar código de tarifa que corresponde

7

En la pestaña **Servicios**, dar clic en modificar búsqueda en caso que lo solicite/selecciónar servicios de acuerdo a la venta/en el campo tarifas se ingresa tarifa que corresponda/se da clic por fuera /selecciona descripción de tarifa/da clic en consultar/ en la pestaña TV,@,VOZ,OTROS, seleccionar códigos que correspondan a cada servicio / campo campañas ingresar código que corresponda / dar clic en agregar

Validaciones Cliente Nuevo

- > CLIENTE
 - ✓ Cliente en Lista Blanca
 - ✓ Validación del contrato en SAC
- > CONTRATO
 - ✓ Validación saldo último suscriptor
- > ASESOR
 - ✓ ASESOR CANAL PRESENCIAL
 - ✓ TRANSLADO > SUSCRITOR
- > AGENDAMIENTO
 - ✓ Validación saldo último suscriptor
 - ✓ Agendamiento Venta
- > CUENTA_MATRIZ
 - ✓ Validación Estado Cuenta Matriz
- > HPPP
 - ✓ Validación cartera

Tipo Venta Comercial Ubicación Cliente Servicios Tecnología Guardar Agendamiento

Servicios principales

Servicio principal: Televisión, Digital, Análoga, DTH

Modificar Búsqueda

Tarifas: Consultar

Campañas: Agregar

Marcación: Seleccionar Marcación

Opciones: Código, Cantidad, Descripción, Valor

Actualizar

PTAR 1008 – POLÍTICA HFC NACIONAL UNIDAD DE NEGOCIO HOGARES

Emisión: 29 de Junio de 2018.
Versión: 102.
Vigencia: 10 de Agosto de 2018 al 31 de Agosto de 2018.
Red: HFC Nacional

ANEXO I:
CÓDIGOS TARIFA RESIDENCIAL:

TARIFAS PLENA DOBLE PLAY	Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3
Tv Digital Superior + Internet 300 MB	WQ1	WQ2	WQ3
Tv Digital Superior + Internet 200 MB	WQ1	WQ2	WQ3
Tv Digital Superior + Internet 150 MB	WQ1	WQ2	WQ3
Tv Digital Superior + Internet 100 MB	RAD1	RAD2	RAD3
Tv Digital Superior + Internet 40 MB	VY1	VY2	VY3
Tv Digital Superior + Internet 20 MB	VY1	VY2	VY3
Tv Digital Superior + Internet 10 MB	RJ1	RJ2	RJ3
Tv Digital Avanzada 300 MB	WQ1	WQ2	WQ3
Tv Digital Avanzada 200 MB	WQ1	WQ2	WQ3
Tv Digital Avanzada 150 MB	WQ1	WQ2	WQ3
Tv Digital Avanzada 100 MB	RAB1	RAB2	RAB3
Tv Digital Avanzada 40 MB	VY1	VY2	VY3
Tv Digital Avanzada 20 MB	VY1	VY2	VY3
Tv Digital Avanzada 10 MB	RJ1	RJ2	RJ3
Tv Digital 300 MB	RJ1	RJ2	RJ3
Tv Digital Plus 200 MB	RJ1	RJ2	RJ3
Tv Digital Plus 150 MB	RJ1	RJ2	RJ3
Tv Digital Plus 100 MB	RAC1	RAC2	RAC3
Tv Digital Plus 40 MB	RV1	RV2	RV3
Tv Digital Plus 20 MB	RV1	RV2	RV3
Tv Digital Plus 10 MB	RNT1	RNT2	RNT3
Tv Digital 5 MB	EVN	EVU	EVV

SENCILLOS	Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3
Tv Digital Superior	EVN	EVN	EVN
Tv Digital Avanzada	EVN	EVN	EVN
Tv Digital Plus	EVN	EVN	EVN
Tv Digital	EVN	EVH	EVN
Internet 300 MB	RMF1	RMF2	RMF3
Internet 200 MB	RMF1	RMF2	RMF3
Internet 150 MB	RMF1	RMF2	RMF3
Internet 100 MB	RAD1	RAD2	RAD3
Internet 40 MB	RN11	RN12	RN13
Internet 20 MB	RN11	RN12	RN13
Internet 10 MB	RIG1	RIG2	RIG3
Teléfono	EVN	EVU	EVV

ESCENARIO 1: Venta Triple Play Digital de 5MB, ingresar a la PTAR 1008, verificar código de tarifa que corresponde

7.1

Al asignar los códigos de **TV DIGITAL**, garantizar que registren los códigos:

NDO- Deco

DVB- Tecnología

CVD- Claro Video

Opciones	Código	Cantidad	Descripción	Valor
X	NDO	2	ARR DECO ADI	\$0,00
X	CVD	1	SUSC CLARO V	\$0,00
X	DVB	2	DIGITAL B	\$0,00

7.2

Al asignar los códigos de **INTERNET @**, garantizar que registren los códigos

5BA- megas

CMF-Wifi

Opciones	Código	Cantidad	Descripción	Valor
X	5BA	1	INTERNET SMB	\$0,00
X	CMF	1	MODEM WIFI	\$0,00
	JIS	1	@ 10 MEGA BL	No
	SBA	1	INTERNET SMB	No
	IPF	1	CARG IP FUJA	No
	CMF	1	MODEM WIFI	No
	MAD	1	MODEM AUDIO	No
	CPI	1	CARGO CO INT	No

ESCENARIO 1: Venta Triple Play Digital de 5MB, ingresar a la PTAR 1008, verificar código de tarifa que corresponde

7.3

Al asignar los códigos de TELEFONIA, garantizar que registren los códigos
LTE-telefonia
LT1-subsidio/ solo cuando es estrato 1y2
FNC-Funcionalidades
LDT- Larga distancia

Opciones	Código	Cantidad	Descripción	Valor
LTE	1	TELEFONIA	\$0,00	
LT1	1	TELEFONIA W	\$0,00	
FNC	1	FUNCIONALIDA	\$0,00	

7.4

Asignación de campaña, verificar en la PCAM 1001(VIGENTE) código de campaña registrarla y dar clic en asignar

PCAM 1001 CAMPAÑA COMPRE AHORA Y PAGUE EN OCTUBRE DE 2018 UNIDAD DE NEGOCIO HOGARES Y PERSONAS

Versión: 54.
Vigencia: 1 de Agosto de 2018 al 31 de Agosto de 2018.
Fecha de Emisión: 2 de Septiembre 2014.
Ciudades: Nacional.



13. La digitación de esta campaña es de carácter obligatorio.

CÓDIGO DE CAMPAÑA

PAQUETE	ESTRATO	DESCUENTO %	PERÍODO	CÓDIGO
Tv + Internet + Telefonía	Todos	100% de los servicios básicos adquiridos.	Desde la instalación hasta el 30 de Septiembre de 2018	AL15



Opciones	Código	Cantidad	Descripción	Valor
LTE	1	TELEFONIA	\$0,00	
LT1	1	TELEFONIA W	\$0,00	
FNC	1	FUNCIONALIDA	\$0,00	
LDT	1	LD 30 MINUTO	No	

ESCENARIO 2: Venta doble play Avanzada de TV y @ 20MB, ingresar a la PETAR 1008, verificar código de tarifa que corresponde

7.5

Al asignar los códigos de TV DIGITAL , garantizar que registren los códigos

NDO- Deco

TSU-Tecnología

CVD- Claro Video

7.6

Al asignar los códigos de INTERNET @, garantizar que registren los códigos en este caso 20MB

G2R- 20MB

CMF- Wifi

Validaciones Cliente Nuevo

- > CLIENTE
 - ✓ Cliente en Lista Blanca
 - ✓ Contrato
 - ✓ Validación del contrato en SAC
 - ✓ ASESOR
 - ✓ ASESOR CANAL PRESENCIAL
 - ✓ TRANSLADO + SUSCRITOR
 - ✓ Validación saldo ultimo suscriptor
 - ✓ AGENDAMIENTO
 - ✓ Agendamiento Venta
 - ✓ CUENTA_MATRIZ
 - ✓ Validación Estado Cuenta Matriz
 - ✓ HHPP
 - ✓ Validación cartera

Servicios principales

Servicio principal			
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Voz	<input checked="" type="checkbox"/> TV	<input type="checkbox"/> Móvil
		Digital	Análoga
DTH			
Modificar Busqueda			

Servicios seleccionados :

Opciones	Código	Cantidad	Descripción	Valor
	TSU	1	TV DIG SUPER	\$0,00
	NDO	1	ARR DECO ADI	\$0,00
	CVD	1	SUSC CLARO V	\$0,00

Tarifas VVY3

Tarifas VVY3		
(VVY3) TV DIGITAL SUPERIOR + INTERNET		
Modificar		
TV	Voz	
Otros		
Cantidad:	Descripción	Requerido
	TV DIG SUPER	Si
	FKN	No
	GLD	No
	MAX	No

Campañas

[Agregar](#)

Otros (*)

Observaciones Venta (*)

Notas de riesgo Suscriptor (*)

Permanencia mínima *

Fecha *

Código Suscriptor Problema

Tipo Línea Telefónica

[Actualizar](#)

[Eliminar](#) | [Razon](#) | [Subrazon](#) | [Tipo PQR](#) | [Servicio](#) | [Servicio afectado](#) | [Fecha ingreso](#) | [Estado](#)

Validaciones Cliente Nuevo

- > CLIENTE
 - ✓ Cliente en Lista Blanca
 - ✓ Contrato
 - ✓ Validación del contrato en SAC
 - ✓ ASESOR
 - ✓ ASESOR CANAL PRESENCIAL
 - ✓ TRANSLADO + SUSCRITOR
 - ✓ Validación saldo ultimo suscriptor
 - ✓ AGENDAMIENTO
 - ✓ Agendamiento Venta
 - ✓ CUENTA_MATRIZ
 - ✓ Validación Estado Cuenta Matriz
 - ✓ HHPP
 - ✓ Validación cartera

Servicios principales

Servicio principal			
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Voz	<input checked="" type="checkbox"/> TV	<input type="checkbox"/> Móvil
		Digital	Análoga
DTH			
Modificar Busqueda			

Servicios seleccionados :

Opciones	Código	Cantidad	Descripción	Valor
X	Q2R	1	GAMER 20 MG	\$0,00
X	CMF	1	MODEM WIFI	\$0,00

Tarifas VVY3

Tarifas VVY3			
(VVY3) TV DIGITAL SUPERIOR + INTERNET			
Modificar			
TV	Voz		
Otros			
Cantidad:		Descripción	Requerido
		GAR	No
		IPF	No
		CMF	No
		C/H	No
		DBR	No

Campañas

[Agregar](#)

Otros (*)

Observaciones Venta (*)

Notas de riesgo Suscriptor (*)

Permanencia mínima *

Fecha *

Código Suscriptor Problema

Tipo Línea Telefónica

[Actualizar](#)

[Eliminar](#) | [Razon](#) | [Subrazon](#) | [Tipo PQR](#) | [Servicio](#) | [Servicio afectado](#) | [Fecha ingreso](#) | [Estado](#)

ESCENARIO 3: Venta Sencilla de TELEFONIA , ingresar a la PETAR 1008, verificar codigo de tarifa que corresponde

7.7

Al asignar los códigos de TV DIGITAL , garantizar que
registren los códigos
NDO- Deco
TSU-Tecnología
CVD- Claro Video

Validaciones Cliente Nuevo

> CLIENTE	<input checked="" type="checkbox"/> Cliente en Lista Blanca
> CONTRATO	<input checked="" type="checkbox"/> Validación del contrato en SAC
> ASESOR	<input checked="" type="checkbox"/> ASESOR CANAL PRESENCIAL
> TRANSLADO > SUSCRITOR	<input type="checkbox"/> - Valida saldo ultimo suscriptor
> AGENDAMIENTO	<input checked="" type="checkbox"/> Agendamiento Venta
> CUENTA_MATRIZ	<input type="checkbox"/> - Validación Estado Cuenta Matriz
> HHPP	<input type="checkbox"/>
> Validación cartera	<input checked="" type="checkbox"/>

Servicios principales

Servicio principal Voz TV Móvil

Modificar Busqueda

Servicios seleccionados :

Opciones	Código	Cantidad	Descripción	Valor
	LTE	1	TELEFONIA	\$0,00
	FNC	1	FUNCIONALIDA	\$0,00
X	LDT	1	MINUTO	\$0,00

Otros (*) Observaciones Venta (*) Notas de riesgo Suscriptor (*) Tomas adicionales Notas evidente

Fecha * Permanencia mínima * VN - VENTA NUEVA

Código Suscriptor Tipo Línea Telefónica

Actualizar

Tarifas EVJM

(EVJM) TARIFA TELEFONIA ▾ Modificar

TV Voz Otros

	Cantidad	Descripción	Requerido
LTE		TELEFONIA	Si
FNC		FUNCIONALIDA	Si
LDT		LD 30 MINUTO	No
CPT		CARGO CONEX	No

Campañas

Eliminar Código Descripción

Marcacion

Seleccione Marcación

Eliminar Razon Subrazon Tipo PQR Servicio Servicio afectado Fecha ingreso Estado