

GUÍA ADV DISTRIBUCIÓN

litoral  móvil

Agente Oficial de Claro

PREGUNTAS FRECUENTES

1 ¿Que debo hacer si transferí saldo a un PSR por error?

El caminante debe dar aviso al supervisor, para solicitar el ajuste a ADV.

2 ¿Qué debo hacer si mis lotes físicos no coinciden con los lotes asignados en ITEC?

El caminante debe avisar a ADV, enviando la foto del primer y ultimo SIM de su tanda, para chequear cualquier problema.

3 ¿Qué debo hacer si al realizar una transferencia de saldo, ITEC la marca como RECHAZADA?

El caminante debe volver a realizar la transferencia, y chequear con con PSR el monto total acreditado.

4 ¿Qué debo hacer si el PSR me indica que no recibió el incentivo por portabilidad?

El caminante debe chequear con el PSR los premios acreditados en la CC. Y revisar desde MIS REFERIDOS el estado de la gestion.

5 ¿Qué debo hacer si el PSR me indica que no recibió el incentivo por venta de SIMS?

El caminante debe chequear con el PSR los premios acreditados en la CC. En caso de que no figure el premio, debe solicitar numero de linea/lote del SIM vedido, al PSR y enviar a ADV, para verificar el inconveniente.

6 ¿Cuánto tiempo demora en gestionarse un alta?

Los altas se realizan en el dia, siempre que tengamos los datos completos del PSR.

7 ¿Que debo hacer si no funciona el verifone de un PSR?

El caminante debe mandar a ADV la foto del IMEI del posnet y de la sim del verifone, para poder conciliar datos.

8 ¿Que debo hacer si se rompe, se pierde o no funciona el QR del PSR?

El caminante debe solicitar con un dia de anticipacion un QR nuevo para el PSR.

9 ¿Que debo hacer si el PSR no recibe el codigo de validacion para registrarse en CLARO PAY?

El vendedor debe enviar al area de ADV, el codigo PSR y correo electronico del comerciante, para poder escalar el caso.

10 ¿Que debo hacer cuando un PSR desconoce una deuda?

El caminante debe avisar al supervisor, para que en conjunto con ADV se pueda revisar el historial del PSR.

GUÍA Y PROCESOS – ADMINISTRACION DE VENTAS - DISTRIBUCION

ALTAS - BAJAS

El caminante debe completar la planilla de "GESTIONES PSR" con todos los datos solicitados.

¿TENEMOS LOS DATOS COMPLETOS PARA REALIZAR EL ALTA?

SI

- Cargamos el nuevo PSR en ITEC.
- Asignamos a la ruta del caminante.
- Realizamos blanqueo de pin.
- El caminante debe entregar la SIM billetera al PSR.

NO

- Solicitamos los datos via mail al supervisor correspondiente.
- El alta queda pendiente.

El caminante debe dar aviso a su supervisor cuando quiera solicitar una baja.

El supervisor realiza una auditoria al PSR y completa la planilla correspondiente

¿CORRESPONDE LA BAJA?

SI

- Revisamos la planilla de auditorias.
- Se realizan ajustes segun el saldo y deuda disponible en cada PSR.
- Eliminamos al PSR de ITEC.
- Enviamos reporte de bajas.

NO

El PSR continua activo.

GUÍA Y PROCESOS – ADMINISTRACION DE VENTAS – DISTRIBUCION

GEOLOCALIZACION

El caminante debe completar la planilla de "CORRECCION DE GEO" con los datos solicitados.

CARGAMOS EN ITEC EL LINK DE UBICACION CARGADO POR EL VENDEDOR

¿SE PUEDE GEOLOCALIZAR EL PSR?

SI

- Terminamos de actualizar la ubicacion en ITEC.
- Enviamos reporte de geo.

NO

- Lo marcamos en la planilla como "MAL GEO".
- exceptuamos al PSR en el reporte de visitas.

MODIFICACION DE DATOS

El caminante debe completar la planilla de "GESTIONES PSR", detallando en el campo OBSERVACIONES el motivo de la modificacion.

¿SE PUEDE REALIZAR LA MODIFICACION SOLICITADA?

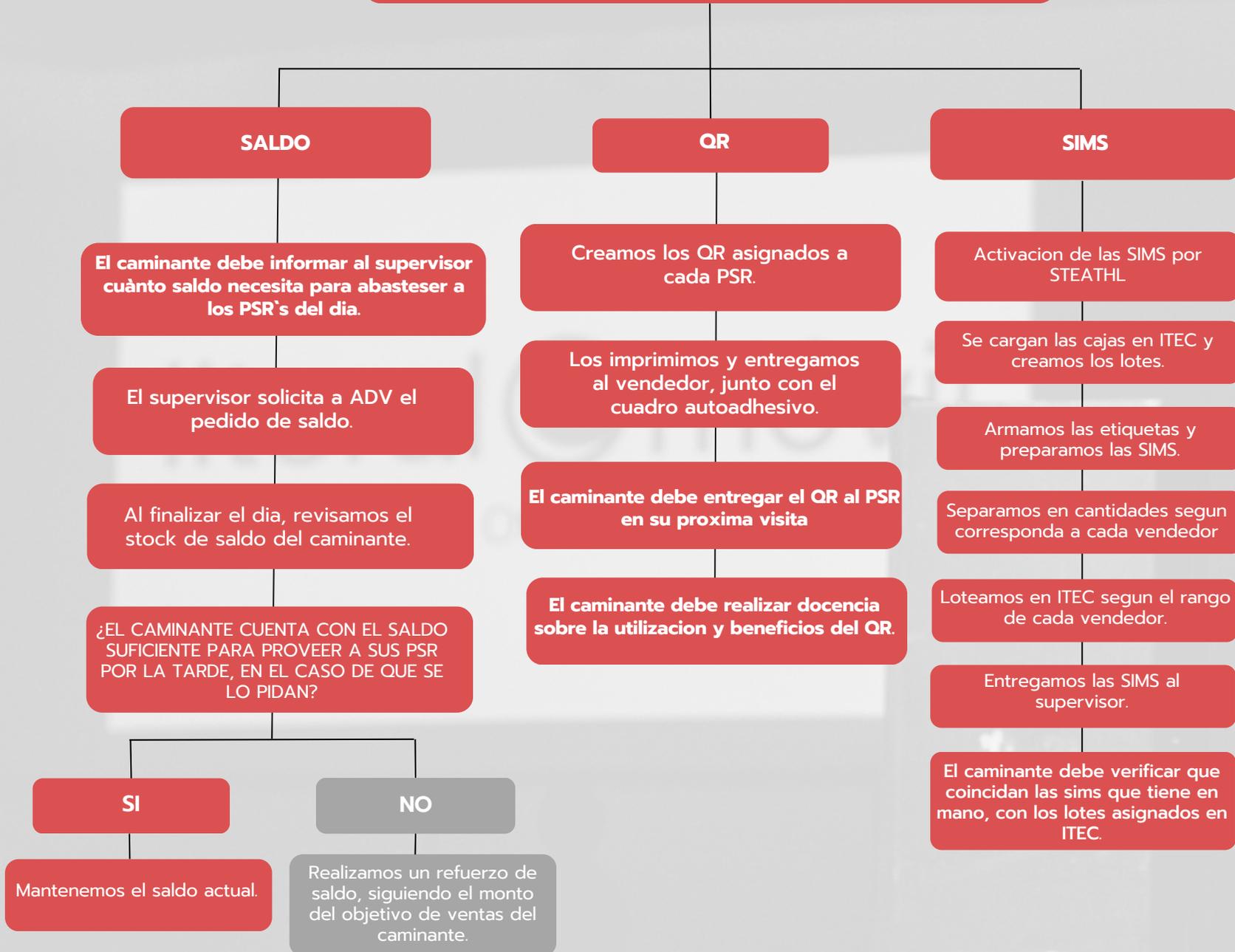
SI

- Cargamos las modificaciones solicitadas en ITEC.
- Los cambios se hacen en el dia..
- Confirmamos las modificaciones al vendedor

NO

- Informamos al vendedor los datos que faltan para finalizar la solicitud.
- Quedan pendientes los cambios.

GUÍA Y PROCESOS – ADMINISTRACION DE VENTAS - DISTRIBUCION



GUÍA Y PROCESOS – ADMINISTRACION DE VENTAS - DISTRIBUCION

