BAF -Cobertura -Venta -Instalación -Seguimiento

## Chequear cobertura del servicio

- 1. Abrir el portal de Claro y hacer click en WEB COBERTURA GPON
- 2. Colocar usuario y contraseña del AGE del local.
- 3. Seleccionar Argentina.
- 4. En la barra de búsqueda colocar la dirección exacta y elegir la opción que corresponda.



5. Corroborar que estén marcados los ítems que necesitamos, especialmente para evitar confusiones con respecto a las acometidas.



## Venta del servicio

- 1. Entrar en reingeniería, desde una pestaña de Google Chrome, con el usuario y contraseña del AGE del local.
- 2. Colocar DNI del vendedor.

La venta puede comenzar a cargarse con el domicilio o con el DNI del cliente, ambas opciones son correctas. En este caso mostraremos el paso a paso comenzando por el domicilio.

Claro-	versión 1.20.0	ACTIVACIONES	REPORTES	Entidad: LITORAL MOVIL S.R.L.	Agente: LITORAL MOVIL S.R.L. LITORAL MOVIL S.R.L.
Buscar por Seleccione tip	r <b>Documento</b> o e ingrese número de doc	umento		Pae Julo	At Colon Balance Ba
Tipo de Documer DNI	nto* Números *		SIGUIENTE	Buscar por Domicil Ingresar al mapa para rea	io lizar una búsqueda de acuerdo al domicilio de instalación

- 3. Colocar la dirección exacta en la barra de búsqueda, si es un domicilio que requiere acometida tildar al costado el dibujo del edificio. Elegir la opción que corresponda.
- 4. Abajo del mapa debe aparecer el botón verde que dice VENDER. Hacer click.



5. En la primera pantalla nos aparecerán los datos del domicilio que buscamos, se pueden agregar y/o modificar los datos necesarios.

	Domicilios Dirección donde s	el servicio	
Domicilio	Calle * MORENO		Número * 1323
	Piso 3	Departamento A	Torre/Bloque/Lote
2 Cliente			
	Entre calles * 9 DE JULIO Y 3 DE FE	BRERO	
3 Planes			
	ROSARIO	ROSA	rio
4 Facturación	Provincia *	Código	) Postal *
	SANTA FE	2000	
5 Resumen	Observaciones		
	EDITAR DOMIC	SILIO	CONFIRMAR DOMIC

6. En la siguiente pantalla debemos colocar los datos del cliente, quien será el titular del servicio.

Primero colocamos el número de DNI, si el cliente ya figura en el sistema nos aparecerán los datos automáticamente y solo debemos corroborar que estos sean correctos. En caso de ser necesario modificamos lo que corresponda. Una vez que esta todo completo hacemos click en SIGUIENTE.

1 Domicilio	Tipo de Documento * DNI -	Números * 30.111.222	BUSCAR			
2 Cliente	Cliente DNI 30.2 Complete y/o verifique los d	111.222 latos del cliente				
3 Planes	Información personal Nombre/s * MARIA	Apellido/s * PELETEIRO	Sexo *	Femenino	Fecha de Nacimiento * 22/05/1993	
4 Facturación	🛞 Riesgo: Bajo 🛞	Scoring: 4 (\$) Deuda: No				
5 Resumen	Datos de contacto Teléfono * Cod. Á Celular - 341	rea * Nro. de Tel * 5111222	Empresa Claro	Email * → MARIAI	PELETEIR022@GMAIL.COM	
	+ AÑADIR CONTACTO					
ID N° ad876f66-b741-4e7b- ad59-c48fa36e3f55	ANTERIOR				Activar Windows <sup>Ve a</sup> Cancellari <sup>ón para</sup> ac <mark>s</mark>	GUIENTE

- 7. En la siguiente pantalla debemos seleccionar el plan elegido por el cliente.
  - 2 play para internet
     3 play para internet + cable
  - Campañas/promociones: elegir la que corresponda.
  - Internet: debemos seleccionar la velocidad elegida por el cliente.
  - Televisión: se habilitará en caso de que el cliente también desee el cable. Debemos aclarar la cantidad de decos que requiere, se permiten hasta 3. Recordar que los televisores tienen que estar en el domicilio al momento de la instalación, de lo contario no se le podrá instalar el servicio.

Es importante mantenerse informados sobre las ofertas comerciales vigentes para evitar errores al cargar la solicitud y también para evitar conflictos con el cliente (en el momento y/o a futuro).

<mark>온 Cliente</mark> Maria Peleteiro	Planes y Servicios	Resumen
DNI 30.111.222	Servicio 2 PLAY O 3 PLAY	Internet Internet 100MB Telefonía
2 Cliente	Campañas 🔹 5039 - 3PLAY Z1 - 1 MES GRATIS + 11 MES 👻	Telefonía fija <b>Televisión</b> TV HD
3 Planes	Promociones 🗙 5039 -3 PLAY Z1 - OTOÑO 2022 🗸	Total \$6265
4 Facturación	Internet 🏫 Internet 100MB 👻	Bonificación Bonificación prorrateo Internet
5 Resumen	Televisión Cantidad de Decos 🧿 <u>3</u> 🕀	
	ANTERIOR	Activar Windows CANCELAR Ve a Configuración para activar Window

Una vez que esta todo cargado, hacer click en siguiente.

8. En la siguiente pantalla debemos elegir la opción de facturación, si el cliente ya tiene cuenta en Claro nos aparecerá el detalle de la misma (seleccionar para oferta convergente). Si no tiene cuenta o desea que la facturación se haga de manera independiente, hacer click en *CREA UNA NUEVA*. Hacer click en siguiente.

<b>&amp; Cliente</b> Maria Peleteiro DNI 30.111.222	<b>Facturación</b> El cliente posee <b>1 cuenta</b> . Seleccioná a cual asociar la nueva operación o <mark>Creá una nueva</mark>		
1 Domicilio	O N° Cuenta 14142029		
2 Cliente	Método de pago EFECTIVO Productos asociados a esta cuenta		
3 Planes	Servicios residenciales 1 Servicios moviles 0		
4 Facturación			
5 Resumen	ANTERIOR	CANCELAR	SIGUIENTE

Debemos confirmar el tipo de factura y forma de pago. Siguiente.

<mark> Cliente</mark> Maria Peleteiro	Facturación			Resumen	
DNI 30.111.222	Tipo de Factura	Electrónica En Papel Email		Internet Internet 50MB Telefonía	
2 Cliente	Domicilio de Facturación	MARIAPELETEIR022@GMAIL.COM Moreno 1323 - Piso 3 - Depto A - Sant CPA S20020 JN	ta Fe	Telefonia fija Total	\$3375
3 Planes	Condición de IVA	CONSUMIDOR FINAL	•	Bonificación Bonificación prorrateo Internet	
4 Facturación	Forma de Pago	EFECTIVO	*		
5 Resumen	ANTERIOR			CANCELAR	SIGUIENTE

9. En la pantalla nos aparecerá un resumen de todo lo cargado hasta el momento, debemos ir tildando cada punto a medida que corroboramos que toda la información sea correcta. Una vez que llegamos al final debemos hacer click en GENERAR SDS.

2 Cliente Maria Peleteiro	Resu	Resumen de Solicitud de Servicio						
DNI 30.111.222	0	Domicilio Editar	Calle y Número Moreno 1323	Piso y Depto. <b>3 / A</b>	Torre/Bloque/Lote	CPA S2002OJN	Entre Calles 9 de julio y 3 de febrero	
1 Domicilio			Barrio	Localidad Rosario	Partido Rosario	Provincia Santa Fe	Observaciones No Posee	
2 Cliente		Datos del Cliente	Documento	Nombre	Apellido	Sexo	Fecha de Nacimiento	
3 Planes		Editar	30.111.222 Teléfono (341) 5111222	Maria Email MARIAPELETEIRO	Peleteiro 022@GMAIL.COM	Femenino	22 may 1993	
4 Facturación	Ο	Planes y Servicios	Servicio	Bonificación	Observaciones	Costo Mensual		
5 Resumen		Editar	3 PLAY	Bonificación prorrateo Internet	Internet 100MB, Telefonía fija, TV HD	\$6265 Activa Ve a Co	ar Windows onfiguración para activar Windows.	

 Aparecerá en pantalla la confirmación de la SDS generada, con su número correspondiente y el numero de OT, este segundo es necesario para poder agendar la instalación y controlar la misma.



## Agendar fecha de instalación

- 1. Abrir el portal de Claro y hacer click en WFM.
- 2. Nos pedirá usuario y contraseña, usar los correspondientes al AGE del local.
- 3. En la barra de arriba debemos colocar el número de OT.

Q Buscar Número de OT	LITORAL MOVIL S.R.L. LITORAL MOVIL S.R.L. 🔤	Sal

4. Al hacer enter nos aparecerá el detalle de la orden de trabajo y del servicio, abajo a nuestra derecha podremos ver un botón donde nos da la opción de agregar datos de contacto, hacer click y completar toda la información que nos solicita.

Orden de Traba	ajo Nº 11672693	DESAGENDADA	Servicio Nº 0001	322482		
Tickler	Tecnología Solicitud de Servicio GPON 173843732	Agente Comercial LITORAL MOVIL S.R.L.	Cliente N* Cuenta 16503660 1341443	Cantidad TV 2265 0	Internet Previo No	Tipo de Servic 2 PLAY
Plan Comercial Internet 50MB	Trámite INST	Operación INSTALACION DE EQUIPOS	CARLOS DAVID DEGAI	NO NECOCHEA 24 2000	21 Piso 01 Departa	mento B CP
Fecha creación OT 08/07/2022 23:48h	Codigo Demora hs No posee	Puerto CTO No posee	Entre calles OCAMPO Y VIAMONT	E ROSARIO	Partido ROSARIO	Segmento RESIDENCI AL-
Detalle del Servicio	Ver detalle del servicio	~				DIRECTA
Detalle de Provisión	Detalle de provisión, <b>No ex</b>	iste la orden 🗸 🗸	Ubicación Geográ	áfica		
Ticket Remedy	No hay datos para mostrar	+	-32.9681319162	-60.628881963	8	
Notificaciones al clie	nte No hay notificaciones		Contacto en Sitio			
	Contacto en Sitio				Agreg	ar Contacto
	Nombre carlos degano	Email cddegano@ho	tmail.com			
	Teléfono tipo Celular  Celular  Celula	Compañia Te Claro – 34	léfono número 116845379			
			Guardar Conta	acto		

5. Una vez que esto este completo se habilitara a la izquierda el botón de VER DISPONIBILIDAD. Debemos hacer click para que nos aparezcan todos los días y horarios disponibles para que le instalen el servicio al cliente.

	AGREGAR CONTACTO ALTERNATIVO
Asignación	Histórico de Observaciones y Notas
Esta orden se encuentra pendiente de asignación. Para comenzar, por favor seleccione la localidad de instalación.	OBSERVACIONES NOTAS ADM. NOTAS TÉC. NOTAS CLTE.
Localidad ROSARIO (SANTA FE) -	Aún no hay observaciones cargadas para esta orden.

6. Seleccionar el elegido y apretar en CONFIRMAR.

07 Die MiÉ 1 Dispo Maña 17 Onible Lun 1 Dispo Tarde	3/07 onible na 8/07 onible	JUE 14/07 Disponible Mañana MAR 19/07 Disponible
onible Dispo Tarde	8/07 onible	MAR 19/07 Disponible
		Tarde
D7 LUN 1 ble Dispo Maña	8/07 onible na	MAR 19/07 Disponible Mañana
		<
	Maña	Mañana

## **Seguimiento**

- 1. Abrir el portal de Claro y hacer click en WFM.
- 2. Nos pedirá usuario y contraseña, usar los correspondientes al AGE del local.
- 3. En la barra de arriba debemos colocar el número de OT > Enter.



4. Nos aparecerá el detalle de la orden de trabajo, arriba a la izquierda podremos ver si se instaló o no, esta información puede demorar unas horas desde la visita de los técnicos.

- Claro-	CONSULTAS		<b>α</b> βι	uscar Número de C	т шт	DRAL MOVIL S.R.L. L	ITORAL MOVIL S.R.L.	- Sali
Orden cerrada co	n el motivo "Instala	ada exitosamente".		Servicio	Nº 0001320776			
Orden de Trab	oajo Nº 116	53391	CERRADA	Cliente N° 3186528	Cuenta 1532101985	Cantidad TV <b>O</b>	Internet Previo Si	Tipo de Servic 2 PLAY
Tickler	Tecnología	Solicitud de Servicio	Agente Comercial	Nombre		Domicilio		
Plan Comercial	GPON Trám	173825386	LITORAL MOVIL S.R.L.	GUSTAVO L	ISANDRO ALVARADO	9 DE JULIO 13 2000	6 Piso 00 Departan	nento 05 CP
Internet 50MB	INS	Т	INSTALACION DE EQUIPOS	Entre calles		Localidad	Partido	Segmento
Fecha creación OT 07/07/2022 19:56	Codi Shs No I	go Demora <b>posee</b>	Puerto CTO	NECOCHEA COLON	Y CRISTOBAL	ROSARIO	ROSARIO	RESIDENCI AL- DIRECTA

5. En caso de querer ver la información más detallada, debemos bajar hasta el cuadro HISTORICO DE OBSERVACIONES Y NOTAS.

Allí podremos ver los detalles de la instalación, en caso de que la misma no se haya podido realizar podremos ver el motivo.

Histórico de Observaciones y Notas				
OBSERVACIONES	NOTAS ADM.		NOTAS TÉC.	NOTAS CLTE.
Aún no hay observaciones cargadas para esta orden.				