



## INSTRUCTIVO DE REFORZAMIENTO USO DE CRM

El siguiente documento tiene por objetivo unificar los distintos procedimientos que deben ser seguidos en el correcto uso de CRM para asegurar que sean usadas las mejores prácticas de esta plataforma.

Se busca:

1. Uniformar los pasos a seguir para llevar a cabo una determinada tarea y/o solicitud
2. Realizar las distintas tareas de manera eficiente y efectiva, cumpliendo los canales formales definidos por las distintas áreas.

### ***PROCESO DE CAMBIO VÍA DE PAGO SVI***

- I. **Cambio de Vía de Pago:** Para los Cambios de Vía Pago, al igual que las Mantenciones se debe Digitalizar los documentos asociados.

Es importante resaltar que existe asociado al Script el botón **MANTENCIÓN SVI** que se debe pinchar cada vez que se gatille una Mantención e imprimir el comprobante asociado, digitalizarlo y adjuntarlo a los documentos relacionados con la solicitud. Este botón, activa el WorkFlow asociado al proceso de Cambio de Vía de Pago en On Base (al igual que lo hacía en SIC) por lo tanto, es un paso que no pueden obviar dado que se corre el riesgo de que la Transacción no se lleve a cabo con las consecuencias que esto trae, es decir, Solicitudes Rechazadas y/o procesos no realizados oportunamente.

Por lo tanto, no basta con crear la Solicitud de Servicio de Tipo Mantención sino que además es NECESARIO que se gatille el WorkFlow asociado pinchando en botón **IR A MANTENCIÓN SVI**.

Adjunto un ejemplo de la transacción. Una vez que se presiona el botón, se debe guardar la transacción asociada, esto hará que la solicitud siga su curso normal en On Base y en Operaciones.

**EJEMPLO:**

[Volver](#)   [\[X\] Cerrar](#)

### Cambio Vía de Pago

**Cambio Vía de Pago**

El Cambio de Pago (por Ej. de Cargo Cuenta Corriente a Cargo Tarjeta de Crédito) debe ser efectuada **sólo por el Contratante** previa **verificación de Identidad**.

Según la vía de pago, deberá completar los siguientes formularios (ocupe formulario foliado)

- Autorización de Cargo en Cuenta Corriente (PAC)
- Autorización de Cargo Tarjeta Crédito (PAT)
- Autorización Cuentas PAC-PAT Formulario de autorización cliente Autorización de Descuento por Planilla (sólo APV y Pensionados Bice)
- **Solicitud de Mantencion SVI**

**NOTAS IMPORTANTES:**

- La via de cobro Directa **NO EXISTE** como vía de pago válida, (están autorizada sólo con forma de pago Semestral y Anual). Las excepciones deberán ser evaluadas por el Jefe Directo.
- El cambio entrará en vigencia a partir de la próxima cobranza.
- Las cuentas serán validadas conforme al formulario Autorización Cuentas PAC-PAT.

No olvidar antes de enviar los documentos deben ser digitalizados y adjuntarlos a la solicitud de servicio correspondiente.

[Formulario Autorización Cliente](#)

[Formulario de prellenado PAT/PAC](#)

**DESCARGAR FORMULARIO**

**IR A MANTENCION SVI**

Cabe resaltar que en caso de que no se gatille la transacción mencionada para que el flujo de On Base siga su curso, estas **Solicitudes serán Rechazadas**.

Esta solicitud debe ser de Tipo Atención Derivada Mantención y se genera de la siguiente forma:

**Información detallada de Solicitudes de servicio:**

Tipo\*  Fecha Apertura

Estado  Plazo

Estado Operaciones\*  Fecha Cierre

Prioridad\*  Usuario Creador:

Canal\*  Sucursal

Tipo Reclamo

Nº Documentos presentados

Id de nómina

Regenerar Nomina

Usuario Propietario

Reasignar propietario

**Búsqueda de Soluciones:**

Solución Tema  Solución Respuesta

Solución Pregunta

Nº Propuesta (Uso Solo SVI)

OnBase

ID exclusivo externo de Cliente

Dígito Verificador Cliente

**Información adicional:**

Asunto\*

Descripción

\*= Campo obligatorio

Es importante, además, considerar que esta transacción debe ir asociada a una nómina la cual va dirigida a María Antonieta Yavar, Casa Matriz Piso 8.

A continuación se adjunta un instructivo de apoyo a la generación de nóminas de procesos de Seguros Individuales.

II. **Generación de Nóminas de Procesos de Seguros Individuales:** esta función para Seguros Individuales, actualmente permite la generación de una sola nómina para todas las Solicitudes de Servicio juntas lo cual ha producido una serie de inconvenientes en las distintas áreas de Operaciones y Administración Ventas, por lo tanto, mientras no se cuente con la funcionalidad de poder separar las nóminas por Pregunta y Respuesta, se solicita seguir las siguientes Instrucciones:

1. Generar en una nómina todas las Solicitudes de Cambio de Vía de Pago, dado que va dirigida a un área en particular.
2. Generar en una nómina todas las Solicitudes de Documentos Faltantes, Antecedentes Requeridos, Entrega Directa de Póliza, Solicitud de Cambio de Agente, Entrega de

Documentos Requeridos Suscripción, Ingreso de Propuestas, Conversión de Seguros y Copia de Exámenes.

3. Generar una nómina con todas las **Solicitudes de Servicio de Mantención de SVI que no estén contenidas en las mencionadas anteriormente**, separadas de las solicitudes de **Canales Remotos**, es decir, todas las Solicitudes de Canales Remotos en otra nómina aparte.

En el cuadro abajo queda ilustrada la separación que se requiere de las Nóminas para el caso de Seguros Individuales.

NÓMINA	TIPOS DE SOLICITUDES	Área a la cual debe ser Dirigida
I	Cambio Vía de Pago	Administración Ventas - María Antonieta Yavar
II	Mantenciones	Mantenciones - Operaciones Seguros Individuales
III	Contrato de Canales Remotos	Área de Archivos - Seguros Individuales -Claudio Ojeda
IV	Solicitudes de Documentos Faltantes Antecedentes Requeridos Solicitud de Cambio de Agente Entrega de Documentos Requeridos Suscripción Ingreso de Propuestas Conversión de Seguros Copia de Exámenes Entrega Directa de Póliza Contrato de Canales Remotos con Carta de Recepción	Administración Ventas - Darci Tolra

Es muy importante generar ordenadamente las nóminas, separadas por ejecutiva y con todos los documentos corcheteados a la misma para evitar pérdidas y en definitiva otorgar un servicio al cliente en los tiempos comprometidos y de buen nivel.