



SALES FORCE APP

EXPEDIENTE DIGITAL

Módulo B9 · Tutorial

Bloque B — el gerente

Perfil: Gerente

Duración estimada: 12 minutos

Módulo B9 · Perfil: gerente · Duración estimada: 12 minutos Módulo opcional: requiere el add-on de expediente digital contratado.

Qué se logra con este módulo

Definir qué documentos se le piden a un cliente nuevo y revisar los que suben los asesores.

El concepto

El segmento decide qué se pide. No es la misma lista para todos: a una empresa se le pide acta constitutiva y RIF; a una persona natural, cédula. Pedir acta constitutiva a un abasto de barrio es la forma más rápida de que el expediente nunca se complete.

Paso 1 · Definir los requisitos

Integraciones → Requisitos del expediente (aparece con el add-on activo).

Cada requisito lleva:

Campo	
Tipo de documento	RIF, cédula, acta constitutiva, referencia bancaria...
Segmento	A quién se le pide: B2B, B2C, o todos
Obligatorio	Si el expediente no se puede aprobar sin él
Acepta imagen / PDF	Al menos uno de los dos. El sistema lo exige
Vence	Si el documento caduca y hay que renovarlo

«Acepta imagen» importa más de lo que parece. El asesor está en el local con el teléfono: si el requisito sólo acepta PDF, no puede subir nada. Marque imagen salvo que el documento realmente necesite ser PDF.

Hay un **catálogo inicial** que se puede sembrar y después ajustar. Es más rápido que empezar de cero.

Paso 2 · La bandeja

Integraciones → Expedientes digitales.

Cada cliente con su avance: cuántos requisitos tiene, cuántos subió, y su estado.

Estado	
Incompleto	Faltan documentos obligatorios
Por revisar	Están todos, esperan su revisión
Aprobado	Revisado y aceptado
Más información	Se le devolvió al asesor pidiendo algo

Paso 3 · Revisar

Se abre el expediente, se ven los documentos subidos, y hay tres salidas:

Acción	
Aprobar	El cliente queda con expediente completo
Pedir más información	Con el motivo. El asesor lo ve y sube lo que falta
Rechazar	Con el motivo

El motivo lo lee el asesor. «Falta información» no le sirve; «el RIF está borroso, no se lee el número» le dice exactamente qué volver a fotografiar.

Qué mirar

	Por qué
Expedientes incompletos de más de dos semanas	El cliente ya está comprando sin expediente
Los que piden «más información» dos veces	O el requisito está mal explicado, o el documento no existe
Requisitos que nadie completa nunca	Puede que se esté pidiendo algo que el segmento no tiene

Errores frecuentes

Lo que pasa	Qué significa
No veo el menú del expediente	El add-on no está activo para esta empresa
El asesor no puede subir nada	El requisito no acepta imagen. Actívalo

Lo que pasa	Qué significa
Los requisitos no se pueden desactivar	Se pueden: la pantalla lista los activos y los inactivos
Un cliente sin requisitos	Su segmento no tiene requisitos definidos

Lo que este módulo NO hace

- **No bloquea la venta.** Un cliente sin expediente completo puede comprar; el expediente es un control, no una traba.
- **No verifica los documentos.** No lee el RIF ni valida contra el SENIAT: alguien los mira.
- **No vence solo sin configuración.** El vencimiento se define por requisito.