

Estimado Proveedor:

En Walmart nos esforzamos constantemente por alcanzar la excelencia y mejorar nuestras prácticas de negocios con el objetivo de fortalecer nuestras relaciones. En esta oportunidad queremos informarle que, con el fin de mejorar nuestra atención, continuamos perfeccionando el proceso de consulta sobre el **estado de pago de sus facturas de mercaderías**.

En este sentido, queremos reforzar el uso del Sistema Interactivo de Voz (IVR), el cual es un sistema automático de reconocimiento de voz disponible 24 horas y 7 días a la semana, que a partir de una llamada al Contact Center y siguiendo 4 pasos simples, le permite consultar el estado de pago individual de sus facturas y/o solicitar un estado histórico de todas sus facturas pagas en los dos últimos meses o próximas a pagar.

Para tales efectos es que a partir del **Lunes 19 de Febrero** de este año, estaremos apoyando a aquellos proveedores que nos llamen al Contact Center solicitando información de sus pagos, facilitándole instrucciones sobre el uso efectivo del IVR y transfiriendo sus llamadas a este sistema para que se familiaricen con él y disfruten de sus **beneficios**:

- Sistema de auto-gestión disponible 24/7 (sin restricción de horario y sin dependencia de ningún agente)
- Disponibilidad inmediata del estado de pago de sus facturas durante la llamada (consulta individual de un máximo de hasta 9999 facturas durante la misma llamada)
- Envío inmediato a su e-mail de su estado histórico de cuenta (de sus facturas pagas o pendientes) en formato pdf o xml según su elección

Es importante mencionar que para realizar sus consultas sólo requiere tener a mano su número de proveedor Walmart y las facturas a consultar - tal cual lo requiere hoy día al llamar al Contact Center - a fin de validar su cuenta. Asimismo, es crítico que mantenga su correo electrónico actualizado para que pueda recibir no sólo su estado de cuenta cuando lo solicite, sino también sus avisos de pago cada vez que se libere un depósito bancario.

Con el uso correcto del IVR usted podrá tener un mejor control de sus facturas pagas y pendientes de pago, y con ello conciliar su cuenta de forma más efectiva.

Como adelanto, le estamos adjuntando la **"Guía rápida para el uso del IVR"** para su referencia.

Agradecemos su comprensión para brindarle un mejor servicio cada día.

**Equipo de Cuentas por Pagar**  
**Walmart GBS Latinoamérica**



**Teléfono del  
Contact Center  
que enlaza al IVR**



**MEXICO**

**55 9182 0200**

