

Preguntas frecuentes

¿Qué consultas puedo resolver por medio del sistema interactivo de voz?

- Estado histórico de su cuenta en relación con facturas pendientes y/o pagadas en los últimos 2 meses.
- Información específica de una factura individual.

¿A cuál correo electrónico me va a llegar la información?

La información se envía automáticamente al correo que se encuentre registrado en nuestros sistemas por lo que es crítico mantener esta información actualizada.

¿Qué tan antiguas pueden ser las facturas que deseo consultar?

Las facturas deben tener al menos 20 días de haber sido entregadas en ventanilla o enviadas para trámite (para asegurar que hayan fluido en nuestro sistema de pago).



Walmart
Global Business Services

Teléfonos y Correos de contacto exclusivos para Proveedores de LATAM

ARGENTINA	
54 11 4573 6732	wmgssarp@wal-mart.com
COSTA RICA	
506 25620606	WMGSSCRP@wal-mart.com
EL SALVADOR	
503 25236815	WMGSSSVP@wal-mart.com
GUATEMALA	
502 22437265	WMGSSGTP@wal-mart.com
HONDURAS	
504 22658121	WMGSSHNP@wal-mart.com
NICARAGUA	
505 22649375	WMGSSNIP@wal-mart.com
MEXICO	
55 9182 0200	WMGSSMXP@wal-mart.com

Uso del Sistema Interactivo de Voz (IVR)



Consejos útiles

Walmart
Global Business Services

Información general del Sistema Interactivo de Voz

- El IVR (por sus siglas en inglés) es una **herramienta de respuesta automática** disponible para uso exclusivo de proveedores Walmart.
- Esta herramienta, proporciona información sobre estado de pago de facturas (**individuales e histórico**) de forma inmediata, ya sea durante la llamada o directamente en el correo electrónico registrado para el proveedor en sistemas Walmart.
- Está disponible **24 horas al día, 7 días de la semana** y no requiere que el proveedor se comunique con un agente, ya que el sistema facilita instrucciones simples que lo va guiando para que pueda obtener la información de su interés (es obligatorio tener a mano el número de proveedor y el número de las facturas a consultar).



Pasos a seguir para el uso correcto del IVR

- Llame al Contact Center y **marque 1** para ingresar a las consultas de **Cuentas por Pagar**.
- Vocalice el **número de proveedor un dígito a la vez** (recuerde que es de 10 dígitos y que puede localizarlo en su Orden de Compra).
- Confirme que el número de proveedor brindado por el sistema es correcto. Luego vocalice su solicitud según las opciones disponibles:
 - a. Si su solicitud se relaciona con un **estado de cuenta (estado histórico de pagos)**, diga **“Pagos”**. Escoja según su interés el detalle de **facturas pendientes o pagadas** y el formato del documento a recibir (**“pdf”** o **“excel”**). Una vez realizada su selección, el sistema le enviará el documento al correo electrónico registrado para su representada en nuestros sistemas Walmart con el detalle de la información solicitada para los últimos dos meses.
 - b. Si su consulta se relaciona con el estado específico de algunas **facturas individuales**, diga **“Facturas”**. Luego vocalice el número de la factura a consultar y espere a que el sistema le facilite la información. Puede repetir este procedimiento hasta un máximo de 9999 veces. Tenga en cuenta que **si el sistema no localiza** la factura, re-direccionará la llamada a un agente.

Recomendaciones

- Recuerde que para que pueda utilizar el IVR es obligatorio tener a mano su **número de proveedor** (de preferencia, el de 10 dígitos). Este número se encuentra en su Orden de Compra, pero puede solicitarlo a su comprador o al Contact Center.
- Tenga a mano el **número de la (s) factura (s)** que desea consultar.
- Vocalice la información solicitada **fuerte y claro**. Si por algún motivo el sistema no la reconoce, le ofrecerá la opción de digitarla o seleccionarla en el teclado de su teléfono según las opciones que se encuentran disponibles.



- Si no sabe cuál es el **e-mail** que su representada tiene registrado en los sistemas WM, solicítelo a nuestros agentes. Si usted desea cambiarlo, por favor solicite la carta de actualización de datos y complétela.
- Recuerde que el sistema **no** envía **Avisos de Pago**.
- Es recomendable **no colocar el teléfono en altavoz** ya que el sonido de fondo puede interferir en el reconocimiento correcto de los datos solicitados durante llamada.