

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°26 - Cornerstone



ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- No podrás avanzar a menos que hayas revisado todo el material.
- Considera que todos los contenidos incluidos en esta edición podrían sufrir actualizaciones durante el periodo que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises CLAVE.

DESDE EL 16 AL 29 DE DICIEMBRE



CAMBIO DE TECNOLOGÍA A FIBRA ÓPTICA



INCONVENIENTE CON PAGO



ACTIVIDAD

 INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA

 PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE BAJA DE SERVICIOS

 DESAFÍO TERMINADO

CAMBIO DE TECNOLOGÍA A FIBRA ÓPTICA



POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- Esta atención puede ser entregada a titular o usuario del servicio.
- **No debes indicar al cliente que estarás haciendo un cambio de tecnología, dado que este cambio sólo se podrá confirmar una vez esté el técnico en el domicilio del cliente. Para el cliente estás ingresando una visita o una modificación, según corresponda**
- El cambio de red HFC a Fibra (FTTH) aplica para clientes que soliciten cambiarse a fibra, sin necesidad de una reparación de por medio.

DEBES SABER

- Solo en caso en que cliente se encuentre marcado en SMA con el siguiente mensaje: "Ofrece cambio de tecnología a Fibra Óptica (sólo si tiene habilitado el botón)", ofrece proactivamente el cambio de tecnología. Apóyate en la siguiente publicación [Siguiendo Mejor Acción \(sma\)](#).
- Todo cliente que requiera una visita técnica derivada de una reparación Internet, TV y telefonía, debe pasar por el proceso de cambio de tecnología siempre y cuando el cliente cuente con **servicios de internet instalados en su domicilio**.
- El cambio de tecnología se debe realizar en la **cuenta de SERVICIO**
- Siempre que realices el cambio de tecnología por una revisión de inconvenientes técnicos con el servicio, debes igualmente **dejar el comentario del inconveniente** que presenta el servicio del cliente.
- El cambio de tecnología **NO** tiene costo para el cliente
- La promoción debe **contener servicio de internet** para poder ingresar el cambio de tecnología.
- El cambio de tecnología **no es compatible con cambios de plan**, por ahora, sólo aplica para reparaciones.
- El cambio de tecnología sólo **aplica para conexión de internet NAT**. Si cliente tiene conexión BRIDGE, se debe indicar que al realizar el cambio de tecnología la configuración quedará en NAT.
- **Los cambios de tecnología NO se pueden reversar.**
- Andes **no permitirá avanzar** cuando se despliegue mensaje de error al presionar el botón de Cambio tecnología para los siguientes casos:
 - **Cliente con dos o más líneas telefónicas**
 - "No se puede generar nuevo pedido de cambio de tecnología ya que en la promoción existe más de una línea telefónica asociada"

Ejemplos de mensajes

SOLO CABLE/ CABLE FONO:	MÁS DE UNA PROMOCIÓN	SERVICIOS B2B	SERVICIOS CORNERSTONE
Solo Cable/ Cable Fono: red de fibra óptica requiere servicio de internet.			
			

SOLO CABLE/ CABLE FONO:	MÁS DE UNA PROMOCIÓN	SERVICIOS B2B	SERVICIOS CORNERSTONE
Cliente con más de una promoción en una cuenta de servicio:			

siebelqa.vtr.cl:2080 dice

CVTR0003 - No se puede generar nuevo pedido de cambio de tecnología ya que hay mas de una promoción asociada a la cuenta.
(SBL-BPR-00131)

Aceptar

SOLO CABLE/ CABLE
FONO:

MÁS DE UNA
PROMOCIÓN

SERVICIOS B2B

SERVICIOS
CORNERSTONE

Servicios B2B

77445310-5-S-001

a BEC:

Rut: 77445310-5 Dirección: EL VALLE 107 Teléfono principal: 226984423 Res

Nombre: COMERCIAL LAZO Comuna: PUCHUNCAVI En cobranza: ☐

Apellido paterno: CARLOS ERNESTO Correo electrónico: vat@prometeo.cl Fallos masivos: ☐

Apellido materno: LAZO CONCHA Edad: Retirados: ☐

Segmento valor: BAJO Nacionalidad: Cuenta Migrada: ☒

Tipo de documento: Cédula Estado email: Pendiente Validación Tipo: **Empresarial**

Profesión: Región: VALPARAISO Clase: **Servicio**

Marca: VTR Código postal: Subtipo: Subclase: Fijo

Productos Instalados

Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh

Cambio de tecnología

Marca	Producto	Dirección de Servicio	Cuenta de facturación	Estado
VTR	Triple Pack Negocios Stock	EL VALLE 107	2447001	Activo
VTR	Descuento Multi Servicio	EL VALLE 107	2447001	Activo
VTR	Telefonía Fija	EL VALLE 107	2447001	Activo
VTR	Televisión	EL VALLE 107	2447001	Activo
VTR	Banda Ancha	EL VALLE 107	2447001	Activo

SOLO CABLE/ CABLE FONO:	MÁS DE UNA PROMOCIÓN	SERVICIOS B2B	SERVICIOS CORNERSTONE
Servicios cornerstone siebelqa.vtr.cl:2080 dice CVTR0004 - No se puede generar nuevo pedido de cambio de tecnología ya que en la promoción hay equipos Cornestone (VP o MVP).(SBL-BPR-00131) Aceptar			

Si se presenta alguno de estos casos, debes ingresar reparación técnica indicada en el Procedimiento de Inconvenientes internet o televisión o ingresar pedido de modificación de instalación según corresponda.

Sólo si cliente consulta, informar

- **Dbox PRO no es compatible con FTTH**, si cliente tiene este dispositivo se debe informar que cambiará a Dbox Smart y que perderá las grabaciones (en el caso de que tenga).
- **Existen SVA asociados al servicio de telefonía fija que no son compatibles con la red FTTH**. Para los casos donde cliente tenga contratado uno de estos SVA se debe informar que con el cambio de tecnología se eliminarán.
 - Desvío de llamados

- Trial desvío de llamados
- Pack mira quien llama
- Trial pack mira quien llama
- Pack Visor de llamados
- Trial pack visor de llamados

VERIFICAR PRECONDICIONES

PASO 1

PASO 2

1. **Confirma que el [estado de los servicios](#) sea ACTIVO.** Es importante indicar al cliente que la cuenta debe mantenerse al día para que la visita y el cambio se lleven a cabo, ya que, si la cuenta cae en cobranza antes de la visita, ésta será anulada

PASO 1

PASO 2

2. Valida que en Productos instalados, el **botón CAMBIO DE TECNOLOGÍA** esté en verde, esto indica que el **cambio de HFC a FTTH (Fibra óptica) sí se puede realizar.**

De lo contrario, si el cambio de tecnología fue sugerido en la revisión de inconvenientes en servicio, debes ingresar la reparación respectiva. Para el ingreso de la solicitud de servicio con reparación técnico, apóyate en la publicación [REPARACIONES TÉCNICAS](#)



GESTIÓN

PASO 1, 2 y 3

1. Ingresa a la **cuenta de Servicio** de la dirección.
2. Haz clic en el botón **Cambio tecnología**
3. Validar que en la pestaña **"Detalles"** estén todos los servicios contratados por el cliente.

PASO 4

4. Presionar sobre **botón de TSQ**, (este puede tardar hasta un minuto aproximadamente)

- **NO presionar botón “VERIFICAR”**

IMPORTANTE: Si aparece error de TSQ que no permita continuar con el pedido revisa la publicación [DICCIONARIO ALERTAS ANDES](#) para saber qué debes hacer y luego ingresar la reparación técnica o ingresar el pedidode modificación de instalación según corresponda.

The screenshot shows the 'Andes' system interface for a sales order. The top navigation bar includes 'Andes', 'Archivos', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. Below this is a search bar and a menu with 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas masivas'. The main form is titled '1-6904645694' and has a 'Lista' button. The form is divided into several sections: 'Revisar', 'Verificar', 'Enviar', 'TSQ' (highlighted with a red arrow), 'Cancelar pedido', and 'Generar documento'. The 'TSQ' button is a red square with white text. The form contains various fields for customer information, order details, and payment information. The 'Generar documento' button is a green rectangle with white text.

PASO 5 y 6

5. Una vez aprobado el TSQ, debes GENERAR DOCUMENTO.

6. Presionar el botón “ENVIAR”

IMPORTANTE: NO se debe presionar botón “Verificar”

The screenshot shows the bottom buttons of the sales order form. The buttons are 'Revisar', 'Verificar', 'Enviar', 'TSQ', 'Cancelar pedido', and 'Generar documento'. The 'Generar documento' button is highlighted with a red border. The form is titled '1-451711656'.

PASO 7

7. Una vez enviado el pedido, automáticamente agendará a **la fecha más próxima**.

Urgencia 1-35452222 Actividad de campo

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Pedidos

Lista de actividades

Más información Seguimiento Materiales Requeridos Trazabilidad Interacción **Agendamiento**

Confirmar Agendamiento

Detalles de programación

Tiempo de trabajo: 60 Fecha Agendamiento: 13/12/2016 11:00:00

Inicio más temprano: 13/12/2016 11:00:00 Hora Desde: 13:00:00

Inicio más tarde: 20/12/2016 00:00:00 Hora Hasta: 16:00:00

Ubicación del servicio de cuenta

Dirección de la cuenta: TERESA VIAL T114 DEPTO 401

Ciudad: SANTIAGO Código postal: 8320000

Región: A.Z. Fecha certificada: 21/12/1999 21:00:00

Consulta Capacidad

1 - 10 de más de 10+

Fecha Agend.	hora Desde	hora Hasta
14/12/2015	10:00:00	13:00:00
14/12/2015	13:00:00	16:00:00
14/12/2015	16:00:00	19:00:00
14/12/2015	19:00:00	21:00:00
15/12/2015	10:00:00	13:00:00
15/12/2015	13:00:00	16:00:00
15/12/2015	16:00:00	19:00:00
15/12/2015	19:00:00	21:00:00
16/12/2015	10:00:00	13:00:00
16/12/2015	13:00:00	16:00:00

Aceptar Cancelar

PASO 8

8. En sección **“ACTIVIDADES”**, pestaña **“Agendamiento”** agregar en Notas según corresponda:

- **Campaña Proactiva:** Clientes Marcados en SMA
- **Cliente que necesita reparación:** Indicar el tipo de reparación y de solicitud de servicio
- **Cambio de tecnología a solicitud de cliente:** Indicar que cliente solicitó Cambio a Fibra

Más información Seguimiento Materiales Requeridos Trazabilidad Interacción **Agendamiento** Pasos Finalización

Detalles de programación

Tiempo de trabajo: 90 Fecha Agendamiento: 20/08/2023 15:00:00

Inicio más temprano: 20/08/2023 05:00:00 Hora Desde: 10:00:00

Inicio más tarde: 19/10/2023 00:00:00 Hora Hasta: 13:00:00

Ubicación del servicio de cuenta

Dirección de la cuenta: PRULMAS DE MAC (CHILAS 415)

Ciudad: SANTIAGO Código postal: 8320000

Región: A.Z. Fecha certificada: 01/01/2000 00:00:00

Datos de Trabajo

RUT Técnico: 20205

Nombre Técnico: RMA CLIENTE

Zona: ZONA METROPOLITANA

Zona flag: N

Notas

10/08/2023 15:00:00

INFORMA

Sólo si cliente consulta, indicar que la visita podría tardar entre 1 a 3 horas

"Sr(a) XXX, el técnico llegará a su domicilio el día XX entre las XX y XX hrs.

Le recordamos que, durante nuestras visitas técnicas, es necesaria la presencia permanente de un adulto responsable, habilitado para expresar sus necesidades y aprobar el trabajo de nuestros técnicos.

Junto con la reparación, el técnico en terreno validará la factibilidad de cambiar la tecnología de su red a fibra VTR sin costo, lo que le permitirá tener una Experiencia de navegación más rápida, sin interrupciones, más segura, con velocidad simétrica (misma velocidad de subida y bajada de información) y una conexión más estable.

Ideal para mejorar su experiencia mientras teletrabaja, para acceder a información en la nube, usar aplicaciones de streaming, jugar on line y en el uso de electrodomésticos y dispositivos conectados vía wi fi"



Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

INCONVENIENTE CON PAGO



- **CLIENTE CON SERVICIO SUSPENDIDO Y CUENTA PAGADA**
- **PAGO NO APLICADO**

Este procedimiento te ayudará con clientes que indica que pagó su boleta, pero no han activados sus servicios o no se ve reflejado el pago.

Esta atención puede ser entregada al titular o tercero (usuario del servicio)

DEBES SABER

Para los casos donde se debe adjuntar el comprobante del pago, en el Canal de WhatsApp (NO VOZ), el cliente puede adjuntar el comprobante vía WhatsApp o mail. Este comprobante siempre debe ser legible para poder posteriormente revisar todos los campos.

VERIFICA PRECONDICIONES

- Consulta con el cliente ¿Cuál fue la boleta (mes y dirección) y fecha en que realizó el pagó?
- Verifica en la Jerarquía de cuentas cuántas direcciones tiene el cliente e identifica cuál es la cuenta afectada

GESTIÓN

**PASO 1: SALDO
PENDIENTE DE PAGO**

**PASO 2: MÉTODO DE
PAGO**

**PASO 3: ERROR
CUENTA**

**PASO 4: PAGO
ASIGNADO
CORRECTAMENTE**

VERIFICAR SI EXISTE SALDO PENDIENTE DE PAGO

1. Ingresa a la cuenta de facturación para verificar si la boleta que indica el cliente aparece pagada o no.

- **Saldo pagado** ► Revisa en la cuenta de cliente si el servicio está activo o suspendido:

- **Servicio activo ➤** Informa al cliente que no presenta deuda. Puedes apoyarte con el siguiente script: *"Sr. XXX le informo que la boleta correspondiente al mes XXX por \$xxxxx aparece en nuestros sistemas pagada el día XXX y sus servicios se encuentran activos"*

Importante: Si cliente indica no tener servicios aun estando comercialmente activos, debes seguir el procedimiento técnico que corresponda.

- **Servicio suspendido ➤** resuelve según la información de la pestaña CLIENTE CON SERVICIO SUSPENDIDO Y CUENTA PAGADA de la publicación
- **Saldo pendiente de pago ->** Continúa con la revisión del PASO 2

**PASO 1: SALDO
PENDIENTE DE PAGO**

**PASO 2: MÉTODO DE
PAGO**

**PASO 3: ERROR
CUENTA**

**PASO 4: PAGO
ASIGNADO
CORRECTAMENTE**

VERIFICAR MÉTODO DE PAGO

1. Revisa en la vista 360 de la cuenta de facturación, cuál es el método de pago que tiene asociado.

! De todas formas puedes consultarlo al cliente para confirmar cuál fue el método de pago utilizado

a) **Medio pago no contratado y Pago automático ➤** Continúa la revisión en el PASO 3

b) **Pago automático ➤** Verifica que el PAC- PAT esté activo. Apóyate en la publicación [REVISAR MODALIDAD DE PAGO \(PAC – PAT\)](#).

c) **Descuento por planilla ➤** Deriva al cliente a la entidad de su convenio del que es parte para que pueda revisar el detalle del descuento que se le realiza

Cuenta: 198923694967 | Portal del cliente

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Validaciones venta Pedidos Pedido de ventas Contactos Fallas masivas

Lista de clientes Lista de clientes

Subclase: Móvil Cambio de titularidad: L1

Más información Resumen del cliente Saldo total Jerarquía de cuentas Fallas masivas Contactos Perfiles Actividades Solicitudes de servicio Pedidos

Siguiente mejor Acción Sin registros

Ci Re Acción

Perfil de facturación 1 - 1 de 1

Nombre	Método de pago	Medio de factura	Día de facturación
198923694967	Medio Pago no Contratado	Electrónico	19

Productos Instalados 1 - 2 de 2

Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh

Producto Estado Fecha de instalación Vigente desde

Actividades 1 - 5 de más de 5+

Id Actividad	Descripción
1-2EGNISJC	Integration Id.migra.801929645, Operacion.REFRESH.TODAS, Correlacion:0003694411 Reset / F
1-2J0XKZWL	La actividad ID '1-2JQ9PX0' asignada a usuario 'CRALVAREZ' no ha sido finalizada en pAlarma
1-2JQ9PX0	La actividad ID '1-2JDTGADP' asignada a usuario 'LCARDONA' no ha sido finalizada en pAlarma
1-2JDTGADP	La actividad ID '1-2JD56MZN' asignada a usuario 'SRODAS' no ha sido finalizada en plazAlarma
1-2LFB8TMIY	La actividad ID '1-2LEQGLGG' asignada a usuario 'HCAROR' no ha sido finalizada en plazAlarma

Pedidos 1 - 5 de más de 5+

Estado	Motivo de cancel	Fecha de creaci	Tipo de pedido	Modalidad de Ver	Nº de Pedido
Pendiente		18/08/2022 12...	Modificación	Fija	1-2047217139
Completada		24/07/2022 18...	Reanudacion	Móvil	1-2035592243

**PASO 1: SALDO
PENDIENTE DE PAGO**

**PASO 2: MÉTODO DE
PAGO**

**PASO 3: ERROR
CUENTA**

**PASO 4: PAGO
ASIGNADO
CORRECTAMENTE**

CONFIRMAR SI EL PAGO SE HIZO POR ERROR EN OTRA CUENTA

- Si el cliente sólo **posee una cuenta de facturación**, continúa al PASO 4
- En caso que el cliente **posea más de una cuenta de facturación**, revisa si el pago aparece en otra de sus cuentas.
 - Monto y fecha coinciden con el pago realizado pero aplicado a cuenta distinta** ➤ resuelve según la información de la pestaña **TRASLADO DE PAGOS** de la publicación

**PASO 1: SALDO
PENDIENTE DE PAGO**

**PASO 2: MÉTODO DE
PAGO**

**PASO 3: ERROR
CUENTA**

**PASO 4: PAGO
ASIGNADO
CORRECTAMENTE**

REVISAR SI EXISTE PAGO ASIGNADO CORRECTAMENTE

1. En la **pestaña Pagos** de la cuenta de facturación, revisa si aparece **el total pagado en la columna SIN ASIGNAR**

2. **Verifica además que exista un saldo a favor** (esto confirma que el pago se aplicó a la cuenta del cliente pero no fue asignado al saldo).

a) Existe pago sin asignar ➤ Resuelve según la información de la pestaña **PAGO NO ASIGNADO** de la publicación

b) NO existe pago sin asignar ➤ Resuelve según la información de la pestaña **PAGO NO APLICADO** de la publicación

3. Revisar en la cuenta de facturación del cliente, Pestaña pagos, si cliente tiene reversa de pagos. En la columna **REVERSADO** estará marcado con una **"Y"**.

a) Existe reversa de pagos -> Resuelve según la información de la pestaña **REVERSA DE PAGO** de la publicación

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta 14361792-0 | Portal del cliente 14361792-0 | Pagos

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Validaciones venta Pedidos Pedido de ventas Contactos Fallas masivas Perfil de facturación

Perfil de facturación Estado 1 de más de 1+

Visor Histórico de Boletas

Cuenta: 14361792-0 Principal: ☐ Tipo de factura: Nombre: GUILLERMO ALEX ANDAU Cuenta de facturación: 167211290958 Soporte de factura: Electrónico Método de pago: Medio Pago no Cx Estado del perfil de facturación: Activo Comentarios:

Resumen del saldo 1 de más de 1+

Refrescar

Saldo: 658,381.00 Vence ahora: 14,391.00

Ajustes/pagos no aplicados: -643,990.00

Duplicas no reversadas: 0.00

Movimientos no facturados: 0

Facturas Grupo de saldo Uso sin facturar Pagos Ajustes Documentos de cobro

Pagos Nuevo 1 - 1 de

Refrescar

Número de pago	Fecha de pago	Método de pago	Importe del pago	Número de confirmación	Asignado	Sin asignar	Reversado	Entidad recaudadora
PI-16751093	12/05/2021	Efectivo	-643,990.00	PI-16751093	0	-643,990.00		CAJAVECINA

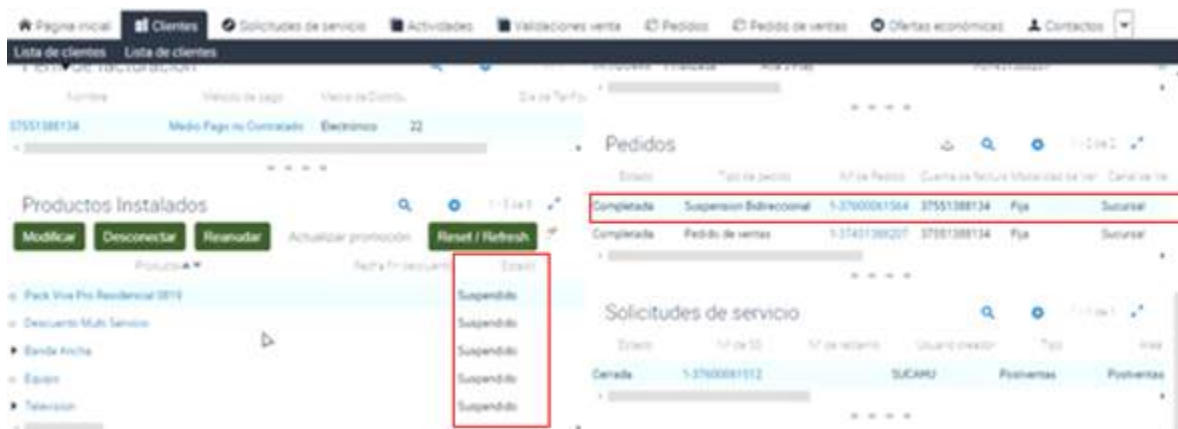
Pagos								
Refrescar								
Número de pago	Fecha de pago	Método de pago	Importe del pago	Número de conf.	Asignado	Sin asignar	Reversado	
PI-5119167	06/01/2020	Efectivo	-641,942	PI-5119167	-41942	0		SERVIPAG
PI-5573808	05/02/2020	Efectivo	-642,487	PI-5573808	-42487	0		SERVIPAG
PI-6009924	03/03/2020	Efectivo	-642,487	PI-6009924	-42487	0		SERVIPAG
PI-6623020	08/04/2020	Efectivo	-641,116	PI-6623020	-41116	0		SERVIPAG
PI-7009942	04/05/2020	Efectivo	-642,487	PI-7009942	-42487	0		SERVIPAG
PI-7041774	06/06/2020	Efectivo	-642,487	PI-7041774	0	0		SERVIPAG

CLIENTE SUSPENDIDO Y CUENTA PAGADA

Resolver casos donde el pago de la cuenta se realizó y se ve reflejado correctamente en sistema, sin embargo, sus servicios figuran suspendidos

VERIFICA PRECONDICIONES

- Revisa si cliente ha solicitado suspender sus servicios de manera transitoria.
- Verifica en la sección ACTIVIDADES si existe algún ticket a mesa de ayuda ingresado con anterioridad



GESTIÓN

Si el caso NO ha sido escalado previamente y sistema procesó pago:

1. Debes ingresar una inhibición de 6 días
2. Ingresar un ticket a mesa de ayuda. Puedes apoyarte en la publicación [INGRESO DE TICKETS A MESA DE AYUDA](#)

IMPORTANTE:

Al momento de **ingresar el ticket de REANUDACIÓN – COBRANZA** siempre debes completar el **número de cuenta de facturación** del cliente en el recuadro Número de Cuenta.

INFORMA

Informa al cliente que su caso fue escalado y en un plazo de 72 hrs. hábiles se resolverá
“Sr. XXX debido a un inconveniente sistémico, usted percibe corte de sus servicios. Para su tranquilidad hemos ingresado una inhibición para que sus servicios sean restablecidos en un plazo máximo de 2 hrs y, además, hemos escalado el caso, el cual será resuelto en máximo 72 hrs. hábiles. Lamentamos las molestias que esto pudo ocasionar”

INFORMA

Si el caso SI fue escalado previamente y sistema procesó pago:

- Ingresar número de ticket en [Portal Helpdesk](#) para revisar estado del caso.

INFORMA

Informa al cliente el estado del ticket, indicando que un equipo especialista está trabajando para resolver su inconveniente.

REGISTRA

Atención comercial -> Pago -> pago no aplicado

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de atención
- Información entregada
- Gestión realizada.

PAGO NO ALICADO

DEBES SABER —

- LOS LUGARES DE PAGO TIENEN TIEMPO DE APLICACIÓN DETERMINADO
 - Pagos en Sucursal VTR / [VTR.COM](https://vtr.com) (Pago express y Sucursal Virtual) -> Tiempo de aplicación de 72 horas hábiles
 - Pagos en recaudadores externos -> Tiempo de aplicación de 48 horas hábiles
- **NO se debe ingresar ticket en Helpdesk.** Este tipo de casos deben ser escalados a través de una Solicitud de servicio, apóyate con la sección "GESTIÓN".

VERIFICA PRECONDICIONES —

Revisa si el servicio está suspendido o próximo a suspenderse

GESTIÓN

Paso 1

Para este caso, la inhibición se debe hasta el 18 de julio, es decir, calcular desde el 12 de julio que corresponde al día antes de la fecha de corte

VTR COMUNICACIONES SpA
Grupo Servicios de Telefonía Móvil / Instalación, Ejecución y Comercialización de Servicios de Telecomunicaciones, Telefonía, TV Cable, Internet y Servicios Públicos
Calle Maipo, Apdo. N° 4.900
Piso 11, Las Condes
vtr.com
+600 800 9000

R.U.T.: 76.114.143-0
BOLETA ELECTRÓNICA
N° 225785957
S.I.I. SANTIAGO ORIENTE

RAMIREZ, JAIME RUBEN
SAN JOSEMARIA ESCRIBA DE BALAGUER 12817
Lo Barnechea

CLIENTE N°
121791173934
EMISION
17-Jun-2022

Vence el **07-Jul-2022**

Total a Pagar **\$ 29.970**

Último pago: \$21.525 el 07-Jun-2022
Corte a partir del: **13-Jul-2022**

Periodo Facturado del 17 Jun al 17 Jul

Facturación Últimos 6 meses

Periodo	Facturación
17-Jun-2022	22.990
17-May-2022	22.990
17-Abr-2022	22.990
17-Mar-2022	22.990
17-Feb-2022	22.990
17-Ene-2022	22.990

Rentas Servicios Principales
Triple Pack Finix 22.990
(Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 500)

Total Rentas Servicios Principales 22.990

Consumos y Servicios Adicionales
Telefonía 0
Televisión 0

1. Servicio suspendidos Ingresar una inhibición de cobranza

Servicio próximo a suspenderse > Si dentro de los próximos 6 días los servicios se suspenderán también ingresar una Inhibición de cobranza.

Para ingresar la fecha de inhibición, debes calcular los 6 días desde el día antes de la fecha de corte que aparece en la boleta

IMPORTANTE

Si cliente ya fue inhibido y se vuelve a contactar por mismo motivo, infórmale que su pago aún no se ha regularizado ya que superó el plazo del recaudador, y que para poder escalar correctamente es necesario que nos envíe el comprobante de pago. NO se debe volver a ingresar una nueva inhibición sin tener el comprobante.

Para revisar comprobante debes validar que el número de cliente sea el mismo que la cuenta de facturación. Para realizar la inhibición (si cliente no ha tenido por mismo motivo) no es necesario pedir el comprobante de pago al cliente. En primera instancia:

Paso 2

2. Verifica si el pago está realizado dentro del plazo del recaudador.

Para esto:

1. Indaga **cuál fue el medio de pago** del cliente

2. Si el pago está **dentro del plazo de aplicación**, informa al cliente:

"Sr(a) XXX el pago realizado por el recaudador XXX tiene un tiempo de aplicación de XX horas, por tanto está dentro del plazo. De todas formas, tenga la tranquilidad que su servicio no sufrirá cortes"

3. Si el pago está **fuera del plazo del recaudador**, explicar al cliente que para solucionar su inconveniente es necesario que envíe el comprobante de pago a tu correo corporativo para así escalarlo al equipo resolutor.

Si el cliente indica que no tiene el comprobante, indicarle que nos puede volver a contactar cuando tenga el comprobante.

Paso 3

Comprobante de pago recepcionado

Actividades	Fallas masivas	SS relacionadas	Seguimiento de auditoría	Notas	Archivos adjuntos	Servicio Técnico
-------------	----------------	-----------------	--------------------------	-------	-------------------	------------------

Cuenta de facturación:			Número de boleta:			Monto cancelado:		
Lugar de pago:			Lugar de pago (otros):					

4. Una vez recibido el comprobante, ingresa una solicitud de servicio y envía un mail

- CUENTA: Facturación
- TIPO: CuentaÁREA: Recaudación
- SUBÁREA: Pago no aplicado
- DESCRIPCIÓN: lugar y fecha de pago, monto pagado
 - Adjunta el comprobante de pago a la solicitud de servicio ingresada.
 - Completa además los campos obligatorios de la Solicitud:

Sólo en casos en que NO puedas ingresar el comprobante de pago en la solicitud de servicio, envía un mail:

- DESTINATARIO: bpovtr@evertecinc.com y escalamiento.recaudacion@vtr.cl
- ASUNTO: ESCALAMIENTO PNA ANDES N° SS/N° CUENTA CLIENTE/RUT CLIENTE
- CUERPO DE CORREO: Rut del cliente// Cuenta de facturación// Monto pagado//Fecha de pago//lugar de pago//N° de SS ingresada

Informa al cliente que su caso fue escalado y cuál será el tiempo de respuesta:

Con Inhibición:

"Sr(a) XXXX ya fue gestionado su caso, el cual se regularizará en un plazo máximo de 6 días hábiles. Tenga la tranquilidad que su servicio no se verá afectado"

Sin inhibición:

"Sr(a) XXXX ya fue gestionado su caso, el cual se regularizará antes del vencimiento de su boleta. Tenga la tranquilidad que su servicio no se verá afectado"

NO OLVIDES REGISTRAR TU ATENCIÓN

ESCALA

PASO 1 —

Si el pago aún no se refleja en la cuenta y el plazo entregado no se cumplió, realiza los siguientes pasos:

1. Confirma si la solicitud de servicio de pago no aplicado fue ingresada y su estado

- **Solicitud no fue ingresada** -> Deberás realizar todo el proceso anteriormente descrito
- **Solicitud finalizada** -> Revisa el cierre de la actividad. Si la Solicitud no fue gestionada o finalizada sin gestión y el pago continúa sin aplicarse envía un mail:

- DESTINATARIO: escalamiento.recaudacion@vtr.cl con copia a bpovtr@evertecinc.com
- ASUNTO: PNA NO RESUELTO// N° SS/N° CUENTA // RUT CLIENTE
- CUERPO DE CORREO: Rut del cliente// Cuenta de facturación// Monto pagado//Fecha de pago//lugar de pago//N° de SS ingresada

Solicitudes de servicio					
Estado	N° de SS	N° de reclamo	Usuario creador	Tipo	Área
Abierta	1-201458928282		LCRUZS	Cuenta	Recaudación

*Imagen de referencia de solicitud ingresada

PASO 2 —

2. Verifica el estado de los servicios; si estos se encuentran suspendidos o próximos a suspenderse (en los próximos 6 días) ingresa una Inhibición de cobranza, calculando los 6 días desde el día antes de la fecha de corte que aparece en la boleta.

Si el cliente nos vuelve a contactar porque el escalamiento anterior no fue respondido, envía nuevamente un mail, pero esta vez a otro destinatario:

- DESTINATARIO: escalamiento.recaudacion@vtr.cl con copia a margarita.henriquez@clarochile.cl; claudio.palma@clarochile.cl; bpovtr@evertecinc.com; Alejandra.TorresSalgado@clarovtr.cl
- ASUNTO: PNA NO RESUELTO// N° SS/N° CUENTA // RUT CLIENTE
- CUERPO DE CORREO: Rut del cliente// Cuenta de facturación// Monto pagado//Fecha de pago//lugar de pago//N° de SS ingresada

Informa al cliente que su caso fue escalado y cuál será el tiempo de respuesta:

Con Inhibición:

"Sr(a) XXXX ya fue gestionado su caso, el cual se regularizará en un plazo máximo de 6 días hábiles. Tenga la tranquilidad que su servicio no se verá afectado" Sin inhibición: *"Sr(a) XXXX ya fue gestionado su caso, el cual se regularizará antes del vencimiento de su boleta. Tenga la tranquilidad que su servicio no se verá afectado"*

CLIENTE CON PAC PAT RECLAMA POR PAGO NO APLICADO debes guiarte por la publicación [PAGO AUTOMÁTICO \(PAC -PAT\)](#).



Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

El cambio de red HFC a Fibra (FTTH) aplica para clientes que soliciten cambiarse a fibra, sin necesidad de una reparación de por medio. Esta afirmación es:

☐

Falsa

☐

Verdadera

INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA



CONTEXTO

- Atender casos en que sea necesario realizar una inhibición del flujo de cobranza del cliente y así detener momentáneamente una gestión de cobranza y reestablecer los servicios (en caso de estar suspendidos).

- Este procedimiento puede ser solicitado por el Titular del servicio o Tercero usuario

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

1

La inhibición de cobranza evita acciones de cobranza, pero no que el servicio se siga facturando.

2

Rut del Cliente para saber quién está llamando

3

Verificar el domicilio y la cuenta de facturación sobre el cual el cliente está consultando

4

Prohibido ingresar inhibición como herramienta de retención.

5

La plataforma de retención no puede ingresar inhibiciones a excepción de que se presenta uno de los siguientes casos:

- Pago no aplicado: cliente indica que ya realizó el pago de su boleta y éste no se ve reflejado en sistema.
- Reclamo en curso a la espera de su resolución
- Para ingresar desconexión a cliente suspendido
- Para ingresar descuento/cambio de plan a cliente retenido que se encuentra con servicios suspendidos

6

Todo ingreso de inhibición que supere los 6 días de corrido será considerado como fuera de política.

DEBES SABER

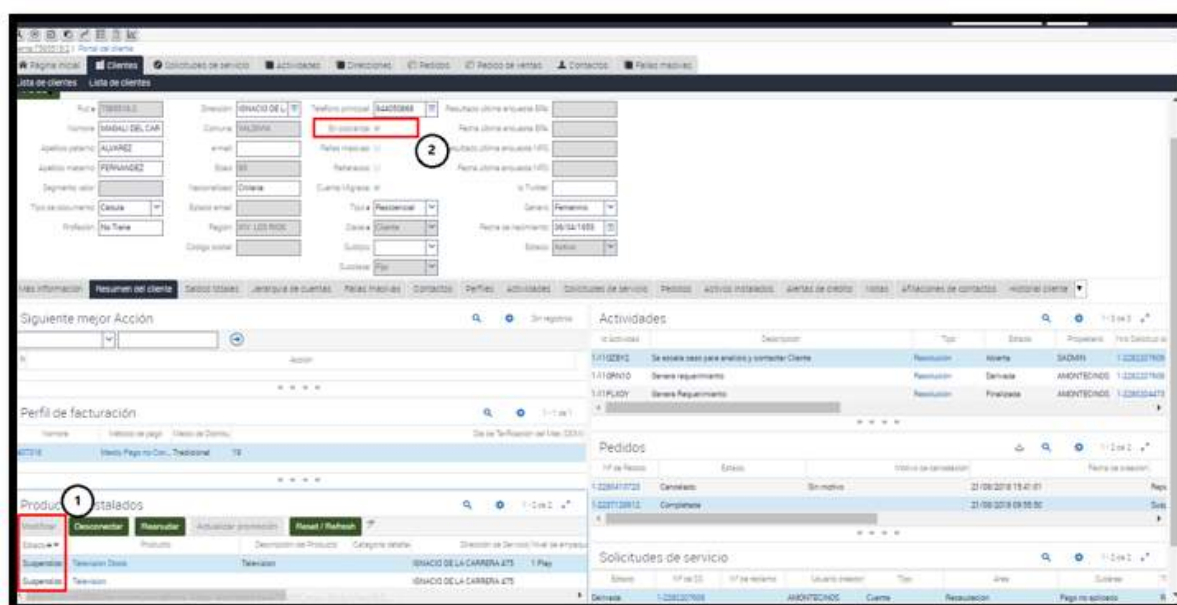
- **La prórroga** (extender la fecha de pago por problemas para pagar) **no existe en Andes por política interna**, por lo tanto puedes explicarle al cliente que tiene la opción de pagar desde que su boleta se emite o bien hasta 7 días después de la fecha de vencimiento sin recargos adicionales.
- **La prórroga por ningún motivo se debe ingresar si el cliente indica problemas económicos para realizar el pago de la cuenta**
- **Puedes apoyarte con el siguiente script**

“Sr. XXX lamentablemente por políticas de la empresa, no tenemos disponible la opción de cambiar su fecha de pago o prorrogar el plazo para pagar. Recuerde que desde que su boleta se emite y hasta 7 días después que venza su boleta puede hacer el pago de su cuenta sin riesgo que se cobren recargos adicionales”
- Para clientes que **poseen pac/pat activo, SÓLO se debe ingresar inhibición** cuando implique un **RIESGO DE CORTE DE SUS SERVICIOS**.
- La aplicación de la inhibición del flujo de cobranza aplica únicamente en casos de **PAGO NO APLICADO y RECLAMOS**.
- El **plazo máximo** que se puede inhibir el flujo de cobranza es de **6 días de corrido. (se debe empezar a contar del día siguiente de la atención)**.
- La inhibición de flujo de cobranza puede ser aplicable a **clientes con cuentas al día o vencidas**.
- En caso de tener los servicios **SUSPENDIDOS por mora**, estos **serán REANUDADOS en un plazo máximo de 2 horas**.

GESTIONA

VERIFICA PRECONDICIONES

1. Confirmar el estado de servicio, si se encuentra **ACTIVO o SUSPENDIDO** [1]. En caso de estar suspendido, revisar si es por cobranza activa [2].
2. Verificar si mantiene una solicitud de servicio por **RECLAMO** no finalizado. Puedes revisar la publicación [ESTADO DE SOLICITUD DE SERVICIO](#).
3. Verificar si mantiene una solicitud de servicio por **PAGO NO APLICADO** no finalizado. Puedes revisar la publicación [ESTADO DE SOLICITUD DE SERVICIO](#).



INGRESO INHIBICIÓN

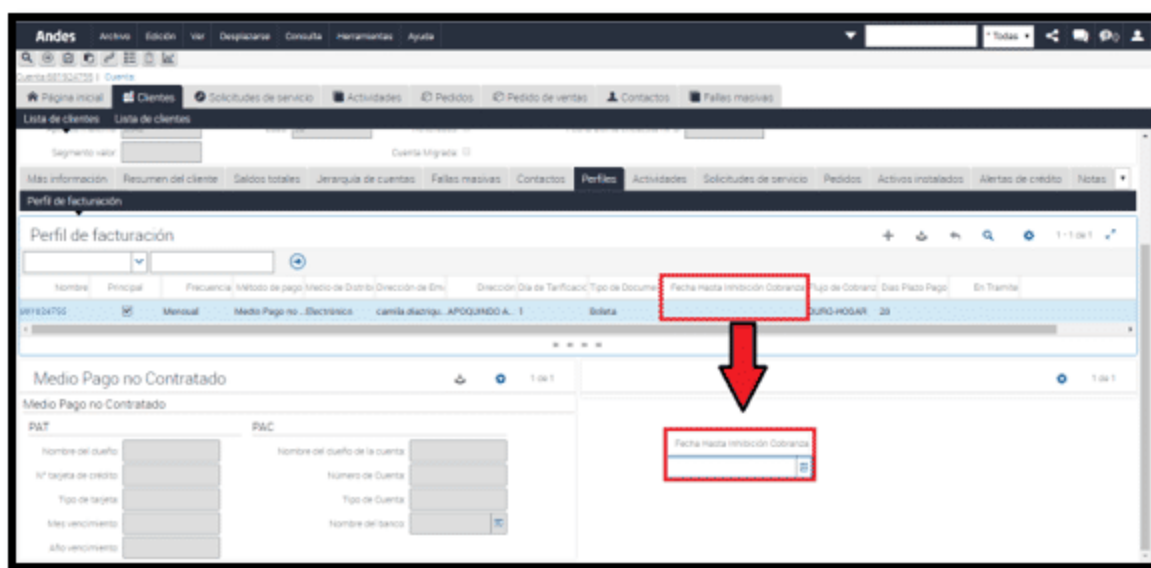
1. Desde la vista 360 de la cuenta de cliente, ingresa a la pestaña de **JERARQUÍA DE CUENTAS** y selecciona la cuenta de facturación correspondiente a la dirección vinculada.
2. Ingresa a la pestaña de **PERFILES** desde la vista 360 de la **cuenta de facturación**.
3. Verifica en la columna **FECHA HASTA INHIBICIÓN** si existe una inhibición ingresada anteriormente.
 - **Deben haber pasado 30 días** desde esta fecha para poder ingresar una nueva inhibición, de lo contrario, **NO PODRÁS INGRESAR UNA NUEVA**.

4. Selecciona el botón de **CALENDARIO** y **confirmar la fecha de término** de la inhibición en el calendario desplegado haciendo clic sobre el día correcto.

- **El tiempo máximo de la inhibición de cobranza es de 6 días de corrido.**

5. La fecha quedará indicada en la sección **FECHA HASTA INHIBICIÓN COBRANZA**, por lo cual solo se debe presionar **GUARDAR** y luego **ENVIAR INHIBICIÓN**.

6. Verifica que el **pedido de REANUDACIÓN** quede en estado **COMPLETADA** (En caso de tener servicios suspendidos). Para mayor información de estados de pedidos, puedes revisar la publicación [GESTIÓN DE PEDIDOS](#).



INFORMA

De acuerdo a la gestión realizada, explica lo siguiente:

- Detalle de la gestión
- Plazo de solución

REGISTRA

Atención Comercial→Descuentos y prórroga→Prórroga /Inhibición

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención/llamada
- Información entregada
- Gestión Realizada.



Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE BAJA DE SERVICIOS



CONTEXTO

Este procedimiento indica la manera correcta de gestionar la eliminación de un Servicio de Valor Agregado (SVA)

La eliminación de un servicio de valor agregado (SVA) es un pedido de MODIFICACIÓN, e implica que la cuenta del cliente se reducirá en costos, desde la próxima factura.

SVA: Servicio Valor Adicional. Estos pueden ser Dbox, Extensores, servicios adicionales al teléfono, entre otros.

Revisa los SVA vigentes en el Plan Comercial [AQUÍ](#)

Servicios Adicionales (SVA)

DEBES SABER

- La petición de eliminación puede ser realizada por el titular de la cuenta
- Debes validar el N° de serie de la Cédula de Identidad del titular.
- Validar la cuenta de Servicio de donde se eliminará el servicio.
- Siempre verificar el N° de Serie del titular al ingresar el Pedido de modificación.
- Invitar al cliente a programar la baja de su servicio para el último día del DOM
- Los servicios adicionales no se cortan luego de que termina la oferta. Es el cliente que debe solicitar la eliminación.
- Informar del vencimiento de la oferta asociada según corresponda. El tener conocimiento de su fecha de facturación le permitirá al cliente saber cuándo puede dar de baja un adicional, para evitar cobro de días proporcionales.
- No ingresar la modificación si el cliente tiene valores en cobranza o boleta del mes vencida.
- No entregar datos del cliente a un tercero (Fonos de contacto, dirección, Rut, nombre completo)
- **NO se puede agregar y eliminar SVA en un mismo pedido, se debe realizar en pedidos separados.**
- El procedimiento de CONVIVENCIA DE ÓRDENES indica la compatibilidad de este con otros requerimientos. Para revisar el procedimiento de CONVIVENCIA DE ÓRDENES, pinchar [AQUÍ](#)

- Recuerda incluir en la Tipificación #BAJA SVA

INDAGA	VERIFICA PRECONDICIONES
• ¿Por qué razón dará de baja este servicio? • ¿De cuál dirección necesita eliminarlo? (Aplica si el cliente tiene más de una cuenta de Servicio) • ¿Consulta cuál es el número de serie del decodificador? Es necesario que lo consultes para que revises cuál es el decodificador correcto a eliminar	

INDAGA	VERIFICA PRECONDICIONES
1. Validar que los datos del cliente estén actualizados 2. Verifica que el servicio esté <u>ACTIVO</u> y sin <u>COBRANZA</u>	

GESTIÓN

ELIMINACIÓN DE SVA

PASO 1



En la vista 360 de la cuenta cliente, pinchar la pestaña **JERARQUÍA DE CUENTAS** y elegir la cuenta de servicio, según la dirección del servicio a eliminar

PASO 2

Productos Instalados

Modificar

Desconectar

Reanudar

Actualizar promoción

Reset / Refresh

Descripción del Producto

Producto

Estado

Triple Stock

Triple Stock

Activo

Banda Ancha

Banda Ancha

Activo

Descuento Multi Servicio

Descuento Multi Servicio

Activo

Equipo

Equipo

Activo

Telefonia Fija

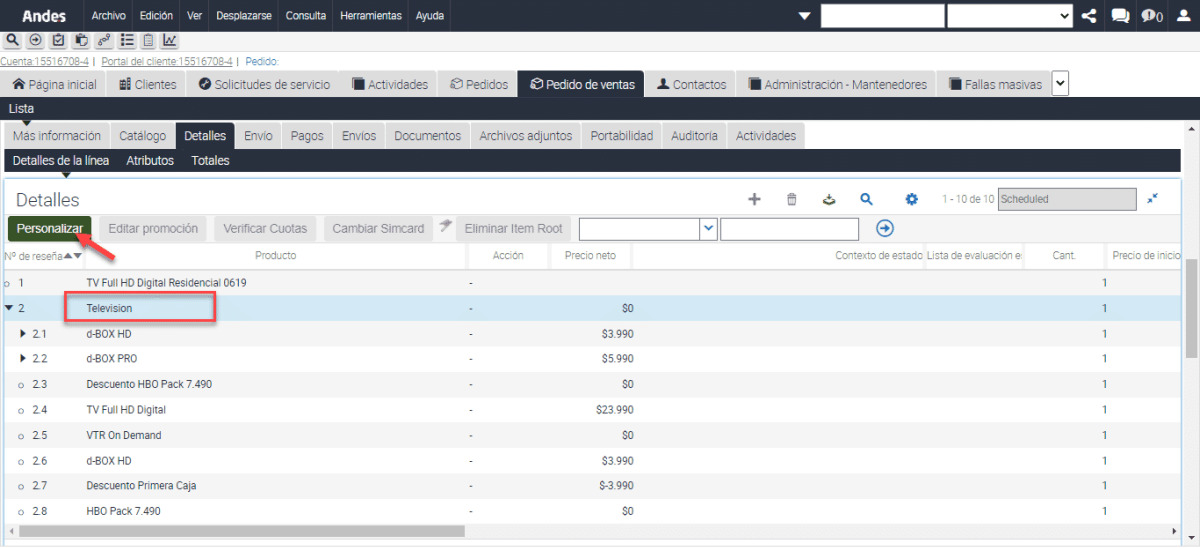
Telefonia Fija

Activo

En la cuenta de servicios, seleccionar el pack o promoción contratado y seleccionar el botón MODIFICAR, en la sección **PRODUCTOS INSTALADOS**

Se debe marcar flag de deuda no vinculante, sólo si el Rut al que la deuda está vinculada es distinto al de cliente y si es así tener en cuenta que se debe solicitar la documentación necesaria que indique que esa deuda no es del cliente actual en esa dirección

PASO 3



The screenshot shows the 'Andes' system interface. The top navigation bar includes 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. The main navigation bar includes 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', 'Administración - Mantenedores', and 'Fallas masivas'. The 'Pedido de ventas' tab is selected. The 'Detalles' view is active, showing a table of services. The 'Personalizar' button is highlighted with a red box and a red arrow. The table below shows a list of services, including 'Television' which is highlighted with a red box.

Nº de reseña	Producto	Acción	Precio neto	Contexto de estado	Lista de evaluación e	Cant.	Precio de inicio
1	TV Full HD Digital Residencial 0619	-				1	
2	Television	-	\$0			1	
2.1	g-BOX HD	-	\$3.990			1	
2.2	g-BOX PRO	-	\$5.990			1	
2.3	Descuento HBO Pack 7.490	-	\$0			1	
2.4	TV Full HD Digital	-	\$23.990			1	
2.5	VTR On Demand	-	\$0			1	
2.6	g-BOX HD	-	\$3.990			1	
2.7	Descuento Primera Caja	-	\$-3.990			1	
2.8	HBO Pack 7.490	-	\$0			1	

Seleccionar el producto al que se le eliminará el SVA (Ejemplo: DBOX); presionar el botón **PERSONALIZAR** para acceder a la vista de servicios adicionales activos.

PASO 4

The screenshot shows the 'Andes' software interface. At the top, there is a menu bar with options: Archivo, Edición, Ver, Desplazarse, Consulta, Herramientas, and Ayuda. Below the menu bar, there is a navigation bar with tabs: Página inicial, Clientes, Solicitudes de servicio, Actividades, Pedidos, Pedido de ventas (selected), Contactos, Administración - Mantenedores, and Fallas masivas. The main content area is titled 'Lista' and shows a configuration wizard with five steps: 1. Television, 2. Canales Adicionales, 3. Equipos (highlighted with a red box), 4. Descuentos, and 5. Try & Buy. Below the steps, there is a section for 'Decodificadores' with a table of items. The table has columns: Cant., Item, Precio de lista, Su precio, Precio total, U/M, ID de servicio, Punto de servicio, Promoción, Explicación, and Personalizar. The table contains three rows of items: d-BOX HD, d-BOX HD, and d-BOX PRO.

Cant.	Item	Precio de lista	Su precio	Precio total	U/M	ID de servicio	Punto de servicio	Promoción	Explicación	Personalizar
1	d-BOX HD	\$3.990	\$3.990		Por mes					
1	d-BOX HD	\$3.990	\$3.990		Por mes					
1	d-BOX PRO	\$5.990	\$5.990		Por mes					

Se abre el configurador del catálogo.

Ir a la pestaña **"Equipos"** para eliminar Dbox y Extensor

PASO 5

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta:15516708-4 | Portal del cliente:15516708-4 | Pedido:1-28711322286

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Pedidos **Pedido de ventas** Contactos Administración - Mantenedores Fallas masivas

Lista

Detalles

1. Television 2. Canales Adicionales 3. Equipos 4. Descuentos 5. Try & Buy

Decodificadores

Item Cant. Agregar ítem

Cant.	Item	Agregar ítem	Su precio	Precio total	U/M	ID de servicio	Punto de servicio	Promoción	Explicación	Personalizar
1	d-BOX HD		\$3.990	\$3.990	Por mes					
1	d-BOX HD		\$3.990	\$3.990	Por mes					
1	d-BOX PRO		\$5.990	\$5.990	Por mes					

Selecciona el SVA a eliminar y colocar cantidad = 0, luego hacer clic en el botón **“Agregar Item”**.

PASO 6

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta: 15516708-4 | Portal del cliente: 15516708-4 | Pedido: 1-28711322286

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Pedidos **Pedido de ventas** Contactos Administración - Mantenedores Fallas masivas

Lista

SU
CNR total
\$0
Mensualidad total
\$23.990

Detalles

1. Television 2. Canales Adicionales 3. Equipos 4. Descuentos 5. Try & Buy

Recodificadores

Item Cant. Agregar ítem

Cant.	Item	Precio de lista	Su precio	Precio total	U/M	ID de servicio	Punto de servicio	Promoción	Explicación	Personalizar
1	d-BOX HD	\$3.990	\$3.990		Por mes					
1	d-BOX HD	\$3.990	\$3.990		Por mes					

Como se observa en la siguiente imagen, se eliminó 1 equipo Dbox PRO.

PASO 7

The screenshot shows the 'Andes' software interface. At the top, there's a menu bar with 'Andes', 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. Below it, a breadcrumb trail reads 'Cuenta:15516708-4 | Portal del cliente:15516708-4 | Pedido:1-28711322286'. The main navigation bar includes 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Pedidos', 'Pedido de ventas' (highlighted), 'Contactos', 'Administración - Mantenedores', and 'Fallas masivas'. The 'Lista' dropdown is open. The main content area shows a product configuration window for 'Television'. It includes a summary box with 'Su precio \$0', 'CNR total \$0', and 'Mensualidad total \$23.990'. Below this is a progress bar with five steps: 1. Television, 2. Canales Adicionales, 3. Equipos (active), 4. Descuentos, and 5. Try & Buy. The 'Equipos' section is titled 'Decodificadores' and contains a table with two rows of 'd-BOX HD' items. At the top right of the configuration window, there are buttons: 'Guardar', 'Cancelar', 'Terminado' (highlighted with a red box), 'Finalcelo', and 'Verificar'.

Para salir del configurador de producto, debe hacer clic en el botón **“Terminado”**

IMPORTANTE

En el caso que elimines un DBOX y este tenga un descuento, automáticamente al eliminar el servicio, también se eliminará el descuento asociado

PASO 8

The screenshot shows the 'Andes' CRM interface. The top navigation bar includes 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. The main menu has 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Direcciones', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas masivas'. The 'Pedido de ventas' form is displayed, showing details for a sale order with ID 1-480443360. The form includes fields for 'Revisar', 'Verificar', 'Enviar', 'TSQ', 'Cancelar pedido', and 'Generar documento'. The 'Estado' is set to 'Pendiente'. The 'Desde cuando' field is highlighted with a red box, and a calendar pop-up is visible over it. The 'Terminado' button is also highlighted with a red box.

Nº de Pedido	Nombre del Cliente	Estado	Clasificación Fijo
1-480443360	CARLOS SALINAS JIMEN	Pendiente	

Modalidad de Venta	Cuenta del Cliente	Fecha de creación	Clasificación Móvil
Fijo	22700777.3	17/10/2017 17:47:08	

Modo de Envío	Nº de Serie Cl	Fecha de Modificación	Saldo Límite Crédito Fijo
Visita Técnica		17/10/2017 17:47:08	

Tipo Portado	Estado N° de Serie Cl	Desde cuando	Saldo Límite Crédito Móvil
No Portado - Venta Fij		2017-10-22 12:00:11	

Tipo de Pedido	Subtipo Cuenta	Móvil
Modificación		

Etapas	Cuenta de Servicio	Vigencia de Cotización
Orden	22700777.3-G-001	

Vendedor	Dirección de Servicio	Estado del trámite
CABARCAS	APOQUINNO AV 4800	

Canal de venta	Cuenta de Facturación	Contexto de Estado
Sucursal	926400298	

Propietario	e-mail	Pago Upfront Primera Boleta
	cristian.leon@e-vtr.cl	

Acelerar cuotas	Deuda no vinculante	Generar Boleta Factura Online

Comentarios	Motivo Desconexión	Demando Aprobado

Reserva delivery	Orden con delivery	Generar Boleta Factura Online

Dirección envío delivery	

Calendar pop-up details:

Do	Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

Time and zone settings:

Hora	Minuto	Zona horaria
12:00:11		(GMT-04:00) Santiago

Buttons: Ahora, Terminado

Pinchar el botón **CALENDARIO**, del campo **DESDE CUANDO** para seleccionar la fecha en que se desprovisionará el servicio que se está eliminando
Luego pinchar el botón **TERMINADO**.

Si el cliente desea dar la baja en el momento, no es necesario seleccionar el campo **DESDE CUANDO**

PASO 9

The screenshot shows the 'Andes' software interface. The top menu bar includes 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. The main navigation bar shows 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Direcciones', 'Pedidos', 'Pedido de ventas' (selected), 'Contactos', and 'Fallas masivas'. The 'Lista' section displays the order number '1-610221920'. Below this, there are buttons: 'Revisar', 'Verificar', 'Enviar' (highlighted in red), 'TSQ', 'Cancelar pedido', and 'Generar documento' (highlighted in green). The form fields include: 'Nº de Pedido' (1-610221920), 'Nombre del Cliente' (GERMAN RICHE CARVAJ), 'Estado' (Pendiente), 'Clasificación Fijo' (Inicio), 'Modalidad de Venta' (Fija), 'Cuenta del Cliente' (10522989-5), 'Fecha de creación' (21/12/2017 18:15:50), 'Clasificación Móvil', 'Método de Envío' (Visita Técnica), 'Nº de Serie CI', 'Fecha de Modificación' (21/12/2017 18:15:50), 'Saldo Límite Crédito Fijo' (\$-26,990), 'Tipo Portado' (No Portado - Venta Fi), 'Estado Nº de Serie CI', 'Desde cuando' (21/12/2017 01:00:00), 'Saldo Límite Crédito Móvil', 'Reserva delivery' (checkbox), 'Orden con delivery' (checkbox), and 'Dirección envío delivery'. At the bottom, there are tabs: 'Más información', 'Catálogo', 'Detalles' (selected), 'Envío', 'Pagos', 'Envíos', 'Documentos', 'Archivos adjuntos', and 'Actividades'. The 'Detalles de la línea' section shows 'Atributos' and 'Totales'.

El ejecutivo/asesor deberá pinchar el botón **GENERAR DOCUMENTO**

Pinchar el botón **ENVIAR**.

INFORMA

"Sr XXX, hemos eliminado con éxito el servicio XXX. Recuerde que el servicio estará activo hasta el día XX de XX."

ELIMINACIÓN CON VISITA TÉCNICA

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
Si el cliente consulta si puede entregar el equipo en sucursal: <i>"Sr(a) XXX, le recuerdo el equipo xxxx será retirado por personal técnico de VTR desde su domicilio. Por ende, no debe concurrir con él a ninguna sucursal ya que estas no cuentan con la posibilidad de recepcionar ni eliminar su equipo".</i> El agendamiento que se describe a continuación es para dar término al servicio activo. El retiro del equipo será coordinado desde despacho. 1. Una vez ENVIADO el pedido, si el SVA requiere visita a domicilio, se desplegará en forma automática la pantalla de agendamiento. El ejecutivo/asesor deberá coordinar una fecha y hora con el cliente				

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Pedidos: 1-544163839 | Actividad de campo

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio **Actividades** Direcciones Pedidos Pedido de ventas Contactos Fallas masivas Activos

Lista de actividades

Terreno

Id Actividad: 1-422.JM3 Estado: No agendada Fecha Inicio: 23/11/2017 18:00 Descripción: Modificación de Servicio
 Tipo: Terreno Creador: MBAQUEROB Fecha Cierre:
 Nombre Completo Cliente: PHARRRELL LANSO Propietario: MBAQUEROB Canal: Sucursal Comentarios:
 Rut del Cliente: 21096645-5 Razón: Fecha Comprometida:
 RUT Contacto: 21096645-5 Detalle Razón: Código Cierre:
 Nombre Completo Contacto: PHARRRELL LANSO Resolución: Motivo:
 Área a Derivar:

Más información Seguimiento Materiales Requeridos Trazabilidad Interacción **Agendamiento** Pasos Finalización

Detalles de programación

Tiempo de trabajo: 40 Fecha Agendamiento: 27/11/2017
 Inicio más temprano: 23/11/2017 18:00 Hora Desde: 10:00:00
 Inicio más tardío: 30/11/2017 00:00 Hora Hasta: 13:00:00

Datos de Trabajo

RUT Técnico:
 Id Técnico:
 Nombre Técnico:
 Notas:

Ubicación del servicio de cuenta

Dirección de la cuenta: APOQUINDO AV 4800 PISO 11 Bucket: 00025 Tipo vivienda: RESIDENCIA
 Ciudad: SANTIAGO Código postal:
 Región: Fecha certificada: 31/12/1999 21:00:00 Territorio: RM ORIENTE Clase vivienda:
 Nodo: 107 Latitud: -33.411520 Zona: ZONA METROPOLITANA Grupo Socioeconómico: C2
 Subnodo: 001 Longitud: -70.579727

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Pinchar la barra de ruta para **regresar a la pantalla del PEDIDO:**

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Actividad de campo

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio **Actividades** Direcciones Pedidos Pedido de ventas Contactos Fallas masivas Activos

Lista de actividades

Terreno

Id Actividad: 1-8ZZ-JM3 Estado: No agendada Fecha Inicio: 23/11/2017 18:00
 Tipo: Terreno Creador: MBAQUEROS Fecha Cierre:
 Nombre Completo Cliente: PHARRELL LANSDI Propietario: MBAQUEROS Canal: Sucursal
 Rut del Cliente: 21096645-5 Razón: Fecha Comprometida:
 Rut Contacto: 21096645-5 Detalle Razón: Código Cliente:
 Nombre Completo Contacto: PHARRELL LANSDI Resolución: Motivo: Área a Derivar:

Más información Seguimiento Materiales Requeridos Trazabilidad Interacción **Agendamiento** Pasos Finalización

Detalles de programación

Tiempo de trabajo: 40 Fecha Agendamiento: 27/11/2017
 Inicio más temprano: 23/11/2017 18:00 Hora Desde: 10:00:00
 Inicio más tarde: 30/11/2017 00:00 Hora Hasta: 13:00:00

Datos de Trabajo

RUT Técnico: Notas:
 Id Técnico:
 Nombre Técnico:

Ubicación del servicio de cuenta

Dirección de la cuenta: APOQUINDO AV 4800 PISO 11 Bucket: 00025 Tipo vivienda: RESIDENCIA
 Ciudad: SANTIAGO Código postal: Territorio: RM ORIENTE Clase vivienda:
 Región: Fecha certificada: 31/12/1899 23:00:00 Zona: ZONA METROPOLITANA Grupo Socioeconómico: C2

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

El cliente **recibirá un SMS con la confirmación de la eliminación**. Como muestra la imagen, se observa la **Actividad de SMS SALIENTE**.

Acelerar cuotas: ☐ Deuda no Vinculante: ☐

Cargo Única vez: \$0

Comentarios: Motivo Desconexión: Pago upfront Primera Boleta: ☐

Rut Deuda Domicilio:

Convenio Aprobado: ☐ Generar Boleta/Factura Online: ☐

Motivo de cambio:

Reserva delivery: ☐

Orden con delivery: ☐

Dirección envío delivery:

Más información Detalles Envío Pagos Envíos Documentos Trámite Precios Archivos adjuntos Portabilidad **Actividades**

Actividades

Cancelar cita Crear Actividad Terreno

ID Actividad	Tipo	Descripción	Estado	Propietario	Fecha inicio
1-202914	Terreno	Modificación de Servicio	Finalizada	AGONZALEZP	20/08/2018 16:07
1-RMTUXW	SMS - Saliente	[969788784] SMS [VTR informa que enviará un técnico a su domicilio el día // entre las 4:00:00 PM y 7:00:00 PM. Mayor información en WWW.VTR.COM]	Finalizada	SADMIN	16/07/2018 18:35
1-MEEAZB	Terreno	Modificación de Servicio	Derivada	MSAEZ	12/07/2018 13:34

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
---------------	---------------	---------------	---------------	--

"Sr(a) XXXX, le confirmo que el servicio XXX ha sido eliminado. Si desea volver a activarlo puede hacerlo a través de la Sucursal Virtual de <https://vtr.com/>. En su próxima facturación no aparecerá el cobro asociado a este servicio. Agradecemos su preferencia".



Para revisar más información ingresa [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 26!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

Para salir del Desafío solo debes presionar el botón **"Finalizar"**

FINALIZAR