

# VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 20 - Soporte Móvil

## 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 03 AL 16 DE NOVIEMBRE



AJUSTE



DEVOLUCIÓN EQUIPO MÓVIL EN GARANTÍA



ACTIVIDAD



CORTE Y DEVOLUCIÓN DE LLAMADO



CAMBIO DE SIMCARD

 MODIFICACIÓN DE DATOS

 DESAFÍO TERMINADO

# AJUSTE

---



## ALCANCE:

- Detallar como gestionar un ajuste en la boleta del cliente por cualquier monto cobrado que no corresponda, según análisis previo
- Aplica para servicios fijos y móviles.

# PUNTOS CLAVE DE LA ATENCIÓN

## CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE EL AJUSTE

| CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE EL AJUSTE      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ¿Quién lo solicita?                              | Titular o Tercero usuario del servicio.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| ¿Dónde se puede solicitar?                       | Se puede solicitar en cualquier canal de atención, es decir, Call Center Voz, No Voz y Sucursales.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| ¿Qué documentos se debe presentar?               | No es necesario presentar ningún documento.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| ¿Aplica Validación de Identidad?                 | No aplica validación de identidad para este procedimiento.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| ¿Cuál es el monto máximo permitido para ajustar? | <p>Los montos máximos permitidos para ajustar, depende del puesto de trabajo, y son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ejecutivos Call Center (Soporte Comercial, primera línea Voz y No Voz): <b>\$15.000</b></li><li>• Ejecutivos Retención N1: <b>\$15.000</b></li><li>• Ejecutivos Retención N2: <b>\$20.000</b></li><li>• Ejecutivos Retención y Canales Premium: <b>\$10.000</b></li><li>• Reclamos: <b>\$50.000</b></li></ul> |



|                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                         | <ul style="list-style-type: none"><li>• Ejecutivos Sucursales: <b>No ajusta</b></li><li>• Supervisor Retención Externo: <b>Revisar monto máximo según Promoción</b></li><li>• Supervisor Call Center: <b>Revisar monto máximo según Promoción</b></li><li>• Coordinador Call Center / Coordinador y Jefe Sucursal: <b>\$120.000</b></li><li>• Jefe VTR: <b>\$200.000</b></li><li>• Subgerente: <b>\$1.000.000</b></li></ul> <p>Cualquier ajuste que supere el monto \$1.000.000 deberá ser escalado por correo al área de <b>Aseguramiento de Ingresos</b> al correo <a href="mailto:aseguramiento.deingresos@clarovtr.cl">aseguramiento.deingresos@clarovtr.cl</a> y esperar dicha aprobación / ejecución del ajuste. El tiempo de respuesta del correo es de 2 días hábiles.</p> |
| <b>¿Cuál es el monto máximo permitido para ajustar según promoción?</b> | <p>Los montos máximos permitidos para ajustar según promoción son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Triple Pack: <b>\$60.000</b></li><li>• TV + Internet: <b>\$50.000</b></li><li>• TV + Fono: <b>\$45.000</b></li><li>• Internet + Fono: <b>\$45.000</b></li><li>• Internet: <b>\$35.000</b></li><li>• Televisión: <b>\$30.000</b></li><li>• Fono: <b>\$30.000</b></li><li>• Móvil: <b>\$60.000</b></li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Restricciones</b>                                                    | <ul style="list-style-type: none"><li>• El monto máximo <b>debe ser por Rut/Cuenta de facturación ajustada.</b></li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

- **No se puede ingresar dos ajustes por menos de su monto máximo.** Ejemplo, si se debe ajustar \$40.000, no es válido que un ejecutivo ingrese dos ajustes de \$20.000. Si se detecta este procedimiento, **SE CONSIDERARÁ UNA FALTA A LA POLÍTICA DE AJUSTES**. Si se excede el monto máximo permitido a ajustar, Andes retornará el siguiente mensaje: **Monto máximo a ajustar excedido**, y se generará una actividad de forma automática para el cargo superior a la espera de aprobación.
- Se debe descontar **según la casuística que se está atendiendo y no el total autorizado**. Ejemplo, si se tiene que ajustar por concepto de corte y reposición de internet, el monto a ajustar es de \$2500 y no el monto máximo autorizado.
- **No se debe** ajustar por **motivos de retención, canjes publicitarios o extensión de promociones vigentes**.

## IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- Recuerda que siempre debes **indagar el motivo** por el cual el cliente reclama y realizar un análisis apoyándote en los sistemas comerciales para identificar si corresponde una acreditación/ajuste a la cuenta del cliente.
- Cada ajuste debe **estar respaldado por actividades**, pedidos, solicitudes, etc.
- Todos los ajustes deben **tener una observación clara y completa** del caso.
- Las **boletas pagadas nunca se pueden ajustar a nivel de boleta**, sólo a nivel de ítem y evento. En estos casos Sí aplica generar Nota

de Crédito.

- Las boletas **no pagadas, sí se pueden ajustar a nivel de boleta**, ítem y evento. En estos casos Sí aplica generar Nota de Crédito.
- Para los montos **no facturados NO aplica generar Nota de Crédito**.
- El ajuste puede ser **por la totalidad o solo un monto parcial** de la mensualidad del servicio, ítem o evento de acuerdo al caso y análisis realizado.
- El documento de **Nota de Crédito se crea de forma inmediata** y se envía automáticamente al correo electrónico del cliente, previa publicación del ajuste.
- Siempre debes **informar al cliente que se le enviará el documento correspondiente a la nota de crédito a su email o domicilio** (según tenga distribución electrónica o tradicional) salvo en aquellos casos donde el concepto NO se ha facturado.
- En caso de **generar un saldo a favor con opción de devolución** por transferencia se debe realizar el procedimiento ABONO O DEVOLUCIÓN DE SALDO A FAVOR.

## MATRIZ DE ATENCIÓN

MATRIZ DE ATENCIÓN AJUSTE —

**MATRIZ DE ATENCIÓN AJUSTE**

|                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>VERIFICACIONES<br/>PREVIAS</b> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. En el caso de clientes con más de una dirección, verifica el domicilio sobre el cual el cliente está consultando. Si el servicio es móvil y el cliente tiene más de una línea contratada, verifica el número de teléfono al que se le realizará el ajuste.</li> <li>2. Verifica si el ajuste se realizará sobre un monto facturado o sobre un monto no facturado.</li> <li>3. Verifica que el monto a ajustar este dentro del máximo permitido o si será derivado a un cargo superior.</li> </ol>                   |
| <b>GESTIÓN</b>                    | <p>Realiza el ajuste dependiendo del monto según el procedimiento <a href="#">PASO A PASO AJUSTE</a>.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si corresponde a <b>cobros de periodos anteriores que no se facturaron y una vez regularizado se facturan en una sola boleta</b>, debes ajustar los cobros que no corresponden al periodo actual facturado.</li> <li>• Si corresponde a <b>cobros duplicados (cargos iguales en el mes actual)</b>, debes ajustar el periodo duplicado para que sólo quede el que corresponda al mes facturado.</li> </ul> |
| <b>INFORMA</b>                    | <p><b>Si el monto se encuentra facturado:</b></p> <p><b>Call Center Voz y Sucursales:</b><br/> <i>Sr(a) XXXX, le pido disculpas por el error y las molestias causadas. Le informo que hemos realizado el ajuste por un valor de \$XXX y el saldo actualizado de su boleta es de \$XXXX. Se le enviará una nota de crédito por email con el monto. Le recuerdo que puede visualizar el saldo actualizado de su boleta en la Sucursal Virtual de <a href="#">vtr.com</a>.</i></p> <p><b>Call Center No Voz:</b></p>                                             |

*XXXX lamentamos lo ocurrido, hemos realizado el ajuste y el saldo actualizado de tu boleta es de \$XXX. Te enviaremos una nota de crédito por email con el monto. Te recuerdo que podrás visualizarlo en la Sucursal Virtual de [vtr.com](http://vtr.com) con tu usuario y clave.*

**Si el monto no se encuentra facturado:**

**Call Center Voz y Sucursales:**

*Sr(a) XXXX, le pido disculpas por el error y las molestias causadas. Le informo que hemos realizado el ajuste del evento sin facturar por un valor de \$XXX. Le recuerdo que con esta gestión evitaremos la facturación errónea en su siguiente boleta. Además, recordarle que puede visualizar sus boletas en nuestra Sucursal Virtual de [vtr.com](http://vtr.com) y que puede utilizar nuestro portal de pago.*

**Call Center No Voz:**

*XXXX lamentamos lo ocurrido, hemos realizado el ajuste por lo que tu próxima boleta sea correcta. Te recuerdo que podrás pagar en la Sucursal Virtual de [vtr.com](http://vtr.com) con tu usuario y clave.*

**Si el ajuste es por un valor mayor al autorizado para tu puesto de trabajo:**

**Call Center Voz y Sucursales:**

*Sr(a) XXXX, le pido disculpas por el error y las molestias causadas. Le informo que hemos realizado la solicitud de ajuste por un valor de \$XXX. Le informo que, por una restricción sistemática, no puedo generar el ajuste de un valor tan alto, por lo que mi supervisor lo realizará dentro de las próximas 24 horas hábiles. Le recuerdo que puede visualizar el saldo actualizado de su boleta en la Sucursal Virtual de [vtr.com](http://vtr.com).*

**Call Center No Voz:**

|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          | <p><i>XXXX lamentamos lo ocurrido, hemos realizado la solicitud de ajuste por un valor de \$XXX. Te informo que, por una restricción sistemática, no puedo generar el ajuste de un valor tan alto, por lo que mi supervisor lo realizará dentro de las próximas 24 horas hábiles. Te recuerdo que podrás visualizarlo en la Sucursal Virtual de <a href="http://vtr.com">vtr.com</a> con tu usuario y clave.</i></p>                                                                                                                                                                          |
| ESCALA   | <p>Si no es posible realizar el Ajuste, lo debes reportar por medio de un ticket a portal Helpdesk adjuntando un print del error. Te puedes apoyar en la publicación <a href="#">INGRESO DE TICKETS</a>.</p> <p><b>Tipo de Registro:</b> Aplicación Corporativa<br/> <b>Aplicación:</b> Andes<br/> <b>Categoría:</b> Boleta<br/> <b>Tipo de Solicitud:</b> Ajustes / NC<br/> <b>IMPORTANTE:</b> Al momento de ingresar el ticket siempre debes completar el número de <b>cuenta de facturación</b> del cliente en el recuadro Número de Cuenta. Sin este dato el ticket no será resuelto.</p> |
| REGISTRA | <p><b>Atención Comercial -&gt; Descuentos y prórroga -&gt; Ajuste de boleta/factura</b></p> <p>En observación indicar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Nombre cliente.</li> <li>•Motivo llamada/visita.</li> <li>•Gestión realizada.</li> <li>•Motivo del ajuste. Fundamentar con antecedentes.</li> <li>•Respaldo considerado.</li> <li>•Información entregada.</li> </ul> <p>Si el ajuste fue por cobros de periodos anteriores, utiliza <b>#COBROBOLETASANTERIORES</b></p> <p>Si el ajuste fue por cobros duplicado, utiliza <b>#DOBLECARGOFIJO</b></p>                        |



## ATENCIÓN CLIENTES REITERADOS NOTA DE CRÉDITO (NC)

Es fundamental que, en todo momento, indagues a fondo sobre el inconveniente que presenta el cliente para poder ofrecer una solución definitiva.

Por lo anterior, los clientes que tengan 1 o 2 acreditaciones en su historial reciente (independiente del motivo), serán marcados en SMA con la finalidad de identificarlos rápidamente y gestionar según corresponda:

| CONDICIÓN                                        | SMA                                                                                                                                                                                                                        | GESTIÓN                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1 nota de crédito (NC) en el mes anterior</b> | <b>¡Cliente ya cuenta con 1 acreditación en su historial más reciente!</b> Recomendamos proceder con una revisión detallada para asegurarnos de que no haya discrepancias o posibles problemas recurrentes con el cliente. | Revisa detalladamente para poder entregar una solución concreta y así evitar que el cliente reitere y se genere una nueva acreditación por no haber resuelto su inconveniente en primera instancia |

**2 notas de  
crédito (NC)  
en meses  
anteriores**

**¡Cliente ya cuenta con 2  
acreditaciones en su historial  
más reciente!** Revisa en detalle  
la situación e indaga en el motivo  
real que provoca la reiteración.

Antes de dar una 3era NC,  
revisa detalladamente cual es el  
motivo de esta nueva  
reiteración para poder entregar  
y asegurar una solución  
definitiva, y no incentivar a que  
nos vuelva a contactar por la  
misma razón.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

# DEVOLUCIÓN EQUIPO MÓVIL EN GARANTÍA

---



## GARANTÍA LEGAL Y SS DEVOLUCIÓN EQUIPO EN GARANTÍA

Este procedimiento servirá para atender casos en que un cliente, dentro del período de Garantía Legal de 180 días corridos desde la venta, desee realizar la devolución de su Equipo Móvil porque tiene algún desperfecto técnico o cosmético (no atribuible al cliente) o en caso de retracto por Canal Remoto.

## POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- Esta atención aplica para las **primeras líneas presenciales**.
- Esta atención la puede solicitar el **Titular o Tercero con Poder Notarial**.
- El ejecutivo de atención presencial, deberá enseñar al cliente, el equipo móvil en el showroom de la Sucursal o en el material que proporciona VTR.COM para que el cliente tenga presente las características del equipo que desea adquirir.
- El ejecutivo debe **recomendar al cliente**, realizar el cambio de equipo en el momento y el monto pagado (por concepto de cuota inicial o compra) sea abonado para el equipo de reemplazo.
- El cliente puede solicitar la **devolución del pago por concepto de cuota inicial o pago total** por el equipo, sólo en caso que el cliente decide optar por la opción de Devolución de dinero. Para revisar el procedimiento de [ABONO Y DEVOLUCIÓN DE SALDOS A FAVOR](#).
- El ejecutivo, en conjunto con el cliente, **deberá hacer las pruebas necesarias** con el equipo para descartar inconvenientes una vez fuera de la sucursal. Entre las pruebas que puede realizar es revisar el funcionamiento de la cámara frontal y trasera, revisar el volumen, luminosidad de la pantalla, entre otras.
- Si el cliente **no desea abrir la caja del equipo al momento de la venta**, se le debe indicar que, si el aparato presenta fallas, este deberá ser ingresado a Servicio Técnico Móvil para validar la falla, sin excepciones.
- El equipo que desea cambiar, **debe retornar a la sucursal con todos los accesorios** en excelente estado, sin cuentas configuradas y, en lo posible, la caja original, para que aplique la Devolución por Garantía Legal original (la imei debe coincidir con la del equipo vendido).
- VTR trabaja con Centros de Reparación autorizados y certificados por las mismas marcas comercializadas.
- Una vez diagnosticado el equipo, **en caso de tener una falla de origen**, el fabricante reparará el terminal o lo cambiará por otro del mismo modelo.
- **Los informes técnicos bajo Resolución:** Actualización de Software, Falla no encontrada o Devolución sin reparar, no aplican para Garantía Legal.
- Si el Centro de Reparación **envía un nuevo equipo al cliente**, se **renueva la garantía legal** de 180 días.

- El equipo reparado o cambiado será despachado a la Sucursal donde se ingresó el Servicio Técnico.
- El procedimiento de [CONVIVENCIA DE ÓRDENES](#) indica la compatibilidad de este con otros requerimientos.
- En las condiciones de garantía del fabricante de cada equipo, se menciona explícitamente que los cambios de equipo se realizarán usando equipos nuevos o refaccionados, por tanto, el equipo puede ser devuelto sin el empaque original.

## DEBES SABER

**GARANTÍA LEGAL:** La garantía legal o (6x3) cubre los 180 días corridos desde de la venta, en dónde el cliente tiene 3 opciones para elegir en caso de que su equipo móvil se encuentre defectuoso por causa no atribuible al cliente.

- DEVOLUCIÓN DEL DINERO.
- CAMBIO DEL PRODUCTO.
- REPARACIÓN GRATUITA.

## GARANTÍA LEGAL

La opción que el cliente elija para hacer valer la Garantía Legal se puede solucionar de las siguientes maneras:

**DEVOLUCIÓN POR DOA:** —

Es cuando en el momento de la **venta o en un cambio** de Equipo Móvil, el ejecutivo **comprueba que el equipo presenta una falla cosmética o de funcionamiento**. Esto no aplica para Delivery.

- El cliente debe permanecer en la sucursal para que se aplique la **DEVOLUCIÓN POR DOA**
- **Se acepta devolución:** 1 hora o menos desde el pago al contado o de la cuota inicial por contrato de arriendo presencial en Sucursal
- El cliente puede solicitar el **cambio por otro equipo con las mismas características** ofertadas, o bien, **devolución del dinero** que pagó por concepto de cuota inicial o valor total.
- Equipo es restituido con Empaque, Accesorios y Configuración Original
- Equipo debe tener una falla mecánica o cosmética evidente

✗ La **DEVOLUCIÓN POR DOA** no aplica para casos en que el cliente se muestre disconforme con características como color del modelo, intensidad del brillo de la pantalla, o volumen del sonido, entre otras.

✗ El retractor no se puede solicitar por Call Center o vía Chat.

✗ No se puede reemplazar ningún componente del equipo nuevo por los del equipo defectuoso.

## RETRACTO CANAL REMOTO: —

Si un cliente realiza la adquisición de su equipo móvil a través de un **canal no presencial y su equipo fue entregado mediante Delivery**, tiene por ley el **Derecho a RETRACTO**, es decir, arrepentirse de la compra dentro de un plazo de 10 días de corrido desde que se celebró el contrato. Los motivos que aplican para el cambio son:

- Equipo no funcione o esté dañado.
- No cumpla con las características técnicas descritas en la publicidad.
- No le haya gustado el diseño o color.
- Desista o sea rechazada la portabilidad.
- Se acepta devolución: 10 días o menos desde la venta o contrato de arriendo.

## EXEPCIÓN JEFE DE SUCURSAL: —

Cambio de equipo **excepcional autorizado por Jefatura de Sucursal con 180 días o menos desde la fecha de venta.** En caso de ausencia, esta excepción puede ser delegada a Coordinadores de la sucursal. Todos los cambios serán auditados por el área de Terminales.

- **DESPERFECTO O FALLA COSMÉTICO:** Es cuando se identifica que el equipo móvil presenta algún golpe o marca visible.

## 1. INGRESO DE LA SOLICITUD DE SERVICIO PARA DEVOLUCIÓN DEL EQUIPO EN GARANTÍA

## **Contexto**

Una vez realizada la validación y si corresponde que el cliente pueda realizar una devolución de equipo por estar en garantía, entonces se debe ingresar la solicitud de servicio que a continuación se indica.



## Paso 2

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta: 7873453-1 Cuenta

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

Lista de clientes Lista de clientes

7873453-1

Rut: 7873453-1 Dirección: APOQUINDO A Teléfono principal: 963402251 Resultado última encuesta ERA: En cobranza: Fecha última encuesta ERA: Resultado última encuesta NPS: Fecha última encuesta NPS: ID Twitter: Género: Fecha de nacimiento: 11/12/1955 Estado: Activo

Nombre: MARIA JIMENA Comuna: LAS CONDES Email: leonardo.marin@vtr.cl Fallos masivos: Parámetros: Tipo: Residencial Clase: Cliente Subtipo: MYPE Subnivel: Sin Servicios

Apellido paterno: VENEGAS Edad: 61 Nacionalidad: CHILENO Estado email: Pendiente Validar Región: REGION METROPOLITANA Código postal: Segmento valor: Tipo de documento: Cédula Profesión:

Vista 360 Más información Resumen del cliente Saldos totales **Jerarquía de cuentas** Fallas masivas Contactos Perfiles Actividades Solicitudes de servicio Pedidos Activos instalados

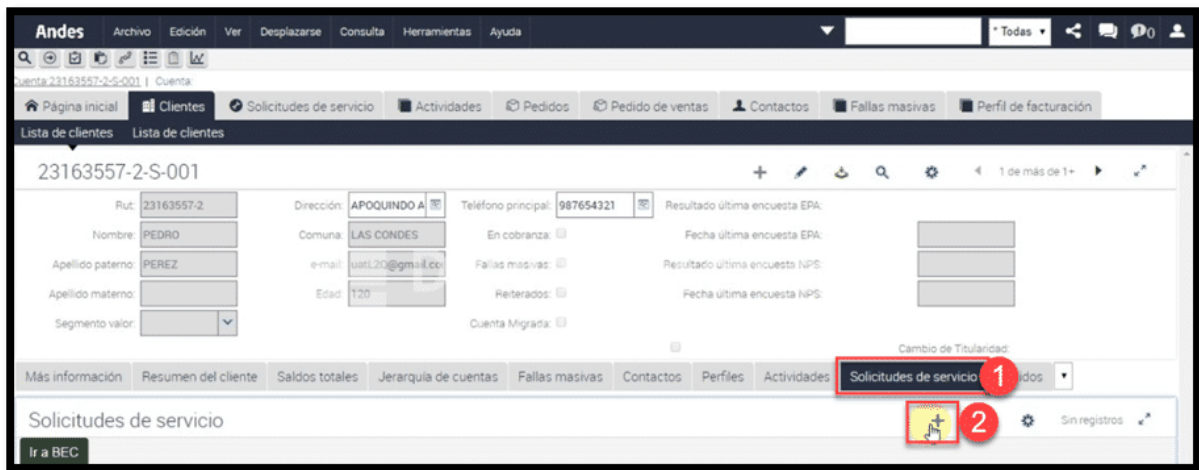
Jerarquía de la organización de la cuenta Gráfica de jerarquías de cuentas

Jerarquía de la organización de la cuenta

| Clase       | Tipo        | Identificador cuenta | Dirección                   | Email                 | Teléfono principal | Aplica convenio |
|-------------|-------------|----------------------|-----------------------------|-----------------------|--------------------|-----------------|
| Facturación | Empresarial | 154735545            | APOQUINDO AV 4800 PISO PL A | leonardo.marin@vtr.cl | 963402251          |                 |
| Servicio    | Residencial | 7873453-1-54-01      | APOQUINDO AV 4800 PISO PL A | leonardo.marin@vtr.cl | 963402251          |                 |

Para ingresar la solicitud de servicio, Desde la vista 360 de la cuenta Cliente, hacer clic en la pestaña **JERARQUÍA DE CUENTAS** y elegir la cuenta de **SERVICIO**.

### Paso 3



Pinchar la pestaña **SOLICITUD DE SERVICIO** (1) y hacer clic en el símbolo + (2), como se indica en la imagen:

## Paso 4

Cuenta 22363624-1-S-001 | Cuenta

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

Lista de clientes | Lista de clientes

22363624-1-S-001

Rut: 22363624-1 | Dirección: APOQUINDO A | Teléfono principal: 987654321 | Resultado última encuesta EPA: | Fecha última encuesta EPA: |

Nombre: JUAN | Comuna: LAS CONDES | En cobranza: | Fecha última encuesta EPA: |

Apellido paterno: AVILA | e-mail: uat120@gmail.com | Fallas masivas: | Resultado última encuesta NPS: |

Apellido materno: | Edad: 120 | Retirados: | Fecha última encuesta NPS: |

Segmento valor: | Cuenta Migrada: | Cambio de Titularidad: |

Más información | Resumen del cliente | Saldos totales | Jerarquía de cuentas | Fallas masivas | Contactos | Perfiles | Actividades | Solicitudes de servicio | Pedidos | Activos instalados

Rut del Cliente: 22363624-1 | Teléfono residencial solicitante: | Dirección: APOQUINDO A | Tipo: Servicio |

RUT Solicitante: 22363624-1 | Teléfono laboral solicitante: | Comuna: LAS CONDES | Área: Devolución |

Nombre solicitante: JUAN | Teléfono celular solicitante: | Región: | Subárea: Equipo Móvil |

Apellido paterno solicitante: AVILA | Email solicitante: uat120@gmail.com | Activo: | Descripción: |

Apellido materno solicitante: | Número serie CI solicitante: | Número de interacción: |

Ingresar los datos de la solicitud de servicio:

- **Tipo** → Servicio
- **Área** → Devolución
- **Subárea** → Equipo móvil
- **Descripción** → Información que sea pertinente a la devolución.

## Paso 5

Seleccionar activo

Nº de activo

| Nº de activo                   | Nº de serie | Producto                          | Nº de pieza | Estado     |             |
|--------------------------------|-------------|-----------------------------------|-------------|------------|-------------|
| migra.40184968                 |             | 30 Mega                           | 30_MEGA     | Suspendido | Mega 30     |
| migra.40184969                 |             | TV Hogar HD Digital               | TV_HOGARHD  | Suspenc    | gar t       |
| migra.618512714                |             | Multimedia Control... 1-WOD9C     |             | Activo     | media       |
| migra.618512715357818091993... |             | Equipo Movil                      |             | Activo     |             |
| migra.618512716357818091993... |             | LG K4 2017                        | LGK42017    | Activo     | LG K4 2017  |
| migra.618512719963504477       |             | Servicio Movil                    |             | Activo     |             |
| migra.618512720963504477       |             | Bloqueo Carriers M...             |             | Activo     |             |
| migra.618512721963504477       |             | Movil Carrier 111 V... PN0000098  |             | Activo     | Movil Carri |
| migra.618512722963504477       |             | Movil Carrier 123 E... PN0000108  |             | Activo     | Movil Carri |
| migra.618512723963504477       |             | Movil Carrier 171 Cl... PN0000097 |             | Activo     | Movil Carri |

Aceptar Cancelar

Luego se debe completar el campo activo es un campo obligatorio en el cual se debe indicar el N° de activo asociado al producto **EQUIPO MÓVIL**

- Para el activo **NO SE DEBE** utilizar el que este asociado al modelo del equipo.

## Paso 6

The screenshot displays a web application interface for managing customer accounts and service requests. The top navigation bar includes links for 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', 'Fallas masivas', and 'Perfil de facturación'. Below this, there's a section for 'Lista de clientes' with a search bar and a list of clients. The main area shows a detailed view for a specific client, '22363624-1-S-001'. This view includes a tabbed interface with options like 'Más información', 'Resumen del cliente', 'Saldo total', 'Jerarquía de cuentas', 'Fallas masivas', 'Contactos', 'Perfiles', 'Actividades', 'Solicitudes de servicio' (selected), 'Pedidos', and 'Activos instalados'. The 'Solicitudes de servicio' tab is active, showing a form for a service request. The form contains fields for 'Rut del Cliente', 'RUT Solicitante', 'Nombre solicitante', 'Apellido paterno solicitante', 'Apellido materno solicitante', 'Dirección', 'Comuna', 'Región', 'Activo', 'Número de interacción', 'Teléfono residencial solicitante', 'Teléfono laboral solicitante', 'Teléfono celular solicitante' (highlighted with a red box), 'Email solicitante', 'Número serie CI solicitante', 'Tipo', 'Área', 'Subárea', and 'Descripción'. The 'Teléfono celular solicitante' field is currently empty, and the 'Guardar' (Save) icon is highlighted with a red box.

| Datos del Cliente            |            | Datos del Solicitante            |                 | Dirección             |               | Tipo de Servicio |              |
|------------------------------|------------|----------------------------------|-----------------|-----------------------|---------------|------------------|--------------|
| Rut del Cliente              | 22363624-1 | Teléfono residencial solicitante |                 | Dirección             | APOQUINDO AV  | Tipo             | Servicio     |
| RUT Solicitante              | 22363624-1 | Teléfono laboral solicitante     |                 | Comuna                | LAS CONDES    | Área             | Devolución   |
| Nombre solicitante           | JUAN       | Teléfono celular solicitante     | 987654321       | Región                |               | Subárea          | Equipo Móvil |
| Apellido paterno solicitante | AVILA      | Email solicitante                | uan2a@gmail.com | Activo                | 1-15838701597 | Descripción      | CHR 099 A    |
| Apellido materno solicitante |            | Número serie CI solicitante      |                 | Número de interacción |               |                  |              |

Por último como campo obligatorio se **debe completar con el N° de teléfono celular del solicitante**, y posterior se debe pinchar el ícono **guardar**

## Paso 7

The screenshot shows the 'Andes' CRM interface. At the top, there's a navigation bar with 'Andes' and various menu items like 'Archivo', 'Edición', 'Ver', etc. Below this is a sub-navigation bar with 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', 'Fallas masivas', and 'Perfil de facturación'. The main content area displays the profile for 'Cuenta 23163557-2-S-001'. The profile includes fields for 'Rut', 'Nombre', 'Apellido paterno', 'Apellido materno', 'Segmento valor', 'Dirección', 'Comuna', 'e-mail', 'Edad', 'Teléfono principal', 'En cobranza', 'Fallas masivas', 'Reiterados', 'Cuenta Migrada', 'Resultado última encuesta EPA', 'Fecha última encuesta EPA', 'Resultado última encuesta NPS', and 'Fecha última encuesta NPS'. Below the profile is a tabbed interface with 'Más información', 'Resumen del cliente', 'Saldo total', 'Jerarquía de cuentas', 'Fallas masivas', 'Contactos', 'Perfiles', 'Actividades', 'Solicitudes de servicio', and 'Pedidos'. The 'Solicitudes de servicio' tab is active, showing a table with columns: 'Nuevo', 'Nº de SS', 'Estado', 'Número reclamo', 'Fecha de creación', 'Tipo', 'Área', 'Subárea', 'Tipo requerimiento', 'RUT Solicitante', 'Nombre Completo Sc', and 'De'. A red arrow points to the 'Nº de SS' field in the first row of the table, which contains the value '10710984'.

| Nuevo | Nº de SS | Estado  | Número reclamo | Fecha de creación | Tipo     | Área       | Subárea      | Tipo requerimiento | RUT Solicitante | Nombre Completo Sc | De      |
|-------|----------|---------|----------------|-------------------|----------|------------|--------------|--------------------|-----------------|--------------------|---------|
|       | 10710984 | Abierta |                | 13/01/2020 19...  | Servicio | Devolución | Equipo Móvil | Requerimiento      | 23163557-2      | PEDRO PEREZ        | CHR099A |

Una vez guardada la solicitud de servicio, se debe ingresar a ella **seleccionando el N° de la SS**.

## Paso 8

The image shows two screenshots of the 'Andes' software interface. The first screenshot shows the 'Consulta Cuentas' form with a red box around the 'Cuenta inicial' field. The second screenshot shows the same form with a red box around the 'Razón de la devolución' dropdown menu, which is open, showing options like 'Cambio Equipo SOTI DOA', 'Devolución de Accesorio', 'Excepción', 'Garantía Legal', and 'Retirado Canal Remoto'. Red circles with numbers 1 and 2 are placed over the 'Cuenta inicial' field and the 'Razón de la devolución' dropdown respectively.

Luego se deben completar los siguientes ítems de forma obligatoria:

**1) CLIENTE DEVUELVE ACCESORIOS:** Se debe validar que el cliente devuelve cargador, audífonos, etc. (1)

**2) EQUIPO CUMPLE PLAZO PARA GARANTÍA LEGAL o EQUIPO CUMPLE PLAZO PARA DOA:** Se debe validar en qué fecha se realizó la compra del equipo y de acuerdo a ello seleccionar lo que corresponde. (1)

**3) EQUIPO SIN DAÑO COSMÉTICO:** Se debe validar que el equipo venga en buen estado, sin golpes, etc. (1)

Si estos campos o algunos no se cumplen no se debe continuar con la solicitud de servicio.

4) Seleccionar en el campo **RAZÓN DE LA DEVOLUCIÓN**, la opción que corresponda a lo que necesite el cliente (2)

5) Luego, se debe seleccionar desde el combo box el campo **MOTIVO CLIENTE**, en el cual debe seleccionar el que corresponda a lo indicado por el cliente:

- **Devolución de dinero:** Se debe consignar este motivo si el cliente indica que desea la devolución del dinero por la cuota inicial del equipo.
- **Recibir equipo nuevo:** Se debe consignar este motivo si el cliente indica que desea un equipo nuevo por el equipo devuelto.
- **Mantener saldo a favor.** Se debe consignar este motivo si el cliente indica que desea que el saldo a favor se mantenga en su cuenta. Se le debe indicar al cliente que este saldo se aplicará en las boletas que se emitan posteriormente.



## Paso 9

The screenshot shows the ANIOES system interface. The top navigation bar includes 'Inicio', 'Archivos', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. The main menu includes 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', 'Fallas masivas', and 'Preferencias del usuario'. The 'Lista de solicitudes de servicio' section displays a form for a specific request. The form includes fields for 'RUT Solicitante', 'Nombre Completo Solicitante', 'Dirección', 'Correo electrónico', 'Teléfono laboral', 'Teléfono residencial', 'Id Alarma Falla Masiva', 'Reparación reiterada', 'Activo', 'magna.6130797', 'Tipo requerimiento', 'Número reclamo', 'Canal de ingreso', 'Fecha de creación', 'Fecha de solución', 'Fecha de cierre', 'Usuario creador', 'Solicitud derivada', and 'Requisito'. The 'Actividades' section shows a table with columns: 'Id Actividad', 'Tipo', 'Motivo', 'Código Cierre', 'Estado', 'Propietario', 'Descripción', and 'Área de Control'. The table contains one row with the following data: '1-7AJ1W25', 'Resolución', 'NO', 'Solicitud Anulada', 'Anulada', 'NROJAS', 'Validación Ajuste Notas de Credito', and 'Área de Control'. The 'Código Cierre' and 'Estado' columns are highlighted in red.

Una vez consultado la Cuota inicial, se debe finalizar la actividad de Validación de Ajuste Notas de crédito, completando los campos de la actividad indicando en el siguiente orden:

- **Motivo** → Ingresar motivo solicitado por cliente (1)
- **Código de cierre** → Seleccionar SOLICITUD INGRESADA (2)
- **Estado** → Finalizada (3)
- Presionar **guardar** (4).

Esta actividad también puede ser anulada debido a que no cumple con las validaciones exigidas. Si el ejecutivo anula esta actividad cerrará la solicitud de servicio y termina el proceso. La actividad debe ser anulada con el código de cierre **SOLICITUD ANULADA** y el estado **ANULADA** para que la solicitud se anule correctamente.

## Paso 10

The screenshot shows the 'Andes' software interface. At the top, there's a menu bar with options like 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. Below this is a navigation bar with tabs for 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', 'Fallas masivas', and 'Perfil de facturación'. The 'Solicitudes de servicio' tab is active, showing a 'Lista de solicitudes de servicio'. Below this, there's a 'Reparación reiterada' section with various checkboxes and input fields. The 'Consultas Cuotas' section is also visible. The 'Actividades' section at the bottom contains a table with columns: 'Id Actividad', 'Tipo', 'Motivo', 'Código Cierre', 'Estado', 'Propietario', and 'Descripción'. A red box highlights the first row of the table, and a red arrow points to the 'Devolucion de equipo' description.

| Id Actividad | Tipo       | Motivo     | Código Cierre       | Estado     | Propietario | Descripción                        |
|--------------|------------|------------|---------------------|------------|-------------|------------------------------------|
| 79Z5FKY      | Resolución |            |                     | Abierta    | CTAPSA      | Devolucion de equipo               |
| 1-79Z5EVK    | Resolución | PRUEBAS QA | Solicitud Ingres... | Finalizada | NRO. 105    | Validacion Ajuste Notas de Credito |

Una vez finalizada la primera actividad se genera una segunda actividad llamada **DEVOLUCIÓN DE EQUIPO** que es asignada al bodeguero de la sucursal, dicha actividad queda en estado abierta.

## Paso 11

| Id Actividad | Tipo       | Descripción                        | * Estado   | Código Cierre                | Propietario | Fecha Inicio     | Vencimiento      |
|--------------|------------|------------------------------------|------------|------------------------------|-------------|------------------|------------------|
| 1-79Z5FKY    | Resolución | Devolucion de equipo               | Finalizada | Devolución Realizada         | CTAPIA      | 13/01/2020 19:38 | 16/01/2020 12:00 |
| 1-79Z5EVK    | Resolución | Validacion Ajuste Notas de Credito | Finalizada | Solicitud Ingresad...NRO.JAS |             | 13/01/2020 19:33 | 16/01/2020 12:00 |

Una vez que la actividad de Devolución de equipo es generada, el **BODEGUERO** debe finalizar la actividad y completar los campos:

- **Estado** → FINALIZADO (1)
- **Código de cierre** → Devolución realizada (2)
- Hacer clic en el **botón guardar** (3).

Esta actividad también puede ser anulada debido a que no cumple con las validaciones exigidas. Si el bodeguero anula esta actividad cerrará la solicitud de servicio y termina el proceso. La actividad debe ser anulada con el código de cierre "Devolución Anulada" y el estado "Anulada" para que la solicitud se anule correctamente.

## Paso 12

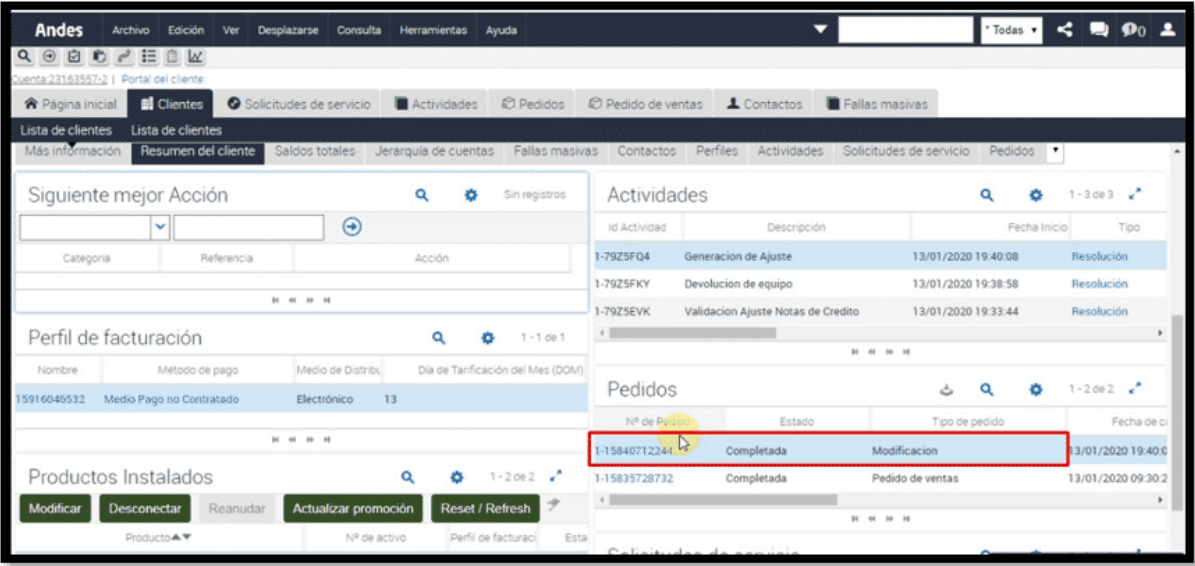
The screenshot shows the 'Andes' software interface. The top menu bar includes 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. The main navigation bar has tabs for 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas masivas'. The 'Solicitudes de servicio' tab is active, showing a 'Lista de solicitudes de servicio' with a sub-tab 'Actividades'. Below this, there's a 'Consulta Cuotas' section with various checkboxes and input fields. The 'Actividades' section at the bottom contains a table with the following data:

| Id Actividad | Tipo       | Descripción                        | * Estado   | * Código Cierre       | Secretario | Fecha Inicio     | Vencimiento      |
|--------------|------------|------------------------------------|------------|-----------------------|------------|------------------|------------------|
| 1-79Z5FQ4    | Resolución | Generacion de Ajuste               | Finalizada | Orden Generada        | NRO.JAS    | 13/01/2020 19:40 | 16/01/2020 12:00 |
| 1-79Z5FKY    | Resolución | Devolucion de equipo               | Finalizada | Devolucion Realiz...  | CTAPIA     | 13/01/2020 19:38 | 16/01/2020 12:00 |
| 1-79Z5EVK    | Resolución | Validacion Ajuste Notas de Credito | Finalizada | Solicitud Ingresad... | NRO.JAS    | 13/01/2020 19:33 | 16/01/2020 12:00 |

A red box highlights the first row of the table, and a red arrow points to the 'Código Cierre' field, which contains the value 'NRO.JAS'.

Una vez que la actividad asignada al bodeguero es finalizada se genera una tercera actividad llamada **GENERACIÓN DE AJUSTE**, esta actividad se genera en estado **FINALIZADA** y además de forma automática crea el pedido de modificación con el cual se elimina el equipo devuelto por el cliente.

## Paso 13



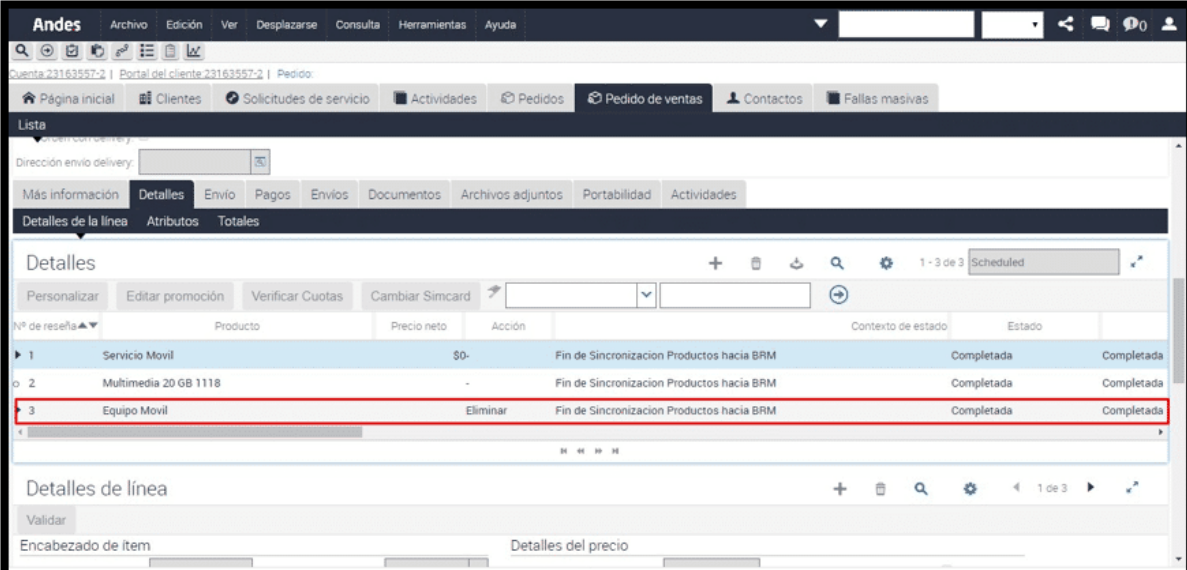
The screenshot displays the 'Andes' software interface. The top navigation bar includes 'Andes', 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. Below this, there's a search bar and a 'Todas' dropdown. The main interface is divided into several sections:

- Siguiendo mejor Acción:** A section with a search bar and a table with columns 'Categoría', 'Referencia', and 'Acción'.
- Perfil de facturación:** A section with a search bar and a table with columns 'Nombre', 'Método de pago', 'Medio de Distrib.', and 'Día de Tarificación del Mes (DOM)'. The first row is highlighted in blue.
- Productos Instalados:** A section with a search bar and a table with columns 'Producto', 'Nº de activo', 'Perfil de facturación', and 'Estado'. Buttons 'Modificar', 'Desconectar', 'Reanudar', 'Actualizar promoción', and 'Reset / Refresh' are visible.
- Actividades:** A section with a search bar and a table with columns 'Id Actividad', 'Descripción', 'Fecha Inicio', and 'Tipo'. The first row is highlighted in blue.
- Pedidos:** A section with a search bar and a table with columns 'Nº de Pedido', 'Estado', 'Tipo de pedido', and 'Fecha de creación'. The first row is highlighted in blue and has a red box around it.

| Nº de Pedido  | Estado     | Tipo de pedido   | Fecha de creación   |
|---------------|------------|------------------|---------------------|
| 1-15840712244 | Completada | Modificación     | 13/01/2020 19:40:08 |
| 1-15835728732 | Completada | Pedido de ventas | 13/01/2020 09:30:2  |

Para corroborar, se debe ingresar a la vista 360 y validar que se generó el pedido de modificación por la eliminación del equipo devuelto la cual ha quedado en estado **COMPLETADA**. Selecciona el N° del pedido para ingresar a ver el detalle.

## Paso 14



The screenshot displays the 'Andes' software interface for a sales order. The top navigation bar includes 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. Below this, a breadcrumb trail shows 'Cuenta 23163557-2 | Portal del cliente 23163557-2 | Pedido'. The main menu contains 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Pedidos', 'Pedido de ventas' (selected), 'Contactos', and 'Fallas masivas'. The 'Lista' section shows 'Dirección envío delivery:'. The 'Más información' tab is active, with sub-tabs for 'Detalles', 'Envío', 'Pagos', 'Envíos', 'Documentos', 'Archivos adjuntos', 'Portabilidad', and 'Actividades'. The 'Detalles de la línea' sub-tab is selected, showing a table of items. The table has columns for 'Nº de reseta', 'Producto', 'Precio neto', 'Acción', 'Contexto de estado', and 'Estado'. The third item, 'Equipo Movil', is highlighted in red and has a 'Eliminar' action. The 'Estado' column for this item is 'Completada'. Below the table, the 'Detalles de línea' section is visible, with a 'Validar' button and fields for 'Encabezado de ítem' and 'Detalles del precio'.

| Nº de reseta | Producto              | Precio neto | Acción                                    | Contexto de estado                        | Estado     |
|--------------|-----------------------|-------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------|------------|
| 1            | Servicio Movil        | \$0-        | Fin de Sincronizacion Productos hacia BRM | Completada                                | Completada |
| 2            | Multimedia 20 GB 1118 | -           | Fin de Sincronizacion Productos hacia BRM | Completada                                | Completada |
| 3            | Equipo Movil          |             | Eliminar                                  | Fin de Sincronizacion Productos hacia BRM | Completada |

Al ingresar al pedido de modificación se corrobora que la eliminación del equipo se encuentra en estado **COMPLETADA**.

### Paso 15

Finalizada la Solicitud de servicio, debe generar el Ajuste por la Cuota inicial del equipo por el monto que se informó en la Solicitud de Servicio. **REVISA EL PROCEDIMIENTO DE AJUSTE.**

## Paso 16

En el caso que el cliente desee que el saldo a favor se le devuelva por caja, debe seguir con el proceso Actual de Devolución de Dinero en Andes. REVISAR EL [PROCEDIMIENTO DE ABONO O DEVOLUCIÓN DE SALDO A FAVOR](#)



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR



Lección 3 de 7

# ACTIVIDAD

---

Recordando contenido

---

*Pregunta*

**01/01**

El cliente puede solicitar la devolución del pago por concepto de cuota inicial o pago total por el equipo, sólo en caso que el cliente decide optar por la opción de Devolución de dinero. Esta afirmación es:

---

- ☐ Falsa
- ☐ Verdadera

# CORTE Y DEVOLUCIÓN DE LLAMADO

---



## PROCEDIMIENTO

## CONTEXTO

Mejorar la experiencia del cliente en el canal de Call Center, evitando que deba explicar su requerimiento o consulta en más de una oportunidad y sienta que en VTR existe la disposición de resolver su inconveniente en forma efectiva.

---

## DEBES SABER

- Ante un **corte de llamado inesperado en la atención**, realiza de inmediato la devolución de llamada utilizando el número registrado en Workspace (deben ser 3 intentos seguidos).
- De no estar la información disponible, **recuerda utilizar los números de contacto** que están informados en Andes.

Por otra parte, el correcto ingreso del Registro en sistemas comerciales se medirá en Atributo Registro de Atención RAC > Sub-causa N°1: Registro en Sistema, de acuerdo al motivo de llamado del cliente.

## ESTADO EN WORKSPACE

### ¿En qué estado se debe quedar para generar la devolución de llamada?

El ejecutivo debe quedar en estado (\*) **“capacitación”** que le permitirá devolver el llamado inmediatamente se realiza el corte.

**Anexo 1 Vista Workspace – Estado para Devolución de Llamado**

The screenshot displays the Genesys Workspace interface. At the top, the title bar reads "Genesys • Workspace". Below it, a status bar shows a timer at 1:01:04, a phone number 962295205, and a name "DISTR Y COMERC JUAN DAVID OPAZO ROJAS" with a timer at 00:12:55. A dropdown menu is open, showing various call status options. The option "No está listo - Capacitación" is highlighted with a red box. Below the menu, a section titled "Información del caso" lists details such as "Origen: Llamada entrante a 9009", "Cola de espera: 79004", "RUT: 0076629049-3", "NOMBRE: DISTR Y COMERC JUAN DAVID OPAZO ROJAS", "SEGMENTO: CLIENTE\_B2B", "RAMA IVR: B2BSOPTEC2WAY", "CallID: S1-AST02-1501621474.2255057", "ConnID: 007402A7460D7C63", and "ID de la llamada: 5dd9e290-5db6-4489-b9c1-ac52be6758a3". At the bottom, a status bar shows "228800096" and "Conectado".

Genesys • Workspace

Felipe Andres Diaz Iriarte

1:01:04 962295205 00:02:48 DISTR Y COMERC JUAN DAVID OPAZO ROJAS 00:12:55

Información del caso

Origen: Llamada entrante a 9009

Cola de espera: 79004

RUT: 0076629049-3

NOMBRE: DISTR Y COMERC JUAN DAVID OPAZO ROJAS

SEGMENTO: CLIENTE\_B2B

RAMA IVR: B2BSOPTEC2WAY

CallID: S1-AST02-1501621474.2255057

ConnID: 007402A7460D7C63

ID de la llamada: 5dd9e290-5db6-4489-b9c1-ac52be6758a3

228800096 Conectado

Lista

No está listo - BackOffice

No está listo - Baño

No está listo - Capacitación

No está listo - Coaching

No está listo - Colación

No está listo - Descanso

No está listo - Inactividad5m

Iniciar sesión

Finalizar sesión

## CORTE DE LLAMADO POR LÍNEA TOMADA

Aplica cuando:

- La atención del ejecutivo es finalizada y cliente deja la línea tomada
- Cuando la llamada/Transferencia ingresa sin audio
- Llamada queda sin audio en medio de la atención (en este caso también aplica devolución de llamada)

**Paso 1:** Avisar al cliente que debe cortar la llamada, que la línea se encuentra tomada y ya finalizó la atención:

### INFORMA

**Línea tomada post atención:** *"Don/Sra. xxxx ya finalizamos la atención, agradeceré puede proceder a cortar el llamado"*

**Línea tomada por llamada sin audio al comienzo o en medio de atención:** *"Hola/Don/Sra. Xxxx, se encuentra en línea, no le escucho?"*

**Paso 2:** Cliente no responde paso 1:

### INFORMA

**Línea tomada post atención:**

*"Don/Sra. xxx ya finalizamos la atención, procederé a cortar el llamado"*

**Línea tomada por llamada sin audio al comienzo o en medio de atención:**

*"Hola/Don/Sra. Xxxx, procederé a cortar el llamado".*

**Los pasos 1 y 2 se deben realizar dentro de los siguientes 15 segundos desde que el cliente deja línea tomada o queda sin audio**

## REGISTRA

### Registro de la llamada que se corta

Gestión interna ➡ Seguimiento ➡ Corte de llamado

### Registro de la devolución de llamada

Gestión interna ➡ Seguimiento ➡ Devolución de llamado

**Contacto exitoso:**

- Nombre de cliente que atendió devolución
- Devolución de llamada
- Información entregada durante la llamada
- Pruebas realizadas y plazo entregados de corresponder

**Contacto NO exitoso:**

- Informar hora en que se realiza devolución
- Fono al que se intentó contactar
- N° de intentos realizado



Para revisar más información ingresa [AQUÍ](#)



Complete the content above before moving on.

# CAMBIO DE SIMCARD

---

## PROCEDIMIENTO



## CONTEXTO

- El alcance de este procedimiento es para Sucursales de atención VTR. Si un cliente solicita esta atención vía call center voz y/o no voz, informa que por seguridad y norma Subtel esta atención es solo presencial:



**VOZ**

**NO VOZ**

*"Sr. XXX de acuerdo a la normativa Subtel y por evitar fraudes y suplantación de identidad, esta atención sólo es posible entregarse presencialmente. Le puedo informar sobre las sucursales más cercanas a su domicilio"*

*"XXX de acuerdo a la normativa Subtel y por evitar fraudes y suplantación de identidad, esta atención sólo es posible entregarse presencialmente. Te puedo informar sobre las sucursales más cercanas a su domicilio"*

- Esta solicitud puede ser realizada por el Titular o Tercero con poder Notarial, para ello se debe solicitar lo siguiente:
- Poder Notarial Original y con timbre de agua. Tiene que contener la firma del notario y una vigencia máxima de 6 meses desde su emisión. Debes además guardar una copia del poder en KWCC.
- Llamada al cliente a fonos de contacto si es que tiene para validar que la solicitud es real.
- Aprobación del jefe de sucursal.

#### POLÍTICAS DE ATENCIÓN

#### DEBES SABER

#### INDAGA

- Indicar que la SIMCARD no tiene costo.
- Para realizar un cambio de Simcard, la cuenta debe estar al día.
- En todos los cambios de simcard, debe realizar la validación de identidad. Valida la identidad del titular según la publicación POLÍTICA DE VALIDACIÓN IDENTIDAD
- Si la sim está bloqueada, revisar la publicación BLOQUEO/DESBLOQUEO EQUIPO MÓVIL Y SIMCARD POR ROBO O PÉRDID



- Si cliente solicita cambio de SIMCARD debes ofrecer actualización de promoción con planes vigentes para mejorar su oferta, apóyate en PLAN COMERCIAL
- El procedimiento de “CONVIVENCIA DE ÓRDENES” indica la compatibilidad de este con otros requerimientos.
- Puedes revisar el procedimiento en la publicación PROCEDIMIENTO DE CONVIVENCIA DE ÓRDENES
- No ingresar un nuevo pedido de cambio de simcard si existe uno en estado Pendiente, Pendiente de Envío, Enviado o Recibido. Dicho nuevo pedido de modificación no podrá ser creado.

#### POLÍTICAS DE ATENCIÓN

#### DEBES SABER

#### INDAGA

- Se debe validar identidad de cliente previo al ingreso de la solicitud cambio de simcard
- En caso de que la validación sea rechazada, el cambio de simcard no podrá concretarse.
- En caso de que el rut este bloqueado con anterioridad o por muchos intentos fallidos, no se puede realizar el cambio de simcard.
- Recordar al cliente que si tiene sus CONTACTOS respaldados en la SIMCARD, estos se perderán.

#### POLÍTICAS DE ATENCIÓN

#### DEBES SABER

#### INDAGA

**¿A qué N° de PCS es el que necesita cambiar la simcard?**  
**¿Por qué motivo necesita el cambio?**

**Sí corresponde un cambio en los siguientes casos:**

Extravío/Robo Simcard.

- Simcard con daños físicos (quebrada, doblada, componentes desprendidos).

- Si la Simcard se prueba en varios equipos y no funciona.
- Recomendación por SOS móvil o como respuesta de daño asociada a la línea.
- Por renovación de equipo móvil. El nuevo equipo no es compatible con modelo que hoy tiene el cliente.

**NO corresponde a un cambio en los siguientes casos:**

- Problema de llamadas, SMS, MMS, datos. Esto se debe validar a través de un Diagnostico Técnico Móvil. Puedes revisar el procedimiento de INCONVENIENTES MÓVILES
- Problemas con acceso a 4G o 4G+, todas nuestras Simcard son compatibles con esta tecnología.
- Por antigüedad o desgaste de la pintura del plástico.

## VERIFICA PRECONDICIONES

### VERIFICA

1. Verificar que los datos como **RUT, DOMICILIO, FONO, EMAIL** estén correctos. En caso de no coincidir, deben ser actualizados. Puedes revisar el procedimiento de **"MODIFICACIÓN DE DATOS"** [AQUÍ](#).
2. Realiza la validación de identidad del cliente. Revisa la publicación [VALIDACIÓN IDENTIDAD VENTA MÓVIL Y CAMBIO DE SIMCARD](#).

Puedes apoyarte con el siguiente script:

*"Señor/a XXX, a continuación, procederé a realizar unas preguntas de validación de identidad (accede a portal Equifax link <https://sec.equifax.cl/ui-iris/login> e ingresa rut y número serie documento de cliente para responder set de preguntas de validación), junto con la validación biométrica de su huella dactilar.*

3. Revisa y verifica que cliente **no posea deuda**. Si tienes dudas de como revisarlo puedes apoyarte en la publicación [ANDES - CÓMO REVISAR LA DEUDA](#)

4. Verificar el **estado de los servicios si se encuentran ACTIVOS o SUSPENDIDOS**. Si tienes dudas de como revisarlo puedes apoyarte en la publicación [ANDES - ESTADO DEL SERVICIO](#)

## GESTIÓN

### GESTIÓN

- 1.1. Generar un nuevo pedido de modificación desde la sección **PRODUCTOS INSTALADOS**, pinchando sobre el plan y luego **MODIFICAR**.
- 1.2. Si existe un **cambio de Simcard en estado Pendiente, Pendiente de Envío, Enviado o Recibido**; no será posible ingresar un nuevo pedido de modificación a esta promoción.
- 1.3. Presionar el **botón desplegable** y seleccionar el concepto de **SIMCARD** y pinchar el botón **CAMBIAR SIMCARD**.
- 1.4. Confirmar la nueva Simcard seleccionado la opción **NUEVO** junto a ella (la otra figurará como ELIMINAR)
- 1.5. Presionar botón **Verificar y luego TSQ**, si tienes dudas puedes apoyarte en la publicación ANDES – VERIFICAR TSQ
- 1.6. Una vez que el **TSQ sea aprobado**, se genera el contrato y enviar.
- 1.7. El pedido pasa a estado **ABIERTO y luego "PENDIENTE DE ENVÍO"**.
- 1.8. Contactar al **Bodeguero informando n° de pedido y rut de cliente** para que agregue la serie de la Simcard y cambie el estado a "enviado"
- 1.9. Mediante **correo electrónico al bodeguero**, informar del pedido enviado. El BODEGUERO vinculará la Simcard y devolverá el pedido.
  - ASUNTO: Pedido XXXX / Rut XX.XXX.XXX – X
  - CUERPO: Rut de cliente - Número de Pedido - Solicitud de Simcard

**1.10.** Una vez **vinculada la Simcard y finalizada la acción del BODEGUERO**, el ejecutivo debe **cambiar el estado del pedido a RECIBIDO** y presionar [ALT] + [ENTER] para guardar los cambios.

**1.11.** El pedido pasa de estado **ABIERTO ha COMPLETADO** mientras se realiza el aprovisionamiento de la Simcard. Para actualizar oprimir [ALT]+[ENTER].

- Recuerda revisar que el estado del pedido sea COMPLETADA ya que es este estado el que confirma la finalización del cambio

**1.12.** Para verificar el pedido este completado presionar el **botón DETALLES**.

## INFORMA —

### Sucursales

Informa cambio ya realizado e indica que Simcard se encuentra operativa.

## REGISTRA —

### Tipifica Correctamente

**Atención Comercial -> Cambio de serv contrat/Susp -> Cambio de Plan/Actuali. promo**

Incluir siempre en la observación:

- Nombre y Rut de la persona que atendemos
- Motivo consulta
- Número de la solicitud (si aplica)
- Información entregada
- Plazo informado
- Detalles del equipo
- Registrar N° ticket a mesa de ayuda (si aplica)



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



DEBES REVISAR TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

# MODIFICACIÓN DE DATOS

---



## MODIFICACIÓN DE DATOS

Haz clic [AQUÍ](#) y descubre en nuestra cápsula creada para ti cómo garantizar que los datos de los clientes sean siempre consistentes.

**POLÍTICAS DE LA  
ATENCIÓN**

**DEBES SABER**

**INDAGA**

**VERIFICA  
PRECONDICIONES**

- Esta atención se puede dar al Titular del Servicio o Tercero con Poder Notarial.

- En el caso de cliente Negocios se puede dar la atención al Representante Legal, Contacto Autorizado o Tercero con Poder Notarial
- Revisar que los **Datos de Contacto y los Datos Obligatorios** (Marcados con Asterisco) estén correctamente ingresados y actualizados.
- **Para modificar los datos del cliente, debes validar que estás hablando con el titular. La validación debes realizarla en el Registro Civil. Apóyate en la publicación [POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD](#)**
- Es importante que el número de contacto tiene que el formato correcto:
  - **Ejemplo de formato que deben ingresar:** NO SE DEBE ANTEPONER EL NUMERO 0 en ningún caso.
  - **CELULARES:** la extensión del número es de 9 dígitos donde siempre el primer dígito es el número 9 > Ejemplo: 9 1234 5678
  - **FIJO:** la extensión del número es de 9 dígitos donde los primeros 2 dígitos corresponden al código de ciudad > Ejemplo: 41 123 45 67
- **Debes revisar que los correos registrados tanto en la cuenta Cliente como en el Perfil de Facturación estén en el formato correcto**, sean consistentes y estén actualizados. No corresponde que el correo registrado sea del tipo XXXX (correo ficticio), como, por ejemplo: notiene@notiene.cl.
- Debes considerar que **el correo en la cuenta Cliente impacta en el envío de Campañas y Encuestas**, mientras que el correo del **Perfil de Facturación en el envío de boletas**. Si el cliente tiene más de un servicio, verifica qué Perfil de Facturación desea modificar según el DOM asignado. Los únicos casos en los que se pueden utilizar correos distintos son cuando el cliente tiene varios servicios o si solicita explícitamente diferenciar los correos.
- **El cambio de dirección para temas de envío de boleta y comunicaciones** (Dirección Postal) **debe realizarse en la CUENTA DE FACTURACIÓN.**
- **No todos los datos del cliente se pueden modificar;** estos estarán bloqueados para edición.
- Los botones **MOSTRAR MÁS/MOSTRAR MENOS** permitirán ver todos los campos de la ficha del cliente.
- La **modificación en la cuenta de facturación** puede ser realizada por **cualquier puesto de trabajo**, pero el **perfil de facturación** podrá ser **modificado solamente por usuarios con puesto de Supervisor, Jefe y BackOffice.**
- **Recuerda que al realizar una modificación de datos**, debes considerar el período de tasación según el **DOM del cliente.**

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |             |        |                         |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------|-------------------------|--|
| POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | DEBES SABER | INDAGA | VERIFICA PRECONDICIONES |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>El <b>cambio de Dirección no corresponde a un Traslado.</b></li> <li>El <b>cambio de Rut no corresponde a un Cambio de Titular.</b></li> <li><b>Toda modificación realizada corresponderá al cambio de datos de la cuenta en particular</b> (CLIENTE, FACTURACIÓN, SERVICIO). Estos Datos modificados NO son heredables a ninguna otra cuenta</li> <li>Se detecta que, ante <b>cualquier cambio en los campos modificables, estos se guardan automáticamente.</b> Ten precaución en <b>NO modificar ningún dato de manera involuntaria.</b></li> <li>Para <b>evitar errores y realizar correctamente la modificación de datos</b>, es necesario tener activadas las Cookies del explorador.</li> </ul> |             |        |                         |  |

|                                                                                                                                                              |             |        |                         |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------|-------------------------|--|
| POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN                                                                                                                                     | DEBES SABER | INDAGA | VERIFICA PRECONDICIONES |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cuál es el o los datos que desea actualizar?</li> <li>¿Cuál es el motivo para solicitar la actualización?</li> </ul> |             |        |                         |  |

|                          |             |        |                         |  |
|--------------------------|-------------|--------|-------------------------|--|
| POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN | DEBES SABER | INDAGA | VERIFICA PRECONDICIONES |  |
|--------------------------|-------------|--------|-------------------------|--|



1. Verifica en la Vista 360° de la cuenta de cliente que **los datos como: DIRECCIÓN, EMAIL, TELÉFONO estén actualizados. Recuerda siempre actualizar los datos desde la cuenta de cliente antes de ingresar un pedido.**
2. Verificar que el **EMAIL en el Perfil de Facturación del Cliente este actualizado** y sea el mismo que de la cuenta Cliente.
3. Verificar el **ESTADO COMERCIAL** de los servicios. Confirmar en la sección **PRODUCTOS INSTALADOS** en la cuenta Cliente que el estado de ellos sea **ACTIVO**.
4. Corroborar si **quien solicita la atención es el Representante Legal o Contacto**. Para esto, el ejecutivo debe pinchar, desde la vista 360 de la cuenta Cliente, la **pestaña CONTACTOS**

**POLÍTICAS DE LA  
ATENCIÓN**

**DEBES SABER**

**INDAGA**

**VERIFICA  
PRECONDICIONES**

Gestionar la **MODIFICACIÓN DE DATOS**, dependiendo del tipo de Cliente, es decir **RESIDENCIAL o EMPRESARIAL**.

## GESTIÓN

Gestionar la **MODIFICACIÓN DE DATOS**, dependiendo del tipo de Cliente, es decir **RESIDENCIAL o EMPRESARIAL**.

### 1. TIPO DE CLIENTE

Pinchar la flecha del campo **TIPO** y seleccionar **RESIDENCIAL**. Pinchar el botón **GUARDAR**

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 'Lista de clientes' tab is active, showing a list of clients. The client profile for '8646174-9' is displayed. The 'Tipo' dropdown is highlighted with a red box, and a red arrow points to the 'Residencial' option. The 'Guardar' button is visible at the bottom right.

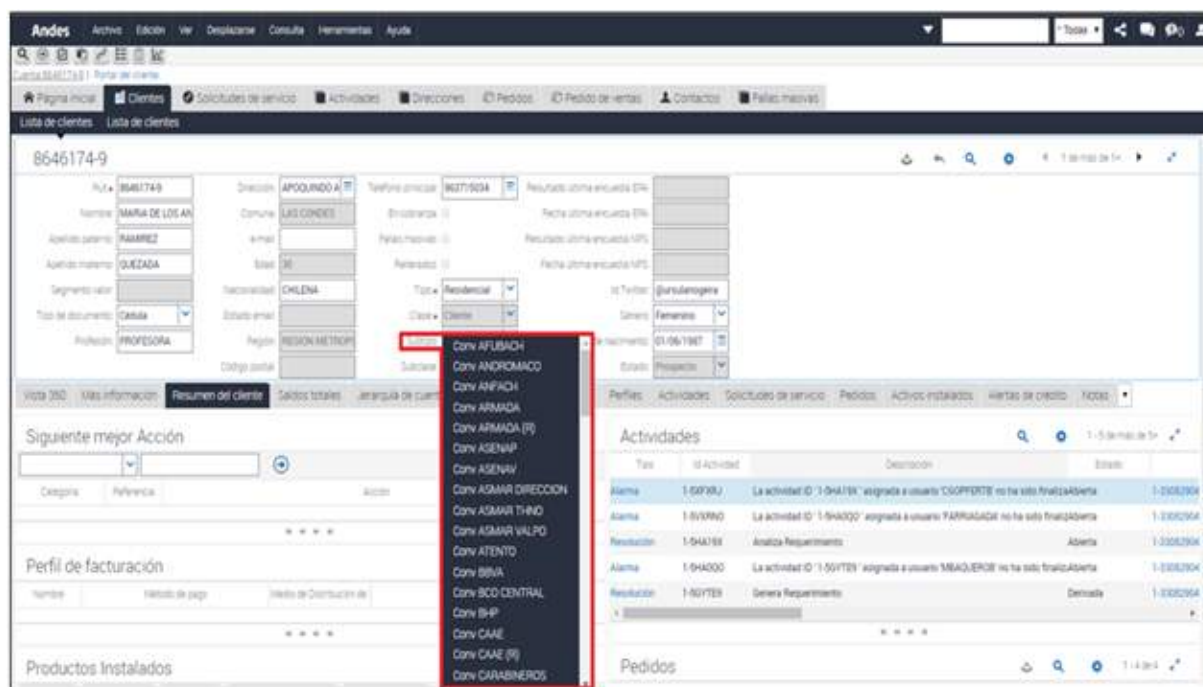
## 2. MODIFICACIÓN DE NOMBRE Y APELLIDOS

Seleccionar el cuadro de **NOMBRE o APELLIDOS** y escribir el nuevo dato y pincha el botón **GUARDAR** para finalizar

The screenshot shows the 'Andes' CRM interface. The top navigation bar includes 'Andes', 'Todas', and user icons. The main menu has 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Validaciones venta', 'Pedidos', and 'Pedido de ventas'. The 'Lista de clientes' tab is active, showing a list of clients. The client profile for '7875886-4' is displayed. The 'Nombre' and 'Apellido' fields are highlighted with a green box. The 'Guardar' button is visible at the bottom right.

### 3. MODIFICACIÓN DE SUBTIPO

Pinchar la flecha del campo **SUBTIPO** y el elegir la opción requerida y luego haz click en el botón **GUARDAR**



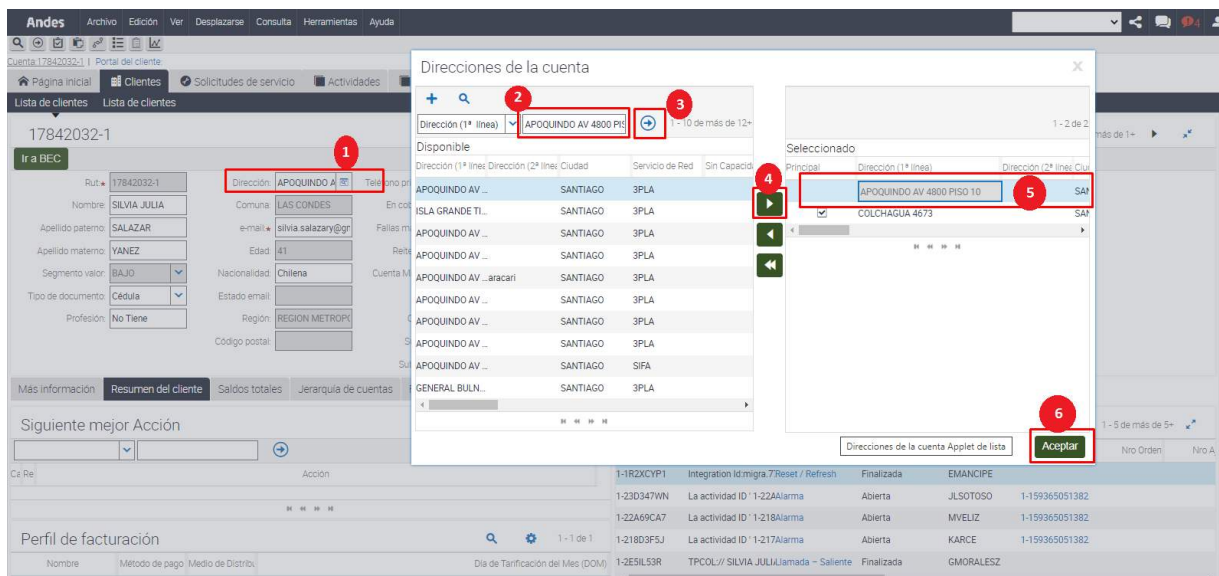
### 4. MODIFICACIÓN DE DIRECCIÓN

- El cambio de Dirección corresponde a la rectificación de una dirección por estar mal ingresada en sistema o porque se solicita actualizar.
- La dirección también quedará modificada en alguna cuenta de Facturación que no tenga dirección asociada.

Para revisar la publicación de **TIPS DE BÚSQUEDA DE DIRECCIONES** pinchar [AQUÍ](#).

1. Pinchar el botón de búsqueda (1) en el campo **DIRECCIÓN**, ingresa la nueva dirección (2) y **pincha en la flecha** (3) para buscar, selecciona la dirección y **pásala al listado de direcciones** disponibles (4), pincha sobre la **nueva dirección** (5) y luego **aceptar** (6).

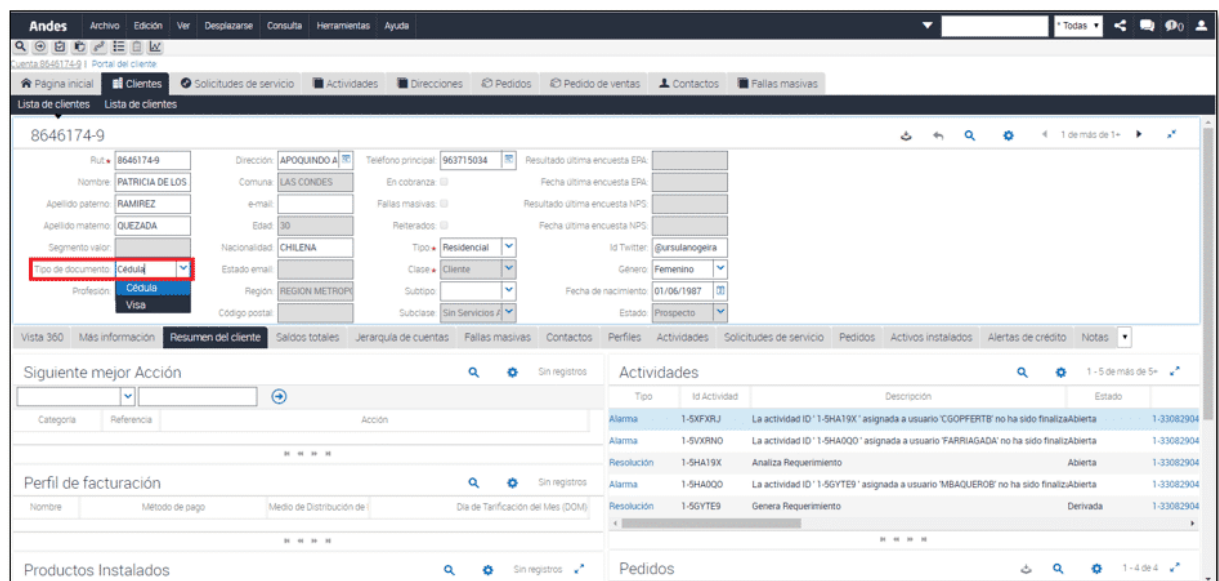
**Finalmente guarda los cambios**



## 5. TIPO DE DOCUMENTO

El **Tipo de Documento** corresponde al documento que se utiliza para confirmar titularidad, estos pueden variar de Cédula de Identidad a Visa en algunos casos dependiendo de la Política de Visado vigente.

1. Desplegar las posibles opciones y seleccionar el Tipo de Documento requerido y luego presiona guarda



## 6. MODIFICACIÓN DE EMAIL

Posicionarse sobre el **campo de E-MAIL** y escribir el nuevo correo y **Guardar** (el campo ESTADO MAIL quedará **PENDIENTE** debido a que esta Función aún no disponible)

The screenshot shows the 'Andes' CRM interface. The top navigation bar includes 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. The main header shows 'Cuenta 8646174-9' and 'Portal del cliente'. The left sidebar has 'Lista de clientes' and 'Lista de clientes'. The main content area displays the client profile for 'PATRICIA DE LOS RAMIREZ'. The 'E-mail' field is highlighted with a red box. The profile includes fields for 'Dirección', 'Teléfono principal', 'Resultado última encuesta ERA', 'En cobranza', 'Fecha última encuesta ERA', 'Fallas masivas', 'Resultado última encuesta NPS', 'Reiterados', 'Fecha última encuesta NPS', 'Id Twitter', 'Género', 'Fecha de nacimiento', and 'Estado'. The 'E-mail' field is currently empty. Below the profile, there are tabs for 'Vista 360', 'Más información', 'Resumen del cliente', 'Salidos totales', 'Jerarquía de cuentas', 'Fallas masivas', 'Contactos', 'Perfiles', 'Actividades', 'Solicitudes de servicio', 'Pedidos', 'Activos instalados', 'Alertas de crédito', and 'Notas'. The 'Resumen del cliente' tab is active, showing 'Siguiendo mejor Acción' and 'Actividades'. The 'Siguiendo mejor Acción' section has a dropdown menu and a search icon. The 'Actividades' section shows a list of activities with columns for 'Tipo', 'Id Actividad', 'Descripción', 'Estado', and 'Id'. The 'Pedidos' section is also visible at the bottom.

## 8. MODIFICAR TELÉFONO PRINCIPAL

- La numeración de dicho Número debe ser **9 dígitos**.
- **Dejar como teléfono principal el n° Móvil**; y confirmar que tenga acceso a WhatsApp con esto aseguramos el correcto contacto con el cliente.

**Si el cliente no tiene WhatsApp informa que lo contactaremos a través de una llamada o SMS,** antes dudas puedes revisar el botón de “Confirmación de Agendamiento” de la publicación

- Dejar como secundarios los números de teléfonos fijos.
1. Pinchar el botón de búsqueda del campo **TELÉFONO PRINCIPAL**, y luego pincha el botón **NUEVO** y luego pinchar la flecha bajo la columna **TIPO DE TELÉFONO**, en donde se debe clasificar el número principal como **CELULAR**.
  2. Ingresar el número telefónico de nueve dígitos para luego **ACEPTAR**.

3. En el caso de **no ingresar los 9 dígitos**, se despliega un mensaje de alerta

4. Finalmente haz clic en **GUARDAR**

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta 10502624-2 | Portal del cliente

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

Lista de clientes

10502624-2

Ira a BEC

Rut: 10502624-2 Dirección: AP Comuna: LA e-mail: m Apellido paterno: LIZANA Edad: 53 Nacionalidad: CH Estado email: Pe Profesión: Región: RE Código postal: Vista 360 Más información Resumen del cliente Sal

**Teléfonos**

Principal Tipo de teléfono Teléfono

☒ Alternativo 209313

☐ Celular

☐ Laboral

☐ Negocio

☐ Residencial

Aceptar

Siguiente mejor Acción Sin registros

Actividades

| Tipo     | Id Actividad | Descripción         |
|----------|--------------|---------------------|
| Negocios | 1-84AECL     | Alta 2 Play Finaliz |

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta 8646174-9 | Portal del cliente

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

Lista de clientes

8646174-9

Rut: 8646174-9 Dirección: APOQUINDO A Comuna: LAS CONDES e-mail: m Apellido paterno: RAMIREZ Edad: 38 Nacionalidad: CHILENA Estado email: Pendiente Validad Profesión: PROFESORA Región: REGION METROPOLITANA Código postal: Vista 360 Más información Resumen del cliente Salidos totales Jerarquía

**Teléfonos**

Principal Tipo de teléfono Teléfono

☒ Celular 912345678

☐ Celular 963715034

Aceptar

Siguiente mejor Acción Sin registros

Perfil de facturación Sin registros

| Nombre | Método de pago | Método de Distribución de | Día de Tarifación del Mes (DOM) |
|--------|----------------|---------------------------|---------------------------------|
|--------|----------------|---------------------------|---------------------------------|

Productos Instalados Sin registros

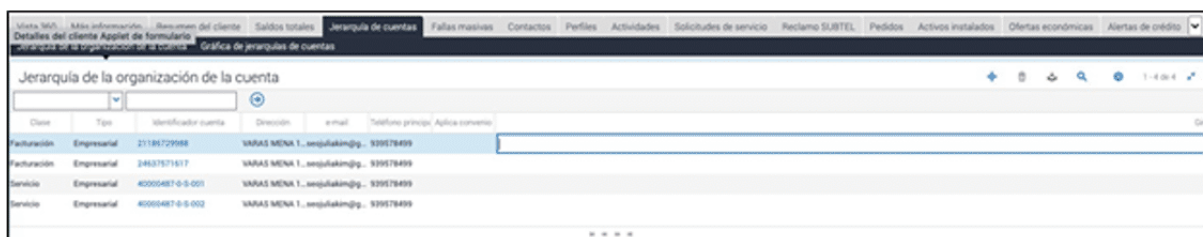
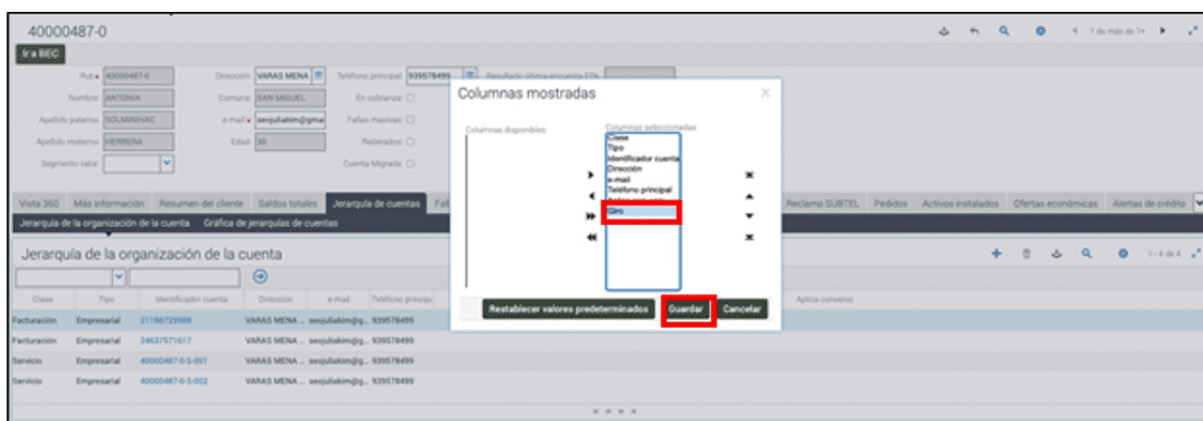
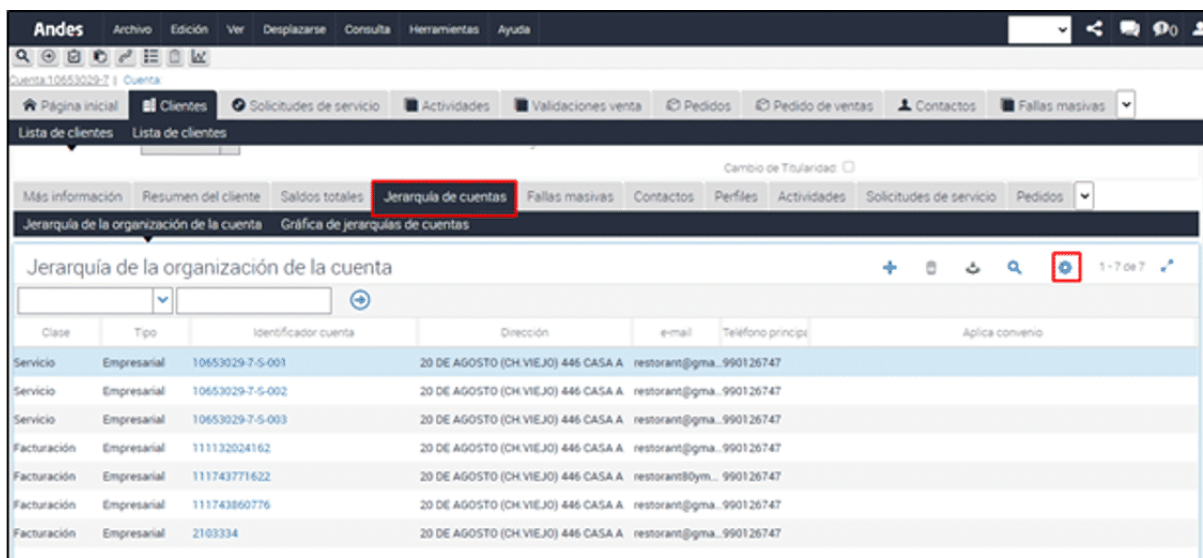
Pedidos

| Descripción                                                                                    | Estado              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| Alarma 1-5XFXU La actividad ID '1-5HA19X' asignada a usuario 'CGOPFERTE' no ha sido finaliza   | Abierta 1-33082904  |
| Alarma 1-5VXRNO La actividad ID '1-5HA000' asignada a usuario 'TARRIAGADA' no ha sido finaliza | Abierta 1-33082904  |
| Resolución 1-5HA19X Analiza Requerimiento                                                      | Abierta 1-33082904  |
| Alarma 1-5HA000 La actividad ID '1-5GYTES' asignada a usuario 'MBAQUEROB' no ha sido finaliza  | Abierta 1-33082904  |
| Resolución 1-5GYTES Genera Requerimiento                                                       | Derivada 1-33082904 |

## 13. MODIFICACIÓN DE GIRO

1. En la pestaña "Jerarquía de cuentas" presiona el engranaje
2. Selecciona COLUMNAS MOSTRADAS. Luego selecciona GIRO y acepta.
3. Se verifica que el campo "Giro" sí está editable para cuentas de tipo facturación. Después de completar, seleccionar guardar





## 14. MODIFICACIÓN DE NOMBRE NEGOCIOS

Para el caso de Negocios no es posible realizar el cambio de Nombre, y sólo en casos que se deba corregir algún error en la digitación del nombre, se debe realizar el siguiente procedimiento:

1. Se debe cambiar el TIPO DE CLIENTE de Empresarial a Residencial, tal como lo indica esta misma publicación en el botón Andes Negocios y en ítem Tipo de Cliente
2. Una vez cambiado el tipo de cliente a RESIDENCIAL, puedes realizar la modificación de NOMBRE, tal como lo indica esta misma publicación en el botón Andes Residencial y en ítem Modificación Nombre y

apellido

3. Cuando los datos del nombre ya se encuentren actualizados, es necesario volver a cambiar el TIPO DE CLIENTE de Residencial a Empresarial, tal como lo indica esta misma publicación en el botón Andes Residencial y en ítem Tipo de cliente

## Modificación de datos para confirmación de agendamiento

The screenshot displays a web application interface for a CRM system. At the top, there is a navigation bar with tabs: 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Validaciones venta', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas masivas'. Below this, a sub-header shows 'Lista de clientes' and 'Lista de clientes'. The main content area is for account '13868236-6'. It includes a green button 'Ir a BEC' and a form with various fields: 'Rut', 'Nombre' (MAGALY ANDREA), 'Apellido paterno', 'Apellido materno', 'Segmento valor' (MEDIO BAJO), 'Dirección' (AV LAS TORRE), 'Comuna' (QUILICURA), 'Teléfono principal' (971609032), 'Resultado última encuesta EPA', 'En cobranza', 'Fecha última encuesta EPA', 'Fallas masivas', 'Resultado última encuesta NPS', 'Fecha última encuesta NPS', 'Edad' (41), 'Reiterados', 'Cuenta Migrada' (checked), and 'Cambio de Titularidad'. Below the form is a tabbed interface with 'Más información', 'Resumen del cliente', 'Saldo total', 'Jerarquía de cuentas', 'Fallas masivas', 'Contactos' (highlighted with a red box), 'Perfiles', 'Actividades', 'Solicitudes de servicio', 'Pedidos', and 'Activos instalados'. The 'Contactos' tab shows a table with columns: 'Principal', 'Rut', 'Nombre', 'Apellido paterno', 'Apellido', 'Teléfono laboral', 'Teléfono celular', 'Teléfono residencial', 'e-mail', 'Dirección', and 'Establecimiento'. The table contains one entry with 'Teléfono celular' (92209313) highlighted by a red box.

| Principal                           | Rut        | Nombre     | Apellido paterno | Apellido | Teléfono laboral | Teléfono celular | Teléfono residencial | e-mail     | Dirección       | Establecimiento |
|-------------------------------------|------------|------------|------------------|----------|------------------|------------------|----------------------|------------|-----------------|-----------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | 13868236-6 | MAGALY ... | SAAVI            | ZARA...  |                  | 92209313         |                      | magalyt... | AV LAS TORRE... |                 |

## AGENDAMIENTO

Todos los clientes que **requieran un agendamiento** de cualquier tipo (instalación, reparación, traslados, entre otros) será confirmado a través de un mensaje de WhatsApp **A UN NÚMERO CELULAR**

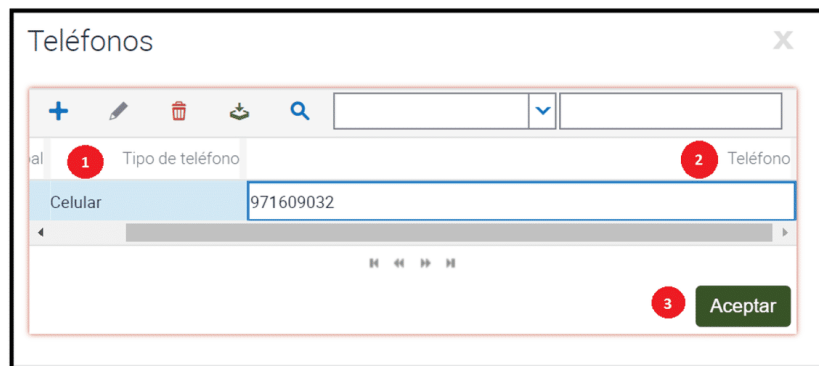
El número a donde llegará el mensaje es el que aparezca en la pestaña **CONTACTOS**



## ¿CÓMO AÑADIR UN NÚMERO DE TELÉFONO?

## ¿PUEDO SUMAR OTROS TIPOS DE NÚMEROS?

1. Una vez **confirmado el día y hora con el cliente**, debes confirmar el **nº de TELÉFONO CELULAR de quien recibirá al técnico**.
2. Si el número de la **pestaña de Contactos no aparece o se desea modificar, debes:**
  - **a)** Seleccionar el botón del campo **Teléfono Principal**
  - **b)** Hacer clic en el **botón "lupa"**
  - **c)** Elige el tipo de teléfono **CELULAR** (1), agrega el número de **9 dígitos** (2) y **acepta** (3).
  - \*El número principal del cliente debe clasificarse como CELULAR, ya que solo de esta forma podrá ser contactado vía Whatsapp para la confirmación de visitas técnicas.
  - **d)** Haz clic en **GUARDAR**
  - **e)** Verifica que en la **pestaña CONTACTOS**, se refleje el número celular agregado
  - Puedes agregar más números, en caso que el cliente solicite dejar otros números registrados.



## ¿CÓMO AÑADIR UN NÚMERO DE TELÉFONO?

## ¿PUEDO SUMAR OTROS TIPOS DE NÚMEROS?

**Sí, pero tienes que tener en consideración que:**

**a)** Si el teléfono registrado es residencial, en la pestaña **CONTACTOS**, siempre quedará reflejado el 1º número de **tipo CELULAR**

- Si el número de tipo CELULAR es un teléfono residencial, el mensaje de WhatsApp no se enviará

**b)** Si existen **2 números registrados de tipo CELULAR**, el n° que se verá reflejado en **CONTACTOS** será el **primero de la lista**

**c)** Si agregas otro n° celular, de cualquier tipo, siempre quedará registrado en **CONTACTOS** el **1º número de tipo CELULAR**

**d)** Si quieres agregar un número y que este quede al comienzo del listado, posíciónate en el 1º teléfono y haz clic en **+**

The screenshots illustrate the process of managing phone numbers in the 'Teléfonos' interface:

- Top Left:** Shows the 'Teléfonos' window with a list of numbers. A red box highlights the 'Residencial' type for the number 221234567. A red arrow points to the '+' icon, with a text box stating: "El número tickeado como principal quedar registrado como teléfono principal".
- Top Right:** Shows the 'Teléfonos' window with a list of numbers. A red box highlights the 'Celular' type for the number 993018514. A red arrow points to the '+' icon, with a text box stating: "El número tickeado como principal quedar registrado como teléfono principal".
- Bottom Left:** Shows the 'Teléfonos' window with a list of numbers. A red box highlights the 'Celular' type for the number 993018514. A red arrow points to the '+' icon, with a text box stating: "El número tickeado como principal quedar registrado como teléfono principal".
- Bottom Right:** Shows the 'Teléfonos' window with a list of numbers. A red box highlights the 'Celular' type for the number 993018514. A red arrow points to the '+' icon, with a text box stating: "El número tickeado como principal quedar registrado como teléfono principal".



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

# DESAFÍO TERMINADO

---



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°  
20!**

**Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final**

---

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

FINALIZAR