

# VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 23 - 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 15 AL 28 DE DICIEMBRE



ATENCIÓN CLIENTES MIGRADOS VTR MÓVIL



REAJUSTE IPC MÓVIL



ACTIVIDAD



BOLSA NO SE ACTIVA



INGRESO DE SVA A UN SERVICIO MÓVIL





DESAFÍO TERMINADO

# ATENCIÓN CLIENTES MIGRADOS VTR MÓVIL

---



## OBJETIVO

## IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- Detallar cómo atender a clientes VTR Móvil que reciban comunicaciones de migración o que ya fueron migrados a Claro, resolviendo dudas comerciales y/o técnicas garantizando una experiencia positiva durante el proceso de integración.

- Aplica para **clientes con migración pendiente** como a **clientes ya migrados**.

#### OBJETIVO

#### IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- Como parte del proceso de integración entre ambas marcas, todos los clientes de VTR Móvil estarán siendo migrados gradualmente a Claro para unificarnos como compañía y entregar así la mejor experiencia en red, cobertura y beneficios.
- Los clientes migrados a Claro mantendrán su número telefónico como también el valor y las mismas condiciones comerciales que mantenían en VTR.
- La comunicación a clientes VTR móvil tendrá distintas etapas informando el proceso de migración:
  - **Proactiva:** Información enviada días previos a la migración indicando contexto y fecha de migración (envío por Mail) e instrucciones a seguir (envío por SMS).
  - **Día 0:** Información de migración realizada (envío por SMS) y envío de claves provisionarias (envío por Mail)
  - **Día 1 migración:** Bienvenida a Claro Móvil (mail y WhatsApp)
  - Para revisar el correo informativo enviado a los clientes haz clic [AQUÍ](#)

## ATENCIÓN CLIENTE PRE MIGRACIÓN

### CLIENTE RECLAMA POR INFORMACIÓN DE MIGRACIÓN (Disconforme con migración)

#### GESTIÓN



**1.** Si cliente manifiesta disconformidad o molestia por la información enviada, apóyate con el siguiente script de contención:

*"Sr(a) comprendo completamente su inquietud. Para darle tranquilidad, formar parte de Claro trae muchos beneficios ya que accederá a una red renovada con mejor cobertura y acceso a tecnología 5G. Con este cambio mantendrá su mismo número y las mismas condiciones comerciales y económicas que tenía con VTR, sumando además todos los beneficios de pertenecer a Claro como acceso a Claro Club con convenios en cines, farmacias, gastronomía y muchos otros comercios asociados, también eventos exclusivos en Claro Arena y acceso a Roaming en 51 países dependiendo del plan contratado "*

**2.** Si cliente continua con su disconformidad y solicita dejar un reclamo, apóyate en la publicación Ingreso de Reclamo.

**3.** Si cliente continua con su disconformidad y solicita dar de baja su línea, apóyate con la publicación Baja de Servicios.

## ATENCIÓN CLIENTE POST MIGRACIÓN

### CLIENTE PRESENTA INCONVENIENTES TÉCNICOS POSTERIOR A LA MIGRACIÓN

#### GESTIÓN

1. Indícale al cliente que reinicie su dispositivo móvil para que pueda actualizar su señal y conecte a la red de Claro.

2. Si cliente indica que aún presenta inconvenientes, apóyate con el procedimiento de [Troubleshooting Técnico Móvil](#)

3. Si luego de aplicar el Troubleshooting Técnico cliente aún mantiene los inconvenientes, recomienda cambiar su Simcard por una Claro:

*"Sr(a) XX, para poder mejorar su experiencia de navegación y conexión, le sugerimos cambiar su simcard sin costo alguno para usted en cualquiera de nuestras sucursales. Si gusta le puedo indicar la sucursal más cercana a su domicilio o al lugar en que se encuentre"*



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



**DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR**

# REAJUSTE IPC MÓVIL

---



## ALCANCE

## DEBES SABER

## NO APLICA REAJUSTE IPC

- Aplica para clientes residenciales
- Esta atención la puedes entregar al titular o usuario de la cuenta

| ALCANCE                                                                                                                                                                                                          | DEBES SABER | NO APLICA REAJUSTE IPC |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>El reajuste <b>impacta sólo al plan móvil</b>, no a bolsas de minutos ni cuotas de arriendo de equipos</li> <li>El reajuste de <b>este periodo es del 2,0%</b></li> </ul> |             |                        |

| ALCANCE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | DEBES SABER | NO APLICA REAJUSTE IPC |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Quienes contrataron planes o hicieron una actualización de plan móvil después del 15 de marzo del 2025</li> <li>Clientes con planes FINIX</li> <li>Se ha definido <b>excluir del proceso de IPC VTR MOVIL en agosto</b> a los clientes que además tengan servicios fijos y que hayan cursado SS del proceso de Enero y aquellos que han solicitado SS en dos periodos de IPC seguidos (agosto y enero).</li> <li><b>EJEMPLOS:</b></li> </ul> |             |                        |

| Solicitudes de servicio |             |                       |                                |                     |                     |
|-------------------------|-------------|-----------------------|--------------------------------|---------------------|---------------------|
| Nº de SS                | Tipo        | Área                  | Subárea                        | Fecha de creación   |                     |
| 1-202396825407          | Postventas  | Postventas            | Desconexión Futura             | 02/07/2022 18:15:32 |                     |
| 1-1576670269909         | Televisión  | Reparación Técnica    | Boor No enciende               | 27/03/2021 18:42:33 |                     |
| 1-1533030365618         | Postventas  | Postventas            | Desconexión Futura             | 09/03/2021 21:01:35 |                     |
| 1-153152752878          | Comercial   | Gestion Comercial     | Baja de Servicio no cursada    | 09/03/2021 11:34:07 |                     |
| 1-153021665418          | Comercial   | Gestion Comercial     | No reconoce aumento IPC        | 08/03/2021 18:07:55 | Aplica reajuste IPC |
| 1-153021316714          | Postventas  | Postventas            | Desconexión Futura             | 08/03/2021 15:39:20 |                     |
| 1-152977540263          | Facturación | Inconsistencia Fact.  | No reconoce valor plan         | 08/03/2021 15:39:20 |                     |
| 1-150135155494          | Cuenta      | Implementación de ... | Inconsistencia Oferta Producto | 21/02/2021 19:26:27 |                     |

| Solicitudes de servicio |           |                   |                         |                     |                        |
|-------------------------|-----------|-------------------|-------------------------|---------------------|------------------------|
| Nº de SS                | Tipo      | Área              | Subárea                 | Fecha de creación   |                        |
| 1-212907917439          | Comercial | Gestion Comercial | No reconoce aumento IPC | 21/02/2023 22:02:35 |                        |
| 1-207552386872          | Comercial | Gestion Comercial | No reconoce aumento IPC | 20/10/2022 14:17:10 |                        |
| 1-206363047313          | Comercial | Gestion Comercial | No reconoce aumento IPC | 22/09/2022 22:26:13 | NO aplica reajuste IPC |

**En caso que un cliente consulte por el mensaje de reajuste en su boleta, explica:**

VOZ

*"Sr XXX el reajuste por IPC se realiza en todos los servicios de consumo, incluyendo el que entrega VTR. Se realiza semestralmente y está sujeto a lo que determine el INE, (Instituto nacional de estadísticas). Además, es parte de las condiciones contractuales que Ud. adquirió al momento de contratar el servicio"*

## CLIENTE RECHAZA IPC FACTURADO EN LA BOLETA

### GESTIÓN

#### CLIENTE NO ESTÁ CONFORME

Sólo si el cliente **no está conforme con el futuro reajuste y manifiesta explícitamente el rechazo** del reajuste, explica que podemos gestionar el eliminar el reajuste hasta Enero 2026

*"Sr(a) XXX entendiendo su molestia de forma excepcional le ofrezco como solución eliminar el reajuste del IPC para su boleta actual y sus próximas boletas, hasta la boleta de enero 2026, oportunidad en que se realiza un nuevo reajuste por IPC".*

#### CLIENTE ACEPTA

##### Si el cliente acepta:

**a)** Revisa el n° de cuenta de facturación, en la base adjunta.

**i.** Descarga el documento [aquí](#)

**ii.** Con las teclas "CTRL + B" accede al buscador e ingresa el dato a buscar y presiona "Buscar todos".

**iii.** Si la búsqueda es exitosa, entrega la información que aparece a su derecha (Columna D).

**b)** El monto arrojado indicará cuánto es el monto a ajustar. Apóyate en la publicación [AJUSTE](#)

- Debes elegir el submotivo de ajuste **PROMOCIÓN MAL EXPLICADA**. En la observación del reajuste registra **#IPC**



c) Ingresa la **SS** para eliminar los reajustes posteriores:

- **TIPO** -> COMERCIAL
- **ÁREA** -> GESTIÓN COMERCIAL
- **SUBÁREA** -> NO RECONOCE AUMENTO DE IPC
- **DESCRIPCIÓN** -> "Ajuste por IPC- cuenta facturación XXXXXX"

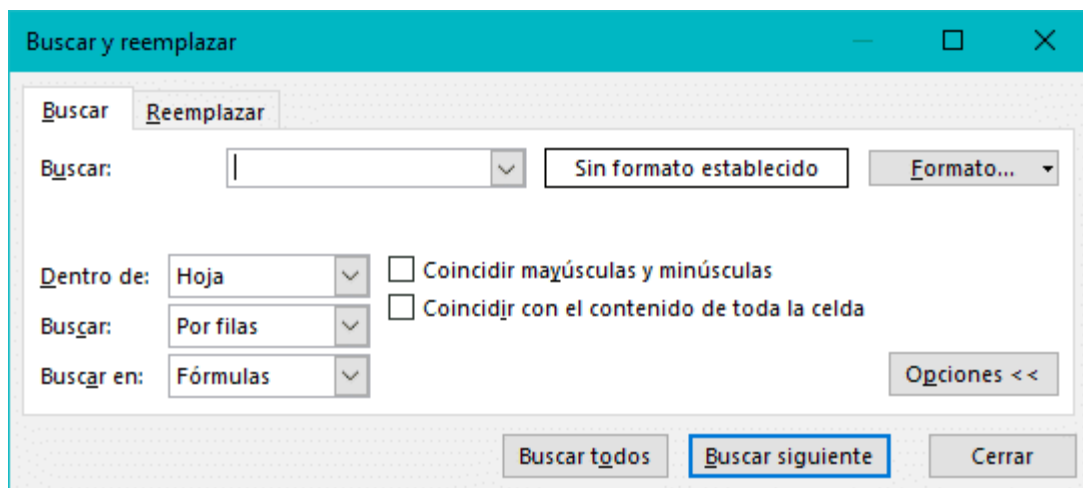
**Importante:** No olvidar indicar en el campo de Observación el número exacto de la cuenta de facturación.

### **REGISTRA**

Atención Comercial -> Explicación cobros y boleta -> Explicación Cobro IPC

Incluye:

- Nombre y Rut del cliente atendido.
- Motivo llamada/visita: Incluir REAJUSTE IPC
- Gestión realizada
- Información entregada.



## ¿QUÉ ES EL IPC?

IPC

BOLETA

### Significa Índice de Precios al Consumidor

EL **REAJUSTE DE IPC** es un indicador económico al que están afectos tanto los bienes como servicio de cualquier índole. Es parte de las condiciones contractuales que se aceptan al momento de contratar.

El IPC en el caso de VTR se reajuste semestralmente:

### MÓVIL



IPC

BOLETA

Un mes antes del reajuste respectivamente, se da aviso a los clientes – a través de la boleta- que en su próxima facturación se verá reflejado el reajuste de IPC.

Este aviso se enviará únicamente a la mitad de los siguientes DOMS:

- DOM: 21 sólo se envió mensaje en boleta
- DOM: 25 mensaje en boleta y HTML

- DOM 26 Y 27 mensaje en boleta y HTML



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



**DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR**

# ACTIVIDAD

Recordando contenido

*Pregunta*

**01/01**

El reajuste impacta al plan móvil, a bolsas de minutos y a cuotas de arriendo de equipos.  
Esta afirmación es:

---

- ☐ Falsa
- ☐ Verdadera

# BOLSA NO SE ACTIVA

---



## PROCEDIMIENTO

### ALCANCE

### POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

### DEBES SABER

### INDAGA

- El alcance de este procedimiento es aplicable a Sucursales, Call Center Voz y No Voz.
- Esta atención se puede dar al titular de la cuenta o un tercero (Usuario de la línea móvil)

| ALCANCE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN | DEBES SABER | INDAGA |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-------------|--------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Validar los datos del cliente y actualizarlos si es necesario.</li> <li>• En el caso de planes con deuda y/o fono bloqueado, el cliente podrá realizar una compra de bolsa, pero no la podrá utilizar hasta que regularice comercialmente su cuenta</li> <li>• No entregar datos del cliente a un tercero (Fonos de contacto, dirección, Rut, nombre completo)</li> </ul> |                          |             |        |

| ALCANCE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN | DEBES SABER | INDAGA |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-------------|--------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si cliente prepago tiene una bolsa vigente, no podrá volver a contratar la misma. Para esto, debe esperar a que expire su vigencia o eliminar bolsa actual (marcando *103#) para volver a contratarla.</li> <li>• Las bolsas no son recurrentes, por lo que se cobran una sola vez</li> <li>• Los clientes con Planes Multimedia (controlados o libres) podrán contratar bolsas de datos para mejorar la velocidad de navegación una vez consumida la cuota de su Plan Multimedia</li> <li>• La vigencia empieza a correr desde el minuto en que se compra la bolsa.</li> </ul> |                          |             |        |

| ALCANCE | POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN | DEBES SABER | INDAGA |
|---------|--------------------------|-------------|--------|
|         |                          |             |        |

- ¿Cuál es la bolsa que contrató?
- ¿Por qué medio compró la bolsa?
- ¿Cuándo fue la compra de la bolsa?
- ¿Ha comprado bolsas anteriormente?

## VERIFICAR PRECONDICIONES

### PASO 1 Y 2

1. Revisar el **Nº MÓVIL** asociado a la bolsa en la sección **PRODUCTOS INSTALADOS**, y confirmar que el estado de la línea sea **ACTIVO**.
2. Si el servicio se encuentra **SUSPENDIDO** por mora, se debe informar al cliente que se podrá entregar soporte una vez que se regularice la cuenta y el servicio vuelva a estar activo.  
Si está **SUSPENDIDO VOLUNTARIAMENTE**, se debe esperar hasta la fecha de Reanudación acordada o reanudar sólo si lo solicita el cliente.

### PASO 3

3. Revisar la Bolsa si esta activa, la cual se confirma desplegando la sección de **PRODUCTOS INSTALADOS**, y en Servicio Voz Móvil confirmamos el servicio adicional.



Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Lista de clientes

Productos Instalados

| Descripción del Producto  | Producto                      | Estado | Fecha de notificación | Vigente desde | Identificador del servicio | Nº de SS            | Nº de reclamación | Usuario creador | Tipo                | Área  | Subárea    | Tipo requerimiento |
|---------------------------|-------------------------------|--------|-----------------------|---------------|----------------------------|---------------------|-------------------|-----------------|---------------------|-------|------------|--------------------|
| Costo de Incorporación    | Costo de Incorporación Móvil  | Activo | 13/07/2017            | 13/07/2017    | 1792                       | 1-333962310         | Modificación      | Cancelado       | 31/07/2017 17:46:00 | Orden | Sin motivo |                    |
| Colaborador 500           | Colaborador 500               | Activo | 13/07/2017            | 13/07/2017    | 1792                       | 1-3339528970        | Modificación      | Cancelado       | 31/07/2017 17:37:14 | Orden | Sin motivo |                    |
| Equipo Móvil              | Equipo Móvil                  | Activo | 13/07/2017            | 13/07/2017    | 1792                       | 1-3339515110        | Modificación      | Cancelado       | 31/07/2017 17:26:45 | Orden | Sin motivo |                    |
| Móvil Postpago            | Móvil Postpago                | Activo | 13/07/2017            | 13/07/2017    | 1792                       | 1-65305254          | Desconexión       | Cancelado       | 18/07/2017 10:59:03 | Orden | Sin motivo |                    |
| Colaborador 500           | Colaborador 500               | Activo | 13/07/2017            | 13/07/2017    | 1792                       | 1-486279406         | Modificación      | Cancelado       | 18/07/2017 10:40:16 | Orden | Sin motivo |                    |
| Servicio Voz Móvil        | Servicio Voz Móvil            | Activo | 13/07/2017            | 13/07/2017    | 1792                       | 963820003           |                   |                 |                     |       |            |                    |
| Bolsa 20 Minutos          | Bolsa Voz 20 Min 55           | Activo | 13/07/2017            | 13/07/2017    | 1792                       |                     |                   |                 |                     |       |            |                    |
| Habilitación Buzón de Voz | Habilitación Buzón de Voz     | Activo | 13/07/2017            | 13/07/2017    | 1792                       |                     |                   |                 |                     |       |            |                    |
| Llamada en Espera Móvil   | Llamada en Espera Móvil       | Activo | 13/07/2017            | 13/07/2017    | 1792                       |                     |                   |                 |                     |       |            |                    |
| 500 Minutos               | Minutos 500 Voz Min Adicional | Activo | 13/07/2017            | 13/07/2017    | 1792                       |                     |                   |                 |                     |       |            |                    |
| Transformación de Llamada | Transformación de Llamada     | Activo | 13/07/2017            | 13/07/2017    | 1792                       |                     |                   |                 |                     |       |            |                    |
| Identificador de Llamada  | Identificador de Llamada      | Activo | 13/07/2017            | 13/07/2017    | 1792                       |                     |                   |                 |                     |       |            |                    |
| Conferencia Tripartita    | Conferencia Tripartita        | Activo | 13/07/2017            | 13/07/2017    | 1792                       |                     |                   |                 |                     |       |            |                    |
| Número Móvil              | Número Móvil                  | Activo | 13/07/2017            | 13/07/2017    | 1792                       | 963820003           |                   |                 |                     |       |            |                    |
| Servicio SMS              | Servicio SMS                  | Activo | 13/07/2017            | 13/07/2017    | 1792                       | 963820003           |                   |                 |                     |       |            |                    |
| Simcard                   | Simcard                       | Activo | 13/07/2017            | 13/07/2017    | 1792                       | 8959000112345606451 |                   |                 |                     |       |            |                    |
| Servicio Datos Móvil      | Servicio Datos Móvil          | Activo | 13/07/2017            | 13/07/2017    | 1792                       | 963820003           |                   |                 |                     |       |            |                    |

Solicitudes de servicio

Estado Nº de SS Nº de reclamación Usuario creador Tipo Área Subárea Tipo requerimiento

## PASO 4

4. Verificar el origen de la contratación de la bolsa para conocer a través de que canal se activó y el estado del pedido.

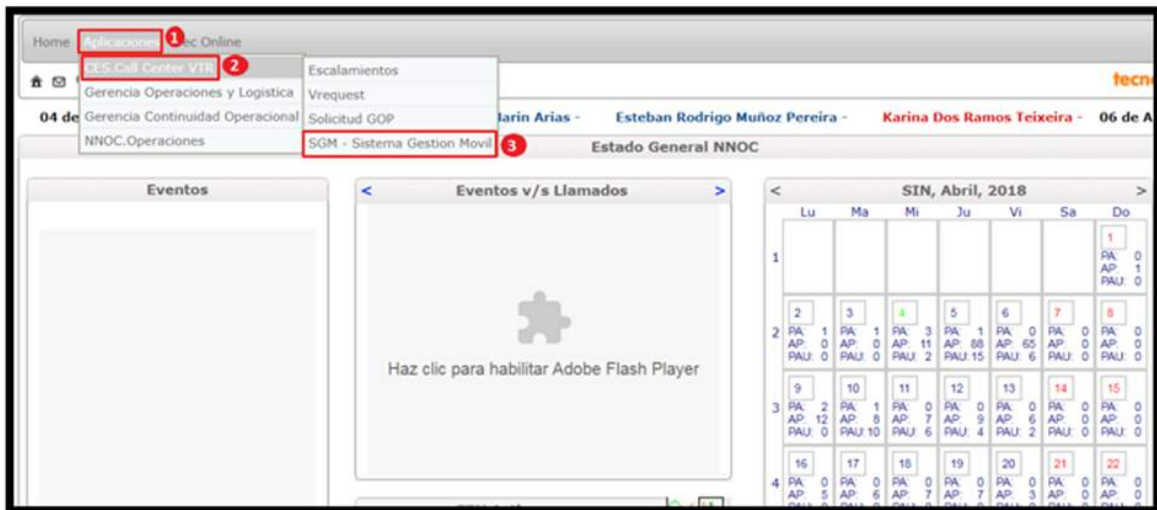
Pedidos

| Nº de Pedido   | Estado     | Tipo de pedido      | Canal de Ventas | Motivo de    | Fecha de creación   | Modalidad |
|----------------|------------|---------------------|-----------------|--------------|---------------------|-----------|
| 1-184746731329 | Completada | Cambio de Promoción | VR_RET_FIJO     |              | 28/07/2021 18:43:53 | Fija      |
| 1-17616352750  | Completada | Cambio de Promoción | EXT_FID         |              | 23/06/2021 11:57:34 | Fija      |
| 1-176046096749 | Completada | Modificación        | Call Center     | incidenci... | 22/06/2021 18:56:06 | Fija      |
| 1-175425633772 | Completada | Modificación        |                 |              | 19/06/2021 05:41:18 | Fija      |
| 1-169642805256 | Completada | Reanudación         | Call Center     |              | 25/05/2021 14:09:25 | Fija      |

## PASO 5 Y 6

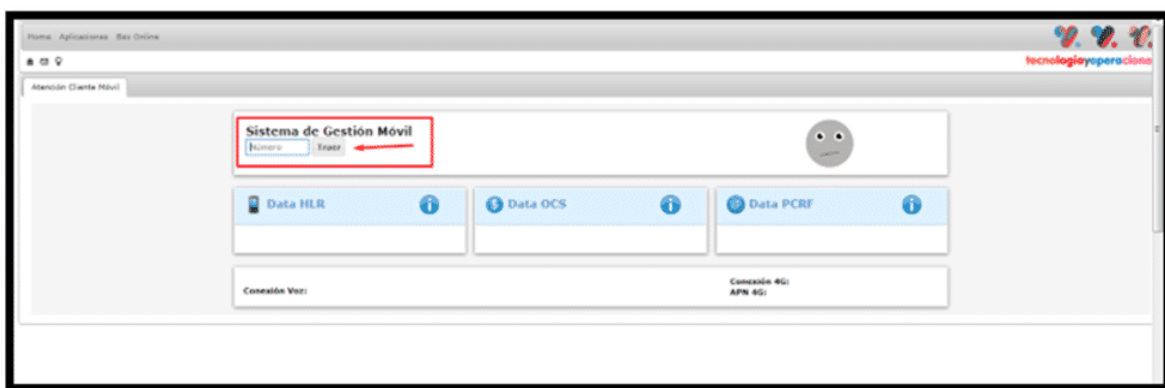
5. Si la bolsa de minutos **no se encuentra activada**, verificar el estado de esta con la herramienta **SGM de la página [nnoc.vtr.cl](http://nnoc.vtr.cl)**

6. Seguir la ruta: **APLICACIONES – CES. CALL CENTER VTR-SISTEMA GESTIÓN MÓVIL**



## PASO 6.1

6.1. Ingresar el **Nº del celular** del cliente en el campo **NÚMERO** y pinchar el botón **TRAER**



## PASO 6.2

### 6.2. Confirmar si la bolsa está cargada correctamente

| Data OCS             |                 |
|----------------------|-----------------|
| Ciclo                | 1               |
| Cod. Plan            | 3176            |
| IMSI                 | 730080100588453 |
| Ciclo Vida           | Activo          |
| Susp. por Cliente    | No              |
| Susp. por Robo       | No              |
| Susp. por Atraso     | No              |
| Susp. por L. Credito | No              |
| Saldo                | \$6.102         |
| Minutos All          | 500.0           |
| Fecha Carga          | 01-10-2017      |
| Fecha Expiración     | 01-11-2017      |
| SMS Pm On            | 100             |
| Fecha Carga          | 30-09-2017      |
| Fecha Expiración     | 31-10-2017      |
| SMS Pm On            | 100             |
| Fecha Carga          | 30-09-2017      |
| Fecha Expiración     | 31-10-2017      |
| SMS All              | 50              |
| Fecha Carga          | 30-08-2017      |
| Fecha Expiración     | 28-12-2017      |

En la tercera parte, tenemos las ofertas asignadas o adquiridas por el cliente (bolsas)



## GESTIÓN

1. Existen diferentes casuísticas con las cuales podrías encontrar después de la revisión realizada que detallamos a continuación

- **1.1. Bolsa activa en Andes pero no en SGM.**
- **1.2. Bolsa activa en andes y SGM pero aun así no funciona.**

### Si sucede esto es importante:

1. Validar vigencia de bolsa y el consumo hasta la fecha de revisión en SGM

2. En caso de no funcionar se debe realizar procedimiento de inconveniente del Servicio para descartar algún problema en el Servicio o en el sector ( falla masiva ) se deben adjuntando las pruebas y observación requerida en dicho ingreso de solicitud de servicio.

- Tipo : TELEFONÍA MÓVIL
- Área : INCONVENIENTE EN EL SERVICIO.
- Sub-área : BOLSA NO SE ACTIVA.
- Descripción : Explicar el caso presentado por el cliente con todos los antecedentes
  - Finalizar el ingreso de la Solicitud presionando el botón GUARDAR
  - Si tienes dudas con el procedimiento te puedes apoyar en [INGRESO DE SOLICITUD DE SERVICIO](#)

1.3 Si el pedido de contratación de la bolsa no se ha completado, deberás generar un ticket para que esto sea revisado por la mesa de ayuda, si tienes dudas puedes apoyarte en la publicación [INGRESO DE TICKETS MESA DE AYUDA](#)

## INFORMA

- Pedir disculpas por las molestias que esto le pueda ocasionar
- Informar número de solicitud ingresada
- Indicar plazos de respuesta de 72 horas hábiles donde será contactado por un ejecutivo de BBOO.

## REGISTRA

### Tipificar correctamente el contacto de la atención

#### Atención Comercial→Descuentos y prórroga→Desc.Prom no aplicado/término

Incluir siempre en la observación:

- Nombre del cliente
- Motivo llamada / visita
- Información entregada
- N° de Solicitud
- Plazo informado



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

# INGRESO DE SVA A UN SERVICIO MÓVIL

---



## PROCEDIMIENTO

### POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

### DEBES SABER

### VERIFICA PRECONDICIONES

- El cliente debe tener la **cuenta al día para solicitar la contratación de un SVA**, para poder identificar puedes verificar el [PLAN COMERCIAL VIGENTE](#).
- **NO entregar datos del cliente a un tercero** (Fonos de contacto, dirección, Rut, nombre completo).

- Valida la identidad del titular según la publicación [POLÍTICA DE VALIDACIÓN IDENTIDAD](#)

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

VERIFICA PRECONDICIONES

Para **activar o desactivar servicios Roaming**, apóyate con el procedimiento [AQUÍ](#).

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

VERIFICA PRECONDICIONES

1. Verificar **vigencia de datos**, puedes revisar la publicación [VALIDAR VIGENCIA DE DATOS](#)
2. Verifica que el cliente **no tenga deuda**, puedes revisar la publicación [CÓMO REVISAR LA DEUDA](#)
3. Verifica el **estado de los servicios**, puedes revisar la publicación [ESTADO DEL SERVICIO](#)

---

**GESTIONA**

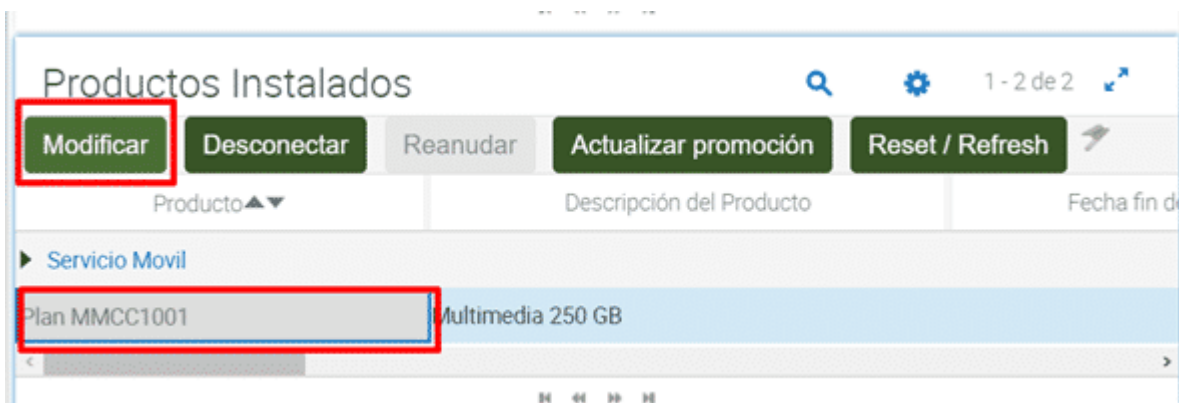
## Paso 1



1. Seleccionar **cuenta de servicio** asociada al plan móvil del cliente.



## Paso 2



2. Desde la sección de **PRODUCTOS INSTALADOS** de la vista 360, seleccionar el plan del cliente y presionar **MODIFICAR**.

### Paso 3

The screenshot shows the 'Detalles' section of a system. On the left, a sidebar lists items: 'Plan MMCC1001' and 'Servicio Movil'. The 'Servicio Movil' item is highlighted with a red box and a blue arrow points to its expanded details on the right. The expanded view shows a table with columns: 'Nº de reseña', 'Producto', 'Acción', 'Lista de evaluación e', 'Cant.', and 'Precio'.

| Nº de reseña | Producto                            | Acción | Lista de evaluación e | Cant. | Precio |
|--------------|-------------------------------------|--------|-----------------------|-------|--------|
| 1            | Plan MMCC1001                       | -      |                       | 1     |        |
| 2            | Servicio Movil                      | -      |                       | 1     |        |
| 2.1          | Numero Movil                        | -      |                       | 1     |        |
| 2.2          | Servicio SMS                        | -      |                       | 1     |        |
| 2.3          | Descuento Simcard                   | -      |                       | 1     |        |
| 2.4          | Descuento Multiservicio Movil       | -      |                       | 1     |        |
| 2.5          | Simcard                             | -      |                       | 1     |        |
| 2.6          | Servicio Voz Movil                  | -      |                       | 1     |        |
| 2.7          | Descuento Sim Only 10% para Siempre | -      |                       | 1     |        |
| 2.8          | Servicio Datos Movil                | -      |                       | 1     |        |

3. Luego, **hacer clic en el icono >** para aperturar los servicios contratados.

## HABILITAR BUZÓN DE VOZ

**PASO 1**

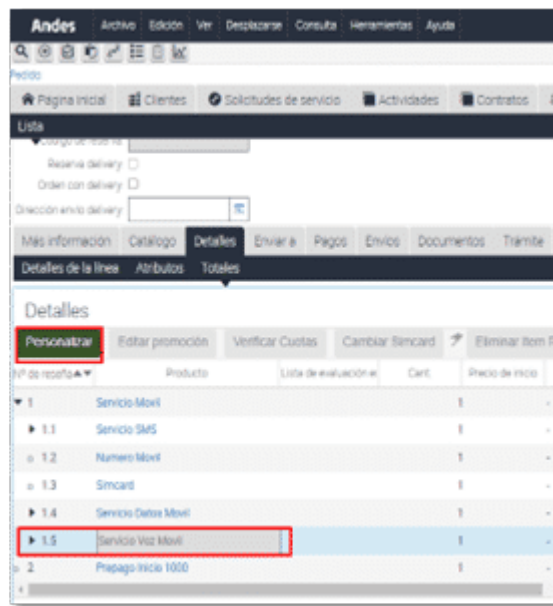
**PASO 2**

**PASO 3**

**PASO 4, 5 Y 6**

**IM**

1. Seleccionar **SERVICIO VOZ MÓVIL** y luego hacer clic en **PERSONALIZAR**.



PASO 1

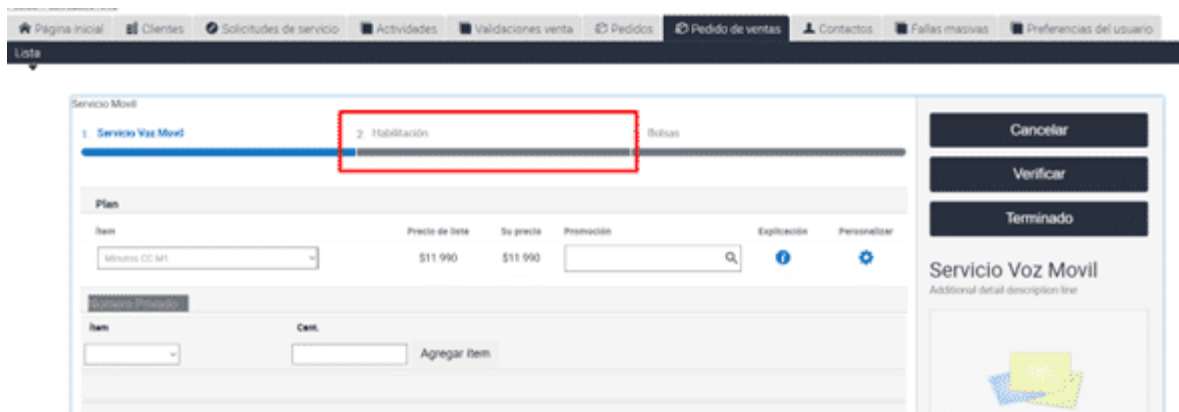
PASO 2

PASO 3

PASO 4, 5 Y 6

IM

2. Seleccionar **"Habilitación"**.



|        |        |        |               |    |
|--------|--------|--------|---------------|----|
| PASO 1 | PASO 2 | PASO 3 | PASO 4, 5 Y 6 | IM |
|--------|--------|--------|---------------|----|

3. Seleccionar el **SVA solicitado**, agregar en cantidad **"1"** y luego **"Agregar ítem"**.

|        |        |        |               |    |
|--------|--------|--------|---------------|----|
| PASO 1 | PASO 2 | PASO 3 | PASO 4, 5 Y 6 | IM |
|--------|--------|--------|---------------|----|

- Finalmente presionar el botón **TERMINADO**.
- Luego debes generar documento, puedes revisar la publicación **GENERAR CONTRATO**
- Luego de generar contrato, presionar el botón **ENVIAR**, para enviar el pedido.

|        |        |        |               |    |
|--------|--------|--------|---------------|----|
| PASO 1 | PASO 2 | PASO 3 | PASO 4, 5 Y 6 | IM |
|--------|--------|--------|---------------|----|

- **Una vez habilitado el Buzón de Voz**, el cliente puede acceder a sus mensajes llamando al #111.

- **No tiene cargo de habilitación.**
- **Este servicio descuenta minutos del plan o del saldo disponible, según plan contratado.**
- **Una vez recibido un mensaje de voz,** el cliente será **notificado por medio de un SMS** de nombre VTR con el siguiente mensaje: *"Tienes un nuevo mensaje de voz. Para escucharlo llama al #111."*
- Al momento del llamar al Buzón de Voz, las opciones que se brindan son las siguientes:

|          |                                                 |                             |                           |          |                                             |          |                           |                                         |                                  |
|----------|-------------------------------------------------|-----------------------------|---------------------------|----------|---------------------------------------------|----------|---------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------|
| #111     | Si se recibe un nuevo mensaje las opciones son: |                             | Opción 1                  |          | Guardar este mensaje                        |          |                           |                                         |                                  |
|          |                                                 |                             | Opción 2                  |          | Eliminar este mensaje                       |          |                           |                                         |                                  |
|          |                                                 |                             | Opción 3                  |          | Escuchar de nuevo                           |          |                           |                                         |                                  |
|          |                                                 |                             | Opción 4                  |          | Escuchar el número de quien dejo el mensaje |          |                           |                                         |                                  |
|          |                                                 |                             | Opción 5                  |          | Para ir al mesaje anterior                  |          |                           |                                         |                                  |
|          |                                                 |                             | Opción 6                  |          | Para ir al siguiente mensaje                |          |                           |                                         |                                  |
|          |                                                 |                             | Opción *                  |          | Volver al menú principal                    |          |                           |                                         |                                  |
|          | Menú Principal                                  |                             |                           |          |                                             |          |                           |                                         |                                  |
|          | Opción 2                                        | Escuchar mensajes guardados | Opción 2                  |          | Eliminar este mensaje                       |          |                           |                                         |                                  |
|          |                                                 |                             | Opción 3                  |          | Escuchar de nuevo                           |          |                           |                                         |                                  |
|          |                                                 |                             | Opción 4                  |          | Escuchar el número de quien dejo el mensaje |          |                           |                                         |                                  |
|          |                                                 |                             | Opción 5                  |          | Para ir al mesaje anterior                  |          |                           |                                         |                                  |
|          |                                                 |                             | Opción 6                  |          | Para ir al siguiente mensaje                |          |                           |                                         |                                  |
|          |                                                 |                             | Opción *                  |          | Volver al menú principal                    |          |                           |                                         |                                  |
|          | Opción 3                                        | Cambiar Opciones Personales | Menú de Personalización   |          |                                             |          |                           |                                         |                                  |
|          |                                                 |                             | Opción 1                  |          | Configurar tu saludo personal               | Opción 1 | Grabar tu saludo personal | Opción 1                                | Para volver a grabar             |
|          |                                                 |                             |                           |          |                                             |          |                           | Opción 2                                | Para escuchar el saludo personal |
|          |                                                 |                             |                           |          |                                             |          | Opción #                  | Para aprobar este mensaje de bienvenida |                                  |
|          |                                                 |                             |                           |          |                                             |          | Opción *                  | Para cancelar y volver al menú anterior |                                  |
|          |                                                 |                             |                           |          |                                             |          | Opción 1                  | Para confirmar y borrar tu saludo       |                                  |
| Opción 2 |                                                 |                             | Borrar tu saludo personal | Opción * | Para cancelar y volver al menú anterior     |          |                           |                                         |                                  |
| Opción * | Volver al menú principal                        |                             |                           |          |                                             |          |                           |                                         |                                  |

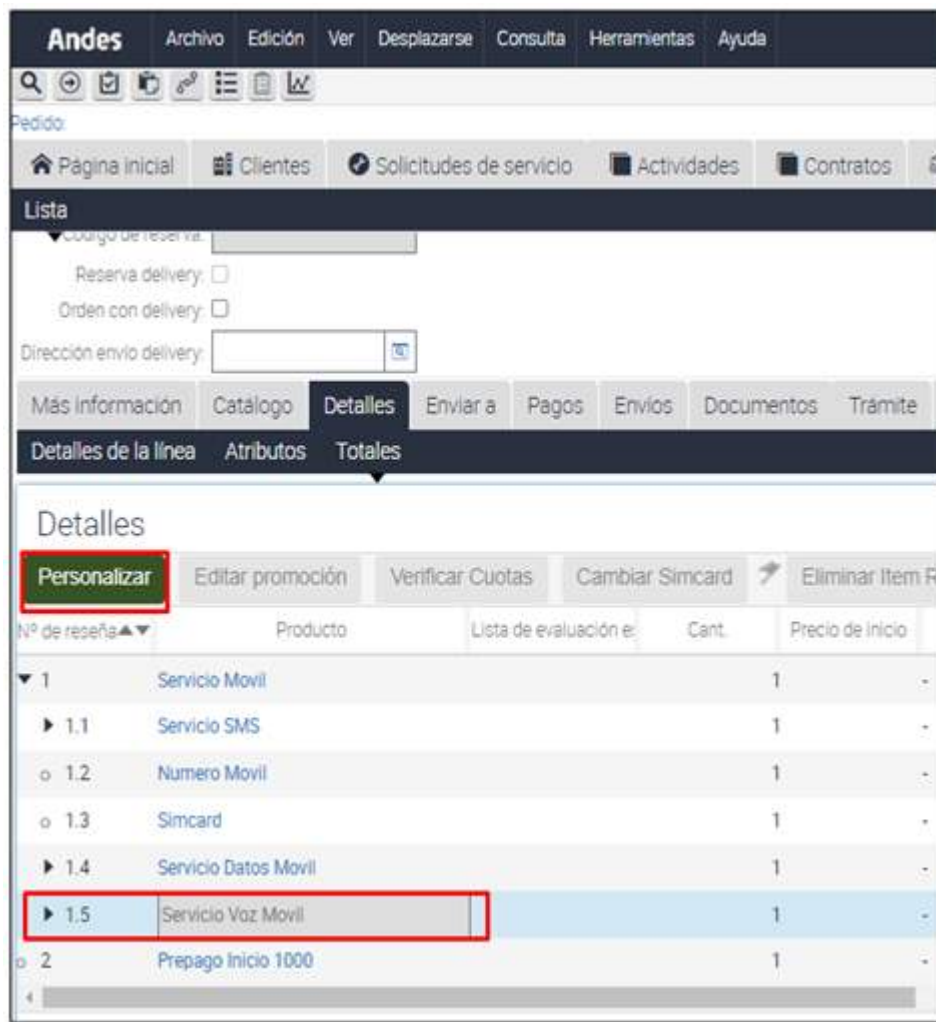
## INGRESAR NÚMERO PRIVADO

**PASO 1**

**PASO 2**

**PASO 3**

1. Seleccionar **SERVICIO VOZ MÓVIL** y luego hacer clic en **PERSONALIZAR**



PASO 1

PASO 2

PASO 3

2. Seleccionar **"Número Privado"** [1], agregar en cantidad 1 [2] y luego **"Agregar ítem"** [3]

[Página inicial](#)
[Clientes](#)
[Solicitudes de servicio](#)
[Actividades](#)
[Validaciones venta](#)
[Pedidos](#)
[Pedido de ventas](#)
[Contactos](#)
[Fallas masivas](#)

Lista

Servicio Movil

1. Servicio Voz Movil      2. Habitación      3. Bolsas

---

Plan

| Item          | Precio de lista | Su precio | Promoción | Explicación | Personalizar |
|---------------|-----------------|-----------|-----------|-------------|--------------|
| Minutos CC M1 | \$11.990        | \$11.990  |           |             |              |

Numero Privado

| Item           | Cant. |              |
|----------------|-------|--------------|
| Numero Privado | 1     | Agregar item |

Cancelar

Verificar

Terminado

Servicio Voz Movil

Additional detail description line

PASO 1

PASO 2

PASO 3

- Finalmente presionar el botón **TERMINADO**.
- Luego debes generar documento, puedes revisar la publicación [GENERAR CONTRATO](#)
- Luego de generar contrato, presionar el botón **ENVIAR**, para enviar el pedido.

## BLQUEO CARRIERS

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4, 5 Y 6

- Seleccionar **SERVICIO VOZ MÓVIL** y luego hacer clic en **PERSONALIZAR**

| <a href="#">Página inicial</a>                                                                                                                                        | <a href="#">Clientes</a>      | <a href="#">Solicitudes de servicio</a> | <a href="#">Actividades</a> | <a href="#">Validaciones venta</a> | <a href="#">Pe...</a> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------------|-----------------------------|------------------------------------|-----------------------|
| Lista                                                                                                                                                                 |                               |                                         |                             |                                    |                       |
| <a href="#">Detalles de la línea</a> <a href="#">Atributos</a> <a href="#">Totales</a>                                                                                |                               |                                         |                             |                                    |                       |
| <div> <b>Personalizar</b> <a href="#">Editar promoción</a> <a href="#">Verificar Cuotas</a> <a href="#">Cambiar Simcard</a> <a href="#">Eliminar Item Root</a> </div> |                               |                                         |                             |                                    |                       |
| Nº de reseña▲▼                                                                                                                                                        | Producto                      | Acción                                  | Lista de evaluación e:      | Cant.                              | Precio de inicio      |
| ▼ 2                                                                                                                                                                   | Servicio Movil                | -                                       |                             | 1                                  |                       |
| ○ 2.1                                                                                                                                                                 | Numero Movil                  | -                                       |                             | 1                                  |                       |
| ▶ 2.2                                                                                                                                                                 | Servicio SMS                  | -                                       |                             | 1                                  |                       |
| ○ 2.3                                                                                                                                                                 | Descuento Simcard             | -                                       |                             | 1                                  |                       |
| ○ 2.4                                                                                                                                                                 | Descuento Multiservicio Movil | -                                       |                             | 1                                  |                       |
| ○ 2.5                                                                                                                                                                 | Simcard                       | -                                       |                             | 1                                  |                       |

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4, 5 Y 6

2. Seleccionar **"Bloqueo carriers"**.

|                   |              |               |                     |
|-------------------|--------------|---------------|---------------------|
| Detalles          | STAYPRO      |               |                     |
| 1. Movil Postpago | 2. Servicios | 3. Descuentos | 4. Bloqueo Carriers |

PASO 1

PASO 2

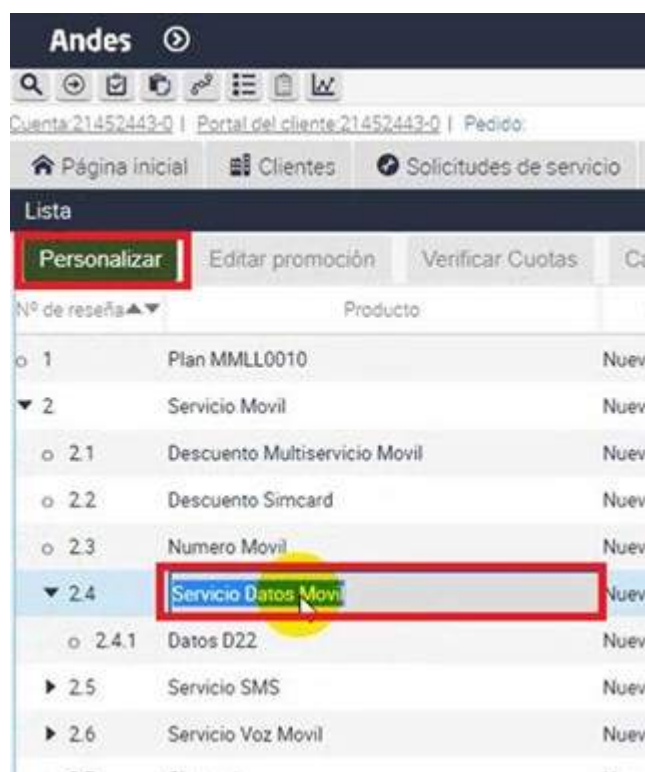
PASO 3

PASO 4, 5 Y 6

3. En ítem seleccionar **"Bloqueo Carriers Móvil"**, en cantidad ingresar "1" y luego hacer clic en **"Agregar ítem"**.







PASO 1

PASO 2

PASO 3, 4 Y 5

2. Seleccionar la **bolsa solicitada por cliente y marcar el Flag** en el casillero de la bolsa a seleccionar según corresponda.

| Item                                                         | Precio de lista | Su precio |
|--------------------------------------------------------------|-----------------|-----------|
| <input type="checkbox"/> 100 Min x 6 Meses SS Fidelizacion   | 0               |           |
| <b>Bolsa Voz 80 Min CC 0518</b>                              |                 |           |
| <input checked="" type="checkbox"/> Bolsa Voz 80 Min CC 0518 | 3000            | \$3.000   |
| <b>Bolsa Voz 40 Min SS 0518</b>                              |                 |           |
| <input type="checkbox"/> Bolsa Voz 40 Min SS 0518            | 1500            |           |
| <b>Bolsa Voz 80 Min SS 0518</b>                              |                 |           |
| <input type="checkbox"/> Bolsa Voz 80 Min SS 0518            | 3000            |           |
| <b>Bolsa Voz 40 Min CC 0518</b>                              |                 |           |
| <input type="checkbox"/> Bolsa Voz 40 Min CC 0518            |                 |           |

PASO 1

PASO 2

PASO 3, 4 Y 5

- Finalmente presionar el botón **TERMINADO**.
- Luego debes generar documento, puedes revisar la publicación [GENERAR CONTRATO](#)
- Luego de generar contrato, presionar el botón ENVIAR, para enviar el pedido.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

# DESAFÍO TERMINADO

---



DESAFÍO N.º 23 FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°  
23!**

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

---

Para salir del Desafío solo debes presionar el botón

**"Finalizar"**

FINALIZAR