

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 11 - 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 30 DE JUNIO AL 13 DE JULIO



SUCURSAL VIRTUAL



SALDO A FAVOR (ABONO O DEVOLUCIÓN X TRANSFERENCIA)



ACTIVIDAD



ACTIVACIÓN/HABILITACIÓN ROAMING



EXPLICACIÓN BOLETA





DESAFÍO TERMINADO

SUCURSAL VIRTUAL



Detallar cómo resolver consultas relacionadas con la Sucursal Virtual de VTR, incluyendo el acceso a la plataforma, la información disponible, tipos de solicitudes y la solución de inconvenientes

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

¿A quién se brinda esta atención?

Titular o Tercero con Poder Notarial (el poder notarial aplica solo para Sucursales).

¿En qué canales se atiende?

En todos los canales de atención.

¿Aplica validación de identidad?

Sí aplica. Apóyate de la publicación [POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD](#).

¿Qué es la Sucursal Virtual?

La Sucursal Virtual es un canal de auto atención remoto que permite a los clientes consultar y gestionar sus productos contratados.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- **No debes ingresar Solicitudes de Servicios** para resolver inconvenientes de ingreso a la Sucursal Virtual. Para conocer el procedimiento, apóyate del apartado SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES.
- Para acceder a la Sucursal Virtual, el cliente debe ingresar a través del **sitio web COM**. Se recomienda utilizar el RUT como método de acceso principal para mayor facilidad y seguridad.
- Para Call Center Voz, al finalizar la atención, siempre debes informar al cliente que recibirá un video tutorial vía WhatsApp sobre la activación / recuperación de las credenciales de la Sucursal Virtual. Para que el cliente reciba correctamente el mensaje con el tutorial, debes completar el siguiente FORMULARIO. **IMPORTANTE: Si el tutorial ya fue enviado previamente durante la atención, no lo debes reenviar al finalizar.**

SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES

MATRIZ DE ATENCIÓN SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES

VERIFICACIONES PREVIAS	El cliente debe tener los servicios activos hace más de 48 horas para que este creado en Sucursal Virtual.
GESTIÓN	Ingresar el siguiente ticket en Portal Helpdesk: Tipo de registro: Aplicación Corporativa Aplicación: Sucursal Virtual Categoría: Incident Tipo de solicitud: PROBLEMAS EN SUCURSAL VIRTUAL Detalle Solicitud: Indicar Rut, Servicio, teléfono, Email y detallar el inconveniente que presenta el cliente.
INFORMA	Informa al cliente que el tiempo de solución a éste inconveniente es de 4 horas, por lo que tiene que volver a realizar el login o recuperar su contraseña en la Sucursal Virtual posterior a este plazo. Apóyate del siguiente script: VOZ Y SUCURSALES Sr(a). XXXX, le informamos que el tiempo de solución para este inconveniente es de 4 horas. Le recomendamos intentar nuevamente iniciando sesión o recuperando su contraseña en la Sucursal Virtual una vez transcurrido dicho plazo. Agradecemos su paciencia y quedamos a su disposición para cualquier otra consulta. NO VOZ XXXX, te informamos que el tiempo de solución para este inconveniente es de 4 horas. Te recomendamos intentar nuevamente iniciando sesión o recuperando tu contraseña en la Sucursal Virtual una vez transcurrido éste plazo. Agradecemos tu paciencia y quedamos a tu disposición para cualquier otra consulta.
REGISTRA	Atención Comercial -> Info cuenta servic oferta plat -> Sucursal Virtual / APP Registrar en la atención: - Nombre de la persona que atendemos

- Motivo de la atención
- Información entregada
- Gestión realizada

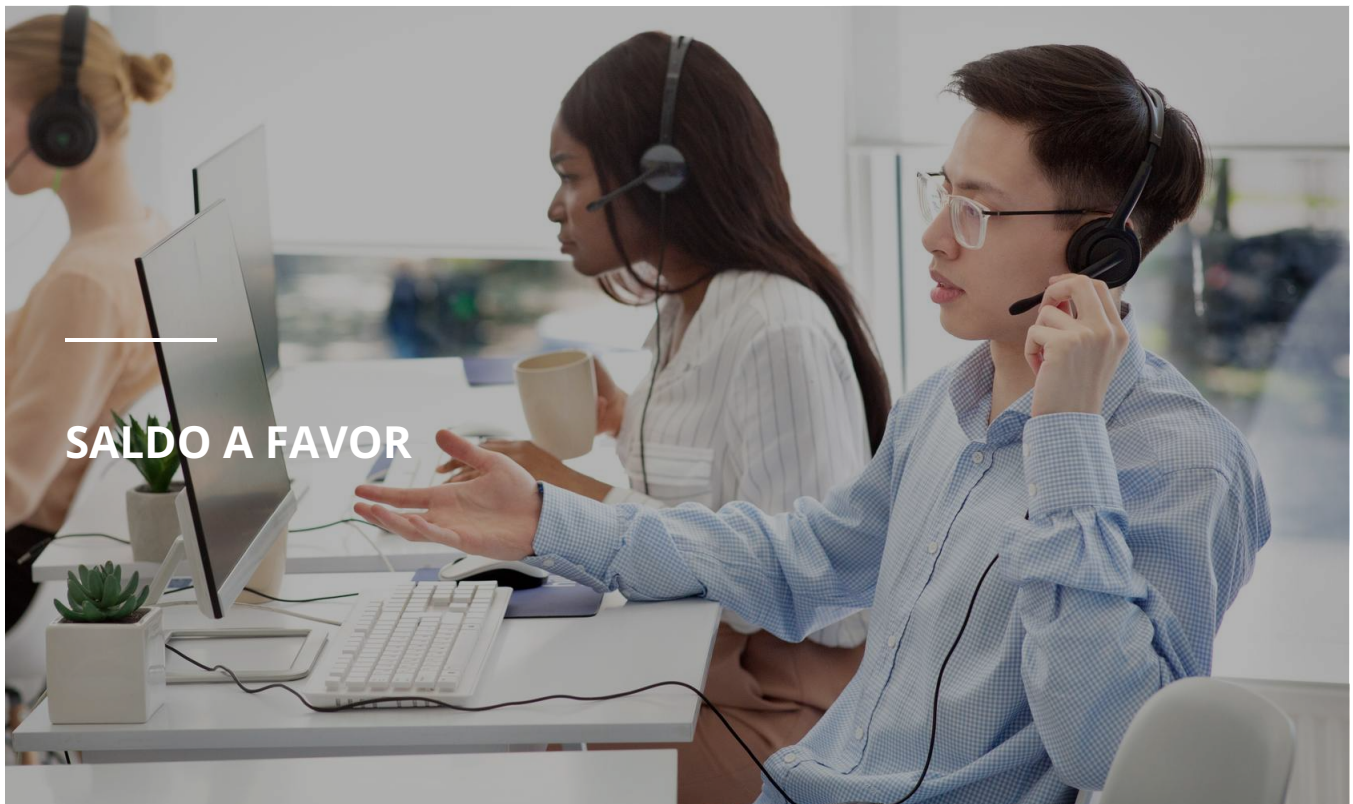


Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

SALDO A FAVOR (ABONO O DEVOLUCIÓN X TRANSFERENCIA)



SALDO A FAVOR

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- La devolución de saldo a favor se debe realizar cuando la cuenta tenga un saldo a favor, tras una gestión de **ajuste o acreditación, desconexión anticipada** con cuenta pagada o **doble pago de una boleta**.
- Siempre se debe invitar al cliente que tenga un saldo a favor a que este **quede abonado a su próxima cuenta**. Siempre se debe abonar en la misma cuenta.

- **Ofrecer activación de pago automático** para evitar un doble pago.
- **Si el cliente no tiene cuenta corriente, vista o cuenta Rut se puede gestionar un vale vista electrónico a nombre del titular de la cuenta** (NUNCA A UN TERCERO). Dicho vale vista se puede retirar en cualquier sucursal de BCI
- **NUNCA** entregar datos del cliente a un tercero (Fonos de contacto, dirección, Rut, nombre completo)
- **NUNCA** enviar la boleta a un mail diferente al registrado en la Cuenta del titular
- **Cliente B2B** que solicite devolución de saldo debe solicitarlo mediante poder notarial con los datos del titular/Representante Legal. La cuenta donde se depositará el saldo debe ser la cuenta del titular o empresa.

DEBES SABER

- **No es posible abonar sólo una parte del saldo a favor**, siempre será por el total disponible.
- **No es posible abonar a una boleta impaga en particular**, el abono se realiza al total del saldo de la cuenta y de manera automática
- **La aprobación de la devolución del saldo a favor SIEMPRE debe ser por el total disponible.**
- **Una vez aprobada la devolución del saldo a favor NO es posible reversar esa gestión.**
- **Sólo en 2 casos se podrá hacer la devolución de saldo a un tercero:** titular fallecido y adulto mayor que no tenga cuenta corriente o no desee retirar vale vista.
- Para estos casos excepcionales, se solicita documentación especial, la que una vez recepcionada, puedes gestionar la devolución de saldo.
- Cuando recepciones toda la documentación para gestionar la devolución a un tercero y realices las gestiones en el sistema, debes enviarla al correo

Devoluciones_clientes@vtr.cl, indicando:

- **ASUNTO:** DEVOLUCIÓN // RUT del titular // SISTEMA en que se encuentra el cliente titular
- **CUERPO DEL CORREO:** RUT Y BANCO DE TITULAR DE LA CUENTA // N° DE CUENTA // TIPO DE CUENTA // MONTO A DEVOLVER // MOTIVO POR EL CUAL EL CLIENTE TIENE ESTA DEVOLUCIÓN.

EXCEPCIÓN	DOCUMENTACIÓN REQUERIDA
Titular fallecido	• Posesión Efectiva o Solicitud de posesión efectiva • Poder simple con la autorización de que el tercero solicitante sea a quien se le realizará la devolución. El poder simple debe tener la copia de la cédula del titular de todos los herederos estipulados en la posesión efectiva
Adulto mayor que no tenga cuenta o no desee retirar vale vista	• Poder simple autorizando a un tercero (pariente directo o cónyuge) a que se haga la devolución en su cuenta. Debe tener la copia de la cédula del titular y del tercero. • Certificado de nacimiento o matrimonio que confirme el parentesco.

INDAGA —

- ¿Cuál es el motivo de la generación de este saldo a favor?
- ¿Corresponde a un doble pago?
- ¿Corresponde a algún ajuste realizado en boletas pagadas anteriormente?
- ¿Prefiere abonarlo a su próxima boleta o prefiere que sea devuelto en efectivo por caja?

VERIFICA PRECONDICIONES —

1. Valida en la VISTA 360 de la cuenta Cliente, que los datos, como **DOMICILIO, EMAIL, TELEFONO PRINCIPAL estén actualizados**. En esta misma vista confirmar que quien solicite la atención sea el titular.

2. **Revisa que exista el saldo a favor.** Desde la cuenta de facturación ingresa al perfil de facturación correspondiente.

- Selecciona el número de perfil bajo la columna **NOMBRE** en la sección **PERFIL DE FACTURACIÓN**
- **Es muy importante que consideres que el saldo a devolver debe ser IGUAL O MENOR al SALDO A FAVOR EXISTENTE.**

3. **Diagnosticar el motivo por el cual el cliente quedó con este saldo.** Hay 2 motivos que pueden generar un saldo a favor, estos pueden ser:

a. Doble pago: Corresponde a los casos donde el cliente, por un error involuntario o sistémico, realiza 2 veces o más el pago de su boleta y en caso que ambos pagos sean aprobados por el recaudador o Caja única, se generará el saldo a favor de manera inmediata.

En la pestaña **PAGOS** puedes ver el detalle de los pagos recibidos. En caso que no figure este saldo a favor y cliente insiste que pagó 2 veces su boleta, se debe realizar el procedimiento de Pago no aplicado.

b. Ajuste sobre una boleta pagada: Corresponde cuando se ha realizado un ajuste sobre una boleta

ya pagada, esto automáticamente se reflejará en ANDES como un saldo a favor en la cuenta de facturación.

3.1. Pinchar la pestaña **AJUSTE** en el perfil de facturación. Dentro de la sección **HISTORIAL DE AJUSTES** se puede revisar si existen **ajustes realizados anteriormente**.

Confirmar saldo a favor

Número de factura	Período de facturación	Importe debido	Fecha de vencimiento	Saldo anterior	Pagos y ajustes	Pago de la fecha	Fecha último pago	Tipo de documento	URL Facturas	Estado de pago
102174	18/07/2016 - 18/07/2016	\$ 0	07/08/2016	\$ 0	\$ -27.990	\$ -27.990	17/08/2016	Boleta Electrónica	http://172.17.97.158/9	Pagada
81-385	18/07/2016 - 18/07/2016	\$ 0	07/08/2016	\$ -20.000	\$ -20.000	\$ -20.000	18/07/2016	Boleta Electrónica		Pagada

Informa al cliente que el monto de saldo a favor que tiene en sistema puede mantenerlo para ser abonado en su siguiente boleta de forma automática.

CLIENTE ACEPTA ABONAR MONTO EN SIGUIENTE BOLETA

GESTIÓN

Informa que el saldo será descontado en su siguiente boleta.

"Sr(a) XXXX, el saldo a favor que aparece reflejado en nuestro sistema será aplicado y descontado en su próxima boleta."

CLIENTE SOLICITA DEVOLUCIÓN DE DINERO A TRAVÉS DE TRANSFERENCIA/VALE VISTA

PASO 1: APROBACIÓN DE SALDO A FAVOR —

Para hacer la devolución de un saldo en Andes, **en primer lugar se debe autorizar dicho saldo**; esto se realiza con el **ingreso de la SOLICITUD DE SERVICIO APROBAR DEVOLUCIÓN**, la cual debes crearla estando **en la cuenta de facturación**.

! La Solicitud de Servicio siempre debe ser ingresada por un Ejecutivo, nunca por Coordinador o Jefe de sucursal.

1. Completar los **Datos de la Solicitud de Servicio**:

TIPO: FACTURACIÓN

ÁREA: APROBAR DEVOLUCIÓN

SUB-ÁREA: SALDO A FAVOR

DESCRIPCIÓN: Registrar las observaciones según el análisis realizado.

2. **Finalizar el ingreso** de la Solicitud, presionando el **botón Guardar**

! Recordar que esta Solicitud y su Aprobación se debe efectuar al momento de la atención, de igual forma ante eventualidades tiene un tiempo máximo de resolución de 24 hrs. Hábiles.

3. **Pincha sobre el N° de SS creada e ingresa los datos requeridos:** Comentarios Adicionales y Saldo y luego **GUARDAR**

En la Casilla SALDO, se debe ingresar:

- El monto que se realizará la devolución, **siempre con un signo NEGATIVO (-)** antes del monto. Como lo muestra la imagen a continuación.
- Además, la Solicitud debe estar en estado **APROBADO**.

4. **Una Vez Guardado** los campos mencionados anteriormente, Andes creará de manera automática **una actividad para el puesto Superior** (Jefatura), quien tiene la facultad de aprobar dicha

La Jefatura deberá atender la solicitud completando los campos:

MOTIVO: Registrar porqué se genera la devolución

CÓDIGO DE CIERRE: APROBADA

ESTADO: FINALIZADA

5. Hacer clic en el botón **GUARDAR** para finalizar. Recuerda continuar con el ingreso de DEVOLUCIÓN POR TRANSFERENCIA.

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta 1201240568 | Cuenta 1201240568 | Cuenta 1201240568 | NP de SS

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

Lista de solicitudes de servicio

Convertir en N° Reclamo

Información SS		Prioridad y propiedad		Resumen	
NP de SS	1-449724738	Tipo	Facturación	Estado	Abierta
Rut del Cliente	10112505-K	Area	Aprobado Devolución	Prioridad	Baja
Nombre Completo Cliente	FERNANDO UBERIO	Subarea	Saldo a Favor	Propietario	MBAQUEROB
RUT Solicitante	10112505-K	Activo		Tipo requerimiento	Requerimiento
Nombre Completo Solicitante	FERNANDO UBERIO	Dirección	APOQUINDO AV	Numero reclamo	
Numero serie CI solicitante		Correo electrónico	christian.caro@190	Canal de ingreso	Subsistal
Telefono laboral solicitante		Telefono residencial solicitante	998326095	Telefono celular solicitante	998326095
Id Alarma Falla Masiva		Solicitud devuelta		Fecha de creación	20/09/2017 13:29:3
				Fecha de solución	
				Fecha de cierre	
				Usuario creador	MBAQUEROB

Actividades Fallas masivas 55 relacionadas Seguimiento de auditoria Notas Archivos adjuntos Servicio Técnico SUBTEL Ingreso N° reclamo Validación APN

1 de mas de 1 =

Serie: 7.241 Resultado aprobación: Aprobado Fecha de aprobación: 20/09/2017 13:30:2

Comentarios adicionales: [se aprueba devolución del] Aprobador: MBAQUEROB Divisor aprobación: Ejecutivo Abancor

Subsistal devolución: YTR

Actividades

Id Actividad	Tipo	Estado	Propietario	Descripción	Fecha Inicio	Vencimiento	Código Cliente	Área a Denegar	Motivo	Fecha Creación	Fecha Cierre	Razon
1:7FR5XH	Resolución	Abierta	MBAQUEROB	Paso 1: Ingresar información para devolución	20/09/2017 13:29					20/09/2017 13:29:33		

PASO 2: GESTIÓN DE DEVOLUCIÓN POR TRANSFERENCIA

Luego de tener aprobada la devolución, **DEBES INGRESAR UNA SEGUNDA SOLICITUD DE SERVICIO**, para hacer efectiva la devolución por transferencia, ingresar desde la cuenta de cliente.

1. Completar los **Datos de la Solicitud de Servicio:**

TIPO: GESTIÓN**ÁREA:** GESTIÓN COMERCIAL

SUB-ÁREA: DEVOLUCIÓN

DESCRIPCIÓN: BANCO (DE TITULAR DE SERVICIOS) // N° DE CUENTA//TIPO DE CUENTA//MONTO DEVOLUCIÓN//MOTIVO POR EL CUAL EL CLIENTE TIENE ESTA DEVOLUCIÓN

- **DEBES REGISTRAR CORRECTAMENTE LOS DATOS DE DEVOLUCIÓN DEL CLIENTE.**

- **SIEMPRE CONFIRMA LOS DATOS CON EL CLIENTE ANTES DE GUARDAR LA SOLICITUD DE SERVICIO**

Finalizar el ingreso de la Solicitud presionando el botón **GUARDAR**

INFORMA —

Informa que el tiempo de devolución puede tardar hasta 15 días hábiles.

DEVOLUCIÓN POR VALE VISTA:

CALL CENTER:

"Sr(a) XXXX, hemos ingresado la solicitud para que se realice la devolución de dinero a través de la emisión de un vale vista. Este proceso puede tardar hasta 15 días hábiles. Pasado este tiempo, usted se puede acercar a cualquier sucursal de Banco BCI para retirarlo."

DEVOLUCIÓN POR TRANSFERENCIA:

CALL CENTER:

"Sr(a) XXXX, hemos ingresado la solicitud para que se realice la devolución de dinero a través de transferencia. Este proceso puede tardar hasta 15 días hábiles. Lo invito a estar revisando el estado de su pago en la página de su banco."



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

Siempre se debe invitar al cliente que tenga un saldo a favor a que este quede abonado a su próxima cuenta. Esta afirmación es:

☐

Falsa

☐

Verdadera

ACTIVACIÓN/HABILITACIÓN ROAMING



PROCEDIMIENTO

Roaming, se refiere al servicio que permite, al visitar otros países, poder usar el servicio móvil (voz y/o datos) al conectarse a una red móvil de otro operador en el país de visita.

DEBES SABER

- Las tarifas del servicio de Roaming Internacional en ARGENTINA (incluyendo el servicio de servicio de voz, SMS y datos móviles) serán tarifadas a tarifa local para usuarios de Chile que hagan uso de estos servicios en Argentina o viceversa, es decir al mismo precio local del plan contratado por los clientes.
- La activación del servicio de Roaming se debe realizar a través de Call Center. Si el cliente está en el extranjero, puede realizar la activación a través de whatsapp.
- Asimismo, el Servicio de Roaming de Telefonía, Mensajería (SMS) y Datos Móviles con BRASIL tendrá una tarificación a precio local, adicional al plan contratado.
- **Este servicio está operativo para:**
 - Clientes con contrato de planes MM/Postpago: incluye Servicio de Datos, Voz y SMS.
 - Clientes planes cuenta control y prepago, Sin Servicio Disponible.
- Las **llamadas y SMS emitidos o realizadas desde un tercer país** (distinto de Argentina, Brasil o Chile), serán tarifados de acuerdo con los precios vigentes para el Roaming Internacional de dicho país
- Los clientes deben tener un uso razonable del servicio que considera consumos inferiores a 90 días continuos o a 120 días discontinuos en un año calendario. En este caso, el consumo se valorará a tarifa local.
- Para más información sobre cobertura y tarifas, visitar <https://www.vtr.com/internacional-roaming>
- Para calcular cuántos GB necesita el cliente para navegar, apóyate con la siguiente publicación <https://vtr.com/simulador-de-consumo>.
- Si cliente indica que le llegó un mensaje de confirmación de la oferta vigente del servicio de Roaming estando en el extranjero, debes transmitir tranquilidad informando que efectivamente tiene activo dicho servicio.

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN —

- Esta solicitud puede ser realizada por el **titular de la cuenta o tercero con poder notarial**.
- La habilitación del servicio de Roaming, **no tiene costo**.
- El cliente debe tener la **cuenta al día** para solicitar la activación del servicio Roaming.

- El cliente debe **viajar a uno de los siguientes PAÍSES para poder utilizar el servicio de Roaming**. Si el país al que viaja, no está dentro de este listado, debes informar que el servicio de Roaming se cobra de manera normal.
 - **LISTA DE PAÍSES PARA ACTIVAR BOLSA GRATIS ROAMING:** Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Estados Unidos, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Puerto Rico, República Dominicana y Uruguay.
- Es importante hacer énfasis que el **limite de la bolsa gratis de Roaming es de 5 GB** y que para volver a reactivarla tiene un costo de \$10.000 y se puede comprar con un máximo de 3 veces.
- Recordar siempre realizar esta venta **siguiendo el protocolo establecido**. Para revisar la publicación de PROTOCOLO DE VENTAS SERVICIOS ADICIONALES pincha [AQUÍ](#)
- **El Roaming no es un servicio ilimitado**

GESTIÓN

IMPORTANTE

**Si el país donde viaja el cliente es ARGENTINA o BRASIL, debes saltarte al paso
REVISIÓN EN SGM (SISTEMA GESTIÓN MÓVIL).**

Paso 2

1. Descarga la siguiente [LISTA DE PCS](#) y revisa si el número del cliente se encuentra en la base descargada

(Para buscar el PCS debes ingresar al link y apretar CTRL+F e ingresar el número de teléfono del cliente):

- a) Cliente no está dentro de la lista, debes continuar con el paso a paso
- b) Cliente está dentro de la lista, esto quiere decir que debes informar que ya ha utilizado toda su cuota de servicio Roaming. Para volver a tenerlo, debe volver a activar el servicio y se generará un cobro de \$10.000 en su próxima boleta.
 - **i. Cliente no acepta pagar:** Debes informar que no es posible realizar la activación de este servicio.
 - **ii. Cliente acepta pagar:** debes eliminar e ingresar el servicio de Roaming en Andes con el nombre Bolsa Adicional Roaming 5GB. Para hacer la re carga de la bolsa, revisa el apartado CARGA DE BOLSA ADICIONAL en la publicación

Completa el siguiente [FORMULARIO](#) con los datos del cliente para poder completar la activación y evitar próximos bloqueos.

Paso 3

2. Revisa si el cliente viaja a uno de los siguientes países:

Colombia
Costa Rica
Ecuador
El Salvador
Estados Unidos
Guatemala
Honduras
México
Nicaragua
Panamá
Paraguay
Perú

Puerto Rico
Republica Dominicana
Uruguay

a. Si el cliente viaja a otro país que no está dentro de la lista anterior. Debes indicar que el país que visita se cobra tarifa normal de Roaming, invítalo a revisar el detalle en <https://vtr.com/internacional-roaming>

b. Si el cliente viaja a uno de los países nombrados en la tabla anterior, continua con el paso a paso

Paso 4

3. Descarga la siguiente [LISTA DE PLANES](#) y verifica en sistema el plan contratado del cliente.

a. Si el plan del cliente no está dentro de la lista descargada, debes ofrecer actualizar su plan actual a alguno de la lista.

- Si el cliente acepta realiza la actualización de su plan, puedes revisar la publicación [Actualización de Promoción Móvil](#).
- Si el cliente no acepta la actualización de plan debes ingresar la activación del Roaming de todas maneras

b. Si el plan del cliente está dentro de la lista de planes descargada, continua con el paso a paso.

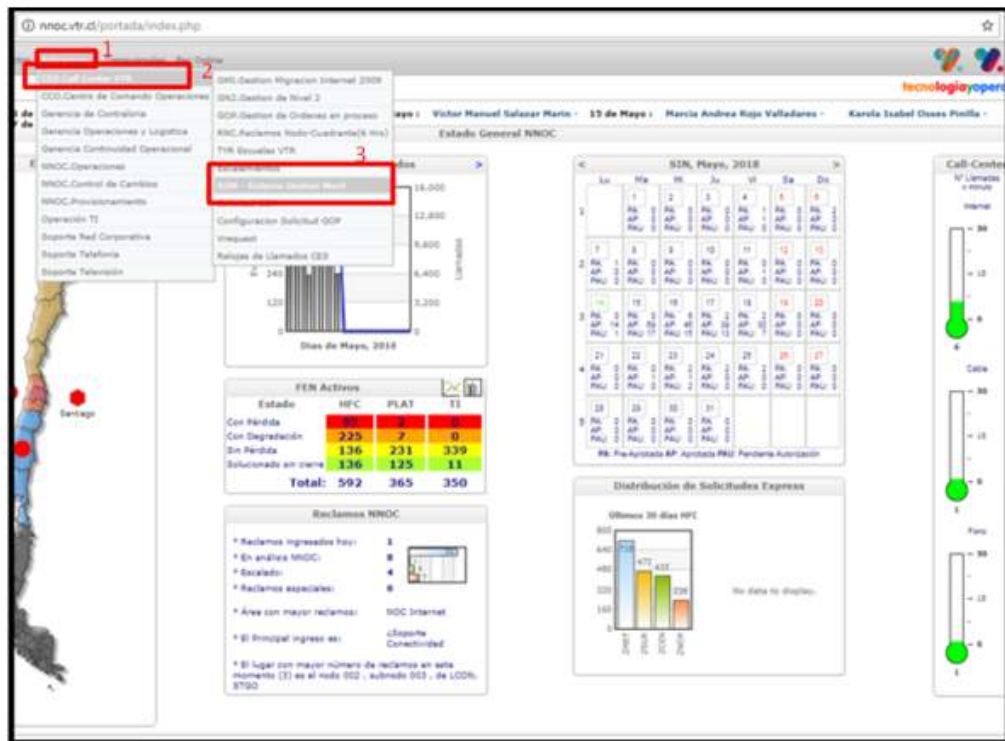
Paso 5

4. Revisa en la aplicación SGM para confirmar que el cliente tiene el servicio de Roaming activado.

REVISIÓN EN SGM

1. Ingresa a nnoc.vtr.cl e ingresa a la plataforma de SGM

- De no tener usuario y/o clave se debe de gestionar con Mesa de Ayuda.



2. Una vez ingresamos al Sistema de gestión móvil ingresamos el N° de pcs y click en Traer.

Sistema de Gestión Móvil

963407844

Traer

12777175-8 PAOLA ALEJANDRA RIVERA

Ciclo: 15 Plan: Plan Colaborador 500*

Creación: 08-03-2012 Retiro:

Mercado: Suscripción Estado: MIGRADO

FEN

Data HLR

IMSI

730080100947109

N° Móvil

56963407844

Internet

Habilitado

Tipo de Mercado

Post Pago

Roaming Voz

Habilitado

Roaming Datos

Bloqueado

Llamadas Entrantes

Habilitado

Llamadas Salientes

Habilitado

SMS

Habilitado <<

SMS

Habilitado >>

Larga Distancia

Activado

S. Complementarios

Bloqueado

Data OCS

Ciclo

1

Cod. Plan

1064

IMSI

730080100947109

Ciclo Vida

Post-Pago

Susp. por Cliente

No

Susp. por Robo

No

Susp. por Atraso

No

Susp. por L. Credito

No

Este número tiene una cuenta POSTPAGO

Data PCRF

Op. Condición

Roaming* 1547

Carga Inicial

92,0 Mb

Balance

92,0 Mb

Consumo

0,00 Kb

Estado Cuota

Normal

Reset Cuota

15-01-2038

Op. Condición

Cuota* 3917

Carga Inicial

8,00 Gb

Balance

8,00 Gb

Consumo

0,00 Kb

Estado Cuota

Normal

Reset Cuota

15-05-2018

Op. Condición

Social_Networks

Carga Inicial

10,00 Gb

Conexión Voz: Registrado

Conexión 4G: Registrado

APN 4G: Provisionado

3. Una vez dentro para verificar el estado del servicio Roaming, ubicamos los conceptos Roaming Voz / Roaming Datos, y que estos se encuentren HABILITADO.

Sistema de Gestión Móvil

16800457-5 MAURO GUILLERMO SILVA
 Ciclo: 15 Plan: Plan Colaborador 500*-
 Creación: 12-03-2015 Retiro:
 Mercado: Suscripción Estado: MIGRADO

987001814

Data HLR	Data OCS	Data PCRF
IMSI 730080100984792 N° Móvil 56987001814 Internet Habilitado Tipo de Mercado Post Pago Roaming Voz Bloqueado Roaming Datos Habilitado Llamadas Entrantes Habilitado Llamadas Salientes Habilitado SMS Habilitado << SMS Habilitado >> Larga Distancia Bloqueado S. Complementarios Bloqueado	Ciclo 1 Cod. Plan 1064 IMSI 730080100956344 Ciclo Vida Post-Pago Susp. por Cliente No Susp. por Robo No Susp. por Atraso No Susp. por L. Credito No Este número tiene una cuenta POSTPAGO	Op. Condición Roaming* 1547 Carga Inicial 92,0 Mb Balance 92,0 Mb Consumo 0,00 Kb Estado Cuota Normal Reset Cuota 15-01-2038 Op. Condición Cuota* 3917 Carga Inicial 8,00 Gb Balance 6,36 Gb Consumo 1,64 Gb Estado Cuota Normal Reset Cuota 15-05-2018 Op. Condición Social_Networks Carga Inicial 10,00 Gb

Conexión Voz: Registrado

Conexión 4G: Registrado
 APN 4G: Provisionado

4. Revisa el estado del **Roaming en SGM**.

a. Si el cliente tiene el servicio de Roaming habilitado en SGM, informa lo siguiente si está dentro de los países que tienen el beneficio de la bolsa a costo \$0, si no, solo informa que el servicio de Roaming está activado:

- El cliente tiene activo una bolsa de 5GB de navegación 20 minutos y 20 SMS sin costo.
- Una vez que complete su cuota de navegación, el servicio se cortará automáticamente.
- Esta oferta dura hasta el 31 de marzo de 2025.

b. Si alguno de los conceptos de servicio de Roaming aparece como DESHABILITADO en SGM, debes realizar la activación desde ANDES.

ACTIVACIÓN ROAMING EN ANDES

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4 Y 5

1. Revisa en la vista 360 en la sección de los productos instalados si el cliente tiene el servicio de Roaming en estado **ACTIVO**.

a. Si el cliente **tiene servicios activos**, debes ingresar la siguiente Solicitud de servicio:

ACTIVO	Seleccionar	TELEFONÍA MÓVIL
TIPO	Seleccionar	TELEFONÍA MÓVIL
ÁREA	Seleccionar	INCONVENIENTE EN SERVICIO
SUBÁREA	Seleccionar	PROBLEMAS DE ROAMING
DERIVAR	Seleccionar	BACKOFFICE TÉCNICO MÓVIL

Informa que escalaste el caso a un área especialista y que le entregarán una respuesta dentro de las próximas 72 horas hábiles.

b. Si el cliente **no tiene el servicio de Roaming Activo**, continua con el paso a paso.

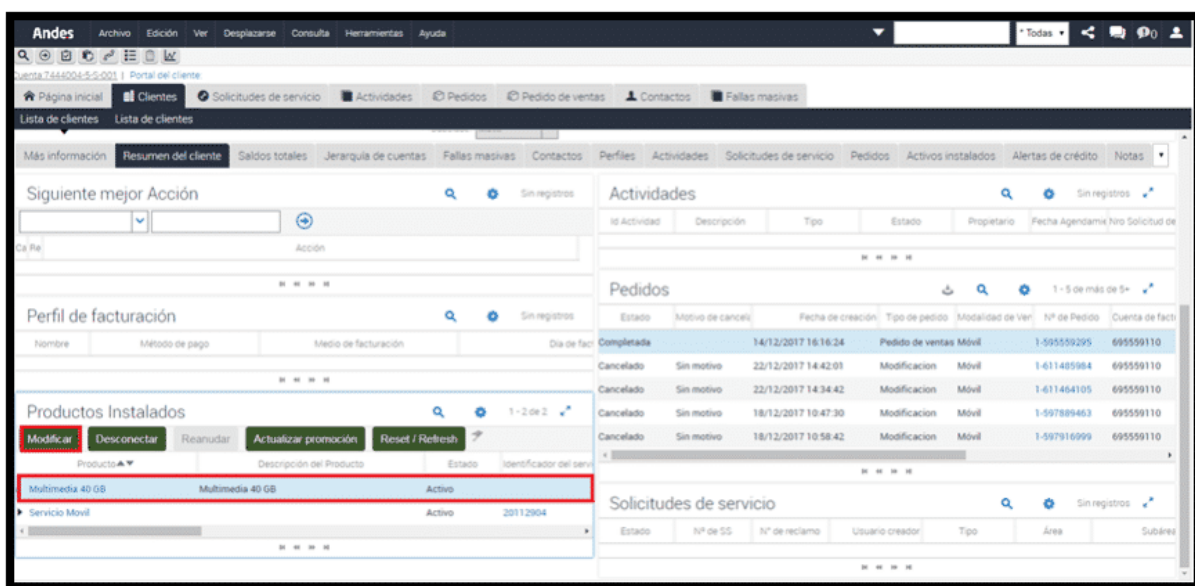
PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4 Y 5

2. Desde la sección de **PRODUCTOS INSTALADOS** de la vista 360 de la cuenta de servicios, se debe posicionar sobre la promoción del cliente, y presionar **MODIFICAR**.



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4 Y 5

Marcar **flag de deuda no vinculante**, esto para que la orden de modificación no se vea condicionada por deudas anteriores en el domicilio de referencia.

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

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

Lista

Revisar **Verificar** Enviar TSQ Cancelar pedido: Generar documento

Nº de Pedido: 1-1506039914 Nombre del Cliente: HADA HAYDELINA RAMB Estado: **Pendiente** Clasificación Fijo: Clasificación Móvil: Inicio 2

Modalidad de Venta: **Móvil** Cuenta del Cliente: 7444004-5 Fecha de creación: 23/04/2018 16:27:06 Fecha de Modificación: 23/04/2018 16:27:06 Saldo Límite Crédito Fijo: Saldo Límite Crédito Móvil: \$-28.990

Método de Envío: **Autoinstalación** Nº de Serie Ci: Subtipo Cuenta: Deuda Rut: \$250

Tipo Portado: **No Portado - Venta Fi** Estado Nº de Serie Ci: Dirección de Servicio: Deuda Domicilio: \$43.990

Tipo de Pedido: **Modificación** Cuenta de Servicio: 7444004-5-5-001 Pago Up Front: \$0

Etapas: **Orden** Ingresador: **MACUNA** Cuenta de Facturación: 695559110 Paga Up Front recibido: Renta Mensual: \$49.990

Canal de Ventas: Vendedor: email: brayancolina92@gmail.co Motivo Desconexión: Convenio Aprobado: Rut Deuda Domicilio: 9195335-8

Acelerar cuotas: ☐ **Deuda no Vinculante** Motivo de cambio: **Baja Voluntaria**

Comentarios: Reserva delivery: ☐ Orden con delivery: ☐ Pago Upfront Primera Boleta: ☐ Generar Boleta/Factura Online: ☐

Dirección envío delivery: Más información Catálogo **Detalles** Envío Pagos Envíos Documentos Archivos adjuntos Portabilidad Actividades

Detalles de la línea Atributos Totales

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4 Y 5

Seleccionar el **servicio móvil activo del Cliente** y luego presionar el botón **PERSONALIZAR** para acceder a la vista de selección de servicios adicionales.

Al presionar el botón **PERSONALIZAR**, el sistema desplegará vista con las siguientes opciones:

- Móvil Post pago.
- Servicios.
- Descuento.
- Bloqueo carriers.

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Pedido

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

Lista

Ingresador: MALABRA Dirección de servicio: Estado de trámite: Pago Up Front: 000

Canal de Ventas: Cuenta de Facturación: 695559110 Contexto de Estado: Pago Up Front recibido: 0

Vendedor: e-mail: brayncolina92@gmail.com Renta Mensual: \$49.990

Acelerar cuotas: 0 Deuda no Vinculante: 0 Pago Upfront Primera Boleta: 0 Cargo Única Vez: 0

Comentarios: Motivo Desconexión: 0 Generar Boleta/Factura Online: 0 Rut. Deuda Domicilio: 9195335-8

Reserva delivery: 0 Convenio Aprobado: 0

Orden con delivery: 0 Motivo de cambio: Baja Voluntaria

Dirección envío delivery: 0

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

Detalles de la línea Atributos Totales

Detalles

Personalizar Editar promoción Verificar Cuotas Cambiar Sincard

Nº de reseta	Producto	Lista de evaluación e	Cant.	Precio de inicio	Cantidad ampliada	Precio neto	ID de servicio	Punto de servicio	Cuenta de servicio	Precio neto exten	SubTotal Cargo U	Depende del ID del pedido	Relación oc
1	Servicio Móvil		1		1	\$0	20112904		7444004-5-5-001	\$0	\$0		
2	Multimedia 40 GB		1		1				7444004-5-5-001		\$0		

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4 Y 5

Para hacer el ingreso del Roaming, se deberá marcar el flag de **ROAMING DATOS INTERNACIONAL** y/o **ROAMING VOZ INTERNACIONAL** según corresponda.

The screenshot shows a web interface for configuring services. It includes sections for 'Servicio SMS', 'Roaming Datos Internacional', 'Roaming Voz Internacional', and 'Cargo Fijo'. Each section has a dropdown menu for 'Item', a text input for 'Cant.', and an 'Agregar ítem' button. In the 'Servicio SMS' section, the dropdown is set to 'Servicio SMS'. In the 'Roaming Datos Internacional' section, the dropdown is set to 'Servicio SMS' and the 'Agregar ítem' button is highlighted with a red box. At the bottom, there are 'Finalizar', 'Anterior', and 'Siguiente' buttons.

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4 Y 5	
--------	--------	--------	------------	--

Presionar **VERIFICAR** y luego **ACEPTAR** para confirmar las validaciones automáticas y la vialidad del cambio propuesto en la modificación.

- Seleccionar el botón **TERMINADO**.

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Direcciones Pedidos Pedido de ventas Contactos Fallas masivas					
Lista					
▶ 1.1	Servicio SMS	1			1-
▶ 1.2	Servicio Datos Movil	1			1-
○ 1.3	Numero Movil	1			1-
○ 1.4	Simcard	1			1-
○ 1.5	Roaming Voz Internacional	1	\$0	\$0	1Nuevo
○ 1.6	Colaborador 500	1		\$0	1-
○ 1.7	Roaming Datos Internacional	1	\$0	\$0	1Nuevo
▶ 1.8	Servicio Voz Movil	1			1-
○ 2	Colaborador 500	1			\$0

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4 Y 5

- Desde el pedido presionar **GENERAR DOCUMENTO**.
- Esta gestión despliega en una ventana adicional en el navegador que se debe completar con los datos de cliente. Revisa la publicación [Generar Contrato – Llenado Contrato Manual](#)

[illegible]

Hacer clic sobre el botón **ENVIAR**, con esto se dará por finalizado el proceso de activación del servicio Roaming, quedando el pedido en estado **ABIERTO** mientras se aprovisiona.

Página inicial

Cientes

Solicitudes de servicio

Actividades

Pedidos

Pedido de ventas

Contactos

Fallas masivas

Empleados

Lista

1-8743979178

+

✖

🔍

⚙

◀ 1 de más de 1 ▶

✕

Revisar

Verificar

Enviar

TSQ

Cancelar pedido

Generar documento

Nº de Pedido: 1-8743979178

Nombre del Cliente: ANA MARIA TAMBURRIN

Estado: Pendiente

Clasificación Fijo:

Modalidad de Venta: Móvil

Cuenta del Cliente: 6715068-6

Fecha de creación: 02/05/2017 14:14:39

Clasificación Móvil: Conectado

Método de Envío: Autoinstalación

Nº de Serie CI: a000000

Fecha de Modificación: 02/05/2017 14:14:39

Saldo Limite Crédito Fijo:

Tipo Portado: No Portado - Venta Fi

Estado N° de Serie CI:

Desde cuando: 02/05/2017 00:00:00

Saldo Limite Crédito Móvil: \$ 55.010

Tipo de Pedido: Modificación

Subtipo Cuenta:

Motivo:

Deuda Rut: \$ 0

Etapas: Orden

Cuenta de Servicio: 6715068-6-S-001

Vigencia de Cotización:

Deuda Domicilio: \$ 0

Vendedor: MBAQUEROB

Dirección de Servicio: APOQUINDO AV 480C

Estado del Trámite:

Deuda Rut Castigada: \$ 0

Canal de Ventas: Sucursal

Cuenta de Facturación: 8747035963

Contexto de Estado:

Pago Up Front: \$ 0

Propietario:

e-mail: alvaro.yubero@haibu.cl

Pago Up Front recibido:

Renta Mensual: \$ 19.990

Acelerar cuotas:

Comentarios:

Deuda no Vinculante:

Motivo Desconexión:

Pago Upfront Primera Boleta:

Generar Boleta/Factura Online:

Cargo Única Vez: \$ 1.790

Rut Deuda Domicilio:

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4 Y 5

Finalmente, el servicio de Roaming quedará activo y el pedido pasará a estado **COMPLETADO**.

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Pedido

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

Lista

1-590261059

Revisar Verificar Enviar TSQ Cancelar pedido **Generar documento**

Nº de Pedido: 1-590261059

Nombre del Cliente: FELIPE LEONARDO NOVA

Estado: Completada

Clasificación Fijo:

Modalidad de Venta: Móvil

Cuenta del Cliente: 15593418-2

Fecha de creación: 11/12/2017 16:24:34

Clasificación Móvil:

Método de Envío: Autoinstalación

Nº de Serie Cl:

Fecha de Modificación: 11/12/2017 16:25:49

Saldo Límite Crédito Fijo: \$0

Tipo Portado: No Portado - Venta Fi

Estado Nº de Serie Cl:

Desde cuando: 11/12/2017 00:00:00

Saldo Límite Crédito Móvil: \$0

Tipo de Pedido: Modificación

Subtipo Cuenta: Conv Funcionarios VTR

Motivo:

Deuda Rut: \$0

Etapa: Orden

Cuenta de Servicio: 15593418-2-5-001

Vigencia de Cotización:

Deuda Domicilio: \$0

Vendedor: CABARCAG

Dirección de Servicio: VICUNA MACKENNA

Estado del Trámite: Completada

Pago Up Front: \$0

Canal de Ventas: Sucursal

Cuenta de Facturación: 94150264

Contexto de Estado: Todas las líneas del pedido están completadas

Pago Up Front recibido: \$0

Propietario: uat3prometeo@gmail.com

e-mail: uat3prometeo@gmail.com

Renta Mensual: \$0

Accelerar cuotas: ☐

Deuda no Vinculante: ☐

Cargo Única Vez: \$0

Comentarios:

Motivo Desconexión:

Rut Deuda Domicilio:

Reserva delivery: ☐

Orden con delivery: ☐

Convenio Aprobado: ☐

Dirección envío delivery:

Pago Upfront Primera Boleta: ☐

Generar Boleta/Factura Online: ☐

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4 Y 5

El pedido de ventas debe quedar en estado de trámite completada (este estado aparece en cosa de segundos), en caso contrario debes gestionar un ingreso de ticket, para ello [pincha aquí](#), una vez completado el pedido ingresa una solicitud de servicio, con el fin de completar el proceso de activación de Roaming.

Una vez que el estado del trámite está COMPLETADA informa al cliente que su servicio de Roaming ya está listo para usarse.

Si el cliente viaja hacia uno de los países que está dentro del listado con el beneficio de bolsa a costo \$0 indica lo siguiente:

- El cliente tiene activo una bolsa de 5GB de navegación 20 minutos y 20 SMS sin costo.
- Una vez que complete su cuota de navegación, el servicio se cortará automáticamente.
- Esta oferta dura hasta el 31 de marzo de 2025.



CARGA DE BOLSA ADICIONAL

CONTEXTO

- Si el cliente **acepta pagar la bolsa adicional de Roaming** debes eliminar el servicio de Roaming actual, volver a cargar el servicio de Roaming y además debes ingresar el cargo de este servicio en sistema.
- Una vez cargado el servicio de Roaming nuevamente en la cuenta del cliente debes ingresar el cargo que debe pagar por la reactivación del servicio.

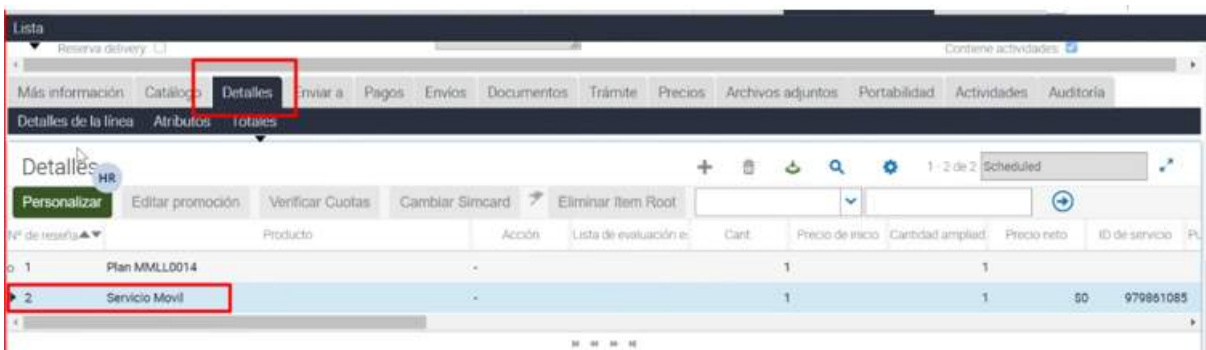
Paso 2

The screenshot displays the 'Andes' CRM interface. The top navigation bar includes 'Andes', 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. Below this, a secondary navigation bar shows 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Filtros masivos'. The main content area is divided into several sections: 'Siguiendo mejor Acción', 'Perfil de facturación', 'Productos instalados', 'Actividades', 'Pedidos', and 'Solicitudes de servicio'. The 'Productos instalados' section is highlighted with a red box, showing a table with columns: 'Producto', 'Descripción de Producto', 'Estado', and 'Identificador del producto'. The table contains two rows: 'Multimedia 40 GB' and 'Multimedia 40 GB', both with the state 'Activo'. The 'Modificar' button is highlighted with a red box.

Producto	Descripción de Producto	Estado	Identificador del producto
Multimedia 40 GB	Multimedia 40 GB	Activo	
Servicio Móvil		Activo	20112904

Desde la sección de **PRODUCTOS INSTALADOS** de la vista 360 de la cuenta de servicios, se debe posicionar sobre la promoción del cliente, y presionar **MODIFICAR**.

Paso 3



Dentro del detalle de los productos del cliente, debes seleccionar el ítem **SERVICIO DATOS MOVILES** y apretar **PERSONALIZAR**

Paso 4

The screenshot shows a web application interface for 'Servicio Movil'. At the top, there is a navigation bar with links: 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Validaciones venta', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', and 'Contactos'. Below this is a 'Lista' dropdown menu. The main content area is titled 'Servicio Movil' and features a progress bar with two steps: '1. Servicio Datos Movil' and '2. Bolsas'. The '2. Bolsas' step is highlighted with a red box. To the right of the progress bar are three buttons: 'Cancelar', 'Verificar', and 'Terminado'. Below the progress bar, there is a table with columns 'Item' and 'Cant.'. The table contains one row with the item 'Bolsa Adicional Roaming 5GB' and a quantity of '1'. To the right of the table is a button labeled 'Agregar ítem'. Below the table, there is a section titled 'Servicio Datos Movil' with a sub-header 'Additional detail description line' and a text input field.

Item	Cant.
Bolsa Adicional Roaming 5GB	1

Agregar ítem

Selecciona la opción **BOLSA** y busca la opción **"BOLSA ADICIONAL ROAMING 5GB"** agregar "1" en el campo cantidad, presionar **AGREGAR ITEM** y finaliza haciendo clic en **TERMINADO**

Paso 5

o 2.7.6	Llamada en Espera Movil	-	1	1	\$0	979861085
o 2.8	Roaming Voz Internacional	-	1	1	\$0	
▼ 2.9	Servicio Datos Movil	-	1	1		979861085
o 2.9.1	Bolsa Adicional Roaming 5GB	Nuevo	1	\$10.000	1	\$10.000
o 2.9.2	Premio Lealtad GB	-	1	1	\$0	979861085

Para confirmar que la bolsa de 5g se agregó correctamente, revisa en el detalle de los productos y despliega **SERVICIOS DATOS MOVIL** y debe estar cargado el ítem **BOLSA ADICIONAL ROAMING 5GB** con el cargo de \$10.000.

Paso 6

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

🔍 🔄 📄 📁 📧 📧 📧 📧 📧 📧

Cuenta 7047538-3 | Portal del cliente 7047538-3 | Pedido

🏠 Página inicial 📂 Clientes 🔄 Solicitudes de servicio 📅 Actividades 📍 Direcciones 📄 Pedido

Lista

1-535848934

Revisar	Verificar	Enviar	TSQ	Cancelar pedido	Generar documento
N° de Pedido: 1-535848934		Nombre del Cliente: MARIA PATRICIA DROGU			
Modalidad de Venta: Fija		Cuenta del Cliente: 7047538-3			
Método de Envío: Visita Técnica		N° de Serie Cl:			
Tipo Portado: No Portado - Venta Fil		Estado N° de Serie Cl:			

Desde el pedido presionar **GENERAR DOCUMENTO**.

Paso 7

6. Esta gestión despliega en una ventana adicional en el navegador que se debe completar con los datos de cliente.

Revisa la publicación [Generar Contrato – Llenado Contrato Manual](#)

Paso 8

Lista

1-8743979178

Revisar Verificar **Enviar** TSQ Cancelar pedido

Nº de Pedido: 1-8743979178 Nombre del Cliente: AM

Modalidad de Venta: Móvil Cuenta del Cliente: 67

Hacer clic sobre el **botón ENVIAR**, con esto se dará por finalizado el proceso de activación del servicio Roaming, quedando el pedido en estado **ABIERTO** mientras se aprovisiona.

Paso 9

1-590261059

Revisar Verificar Enviar TSQ Cancelar pedido **Generar documento**

Nº de Pedido	1-590261059	Nombre del Cliente	FELIPE LEONARDO NOVA	Estado	Completada
Modalidad de Venta	Móvil	Cuenta del Cliente	15593418-2	Fecha de creación	11/12/2017 16:24:34
Método de Envío	Autoinstalación	Nº de Serie Cl		Fecha de Modificación	11/12/2017 16:25:49
Tipo Portado	No Portado - Venta Fj	Estado N° de Serie Cl		Desde cuando	11/12/2017 00:00:00
Tipo de Pedido	Modificación	Subtipo Cuenta	Contr Funcionarios VTR	Motivo	
Etapa	Orden	Cuenta de Servicio	15593418-2-5-001	Vigencia de Cotización	
Vendedor	CABARCAG	Dirección de Servicio	VICUNA MACKENNA	Estado de Trámite	Completada
Canal de Ventas	Sucursal	Cuenta de Facturación	94150264	Contexto de Estado	Todos las líneas del pedido están

Finalmente, el servicio de Roaming quedará activo y el pedido pasará a estado **COMPLETADO**.

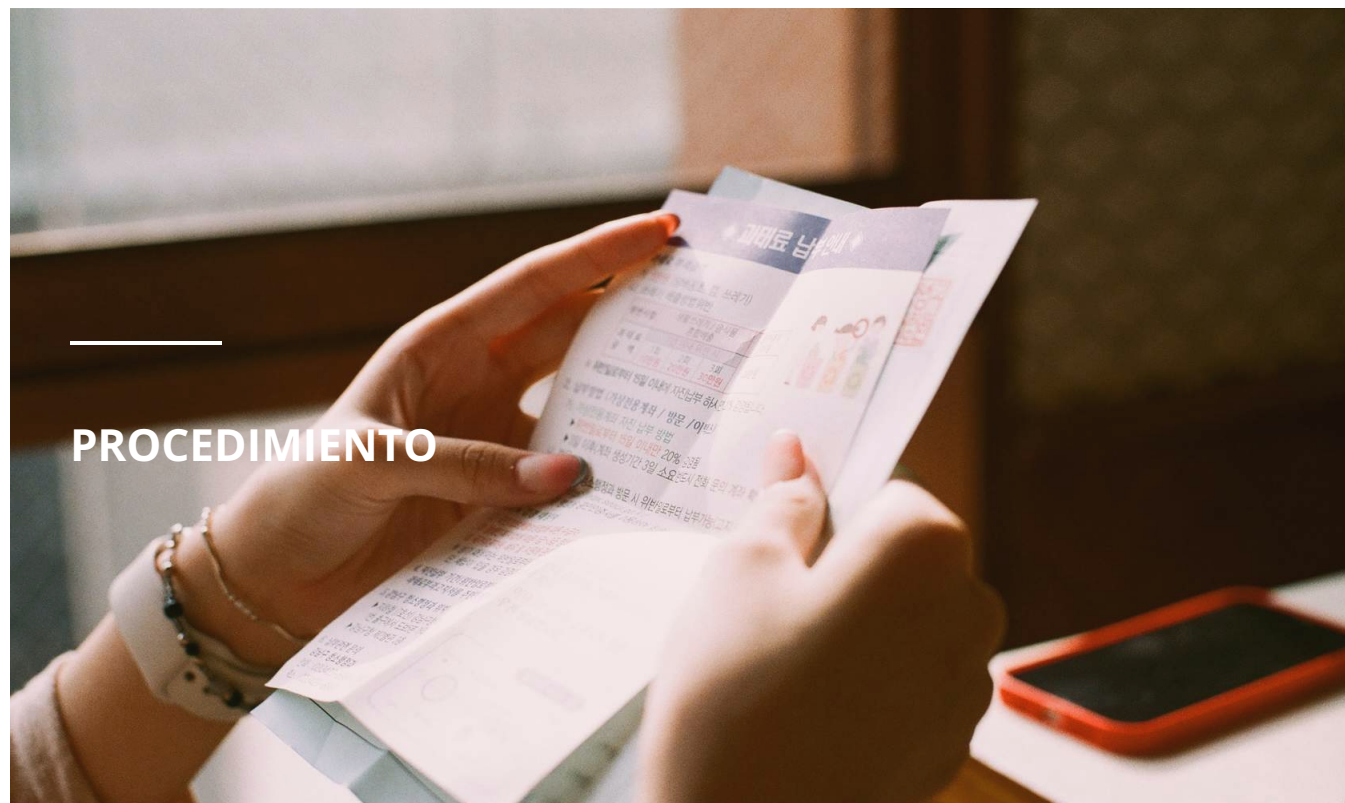


Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

EXPLICACIÓN BOLETA



ALCANCE

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

- El **Rut del cliente** para saber a quién atendemos
- Esta atención se puede dar a **titular o usuario**
- El **Domicilio** sobre el cliente está consultando.
- Un cliente sin servicios activos no tiene acceso a la Suc. Virtual
- Esta atención se puede ofrecer en cualquier canal de atención comercial

--

ALCANCE	POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER
		• NO entregar detalles específicos de la boleta a un tercero sin poder notarial. ◦ Por ejemplo, Informar que el motivo de variación del cobro corresponde a consumo VTR+ (VOD), pero NO se debe entregar, titulo, fecha y hora o señalar que hubo aumento en llamadas a celular, pero NO entregar detalle de números, compañía, fechas, etc. • NO entregar datos del cliente a un tercero (Fonos de contacto, dirección, RUT, nombre completo) • NO enviar la boleta a un mail diferente al registrado en la Cuenta de Facturación del titular • El detalle de los cobros de la boleta sólo se le puede informar al titular. • Si un tercero consulta, se le puede informar que la variación del cobro en la boleta responde a un consumo de un producto en particular, pero no entregando detalles del cobro, fechas, etc. • El detalle de una boleta o factura puede ser entregado a un tercero, como trabajador de la empresa, que tiene el cargo de secretaria/o o control de gestión. El tercero debe confirmar tanto los datos de la empresa como rut, nombre completo y cargo. • Invita al cliente a revisar el detalle de una boleta en vtr.com, seleccionando AYUDA -> CONOCE TU BOLETA • <u>INFORMA:</u> <i>"Sr(a). XXXX Lo que nos solicita puede revisarlo a través de la Sucursal Virtual en VTR.COM o APP VTR"</i> • Si cliente manifiesta que tiene inconvenientes para realizar la gestión, apóyalo con la sección Revisión en Sucursal Virtual de la publicación en Clave.



ALCANCE

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

- A partir del mes de noviembre de 2024 se ha empezado a realizar el **cobro a clientes móviles por concepto de CORTE Y REPOSICIÓN DE SERVICIOS** a clientes que se le ha vencido su boleta y se les ha realizado el corte del servicio.
- Por dudas o consultas del cliente, puedes apoyarte con el siguiente Script:
"Sr(a) XXXX, desde el mes de noviembre se ha empezado a realizar el cobro a los clientes que no han cancelado su boleta móvil en las fechas acordadas en el contrato del servicio"
- **Para entender una boleta, debes tener los siguientes conceptos claros:**

DOM	Período de facturación de la cuenta
Proporcionales	Es el cobro que corresponde desde el día de la modificación al término del DOM
Descuentos multiservicios	Descuento por cada servicio principal que el cliente contrate

BOLETA MÓVIL: CÓMO RECONOCER UN COBRO

Para distinguir un cobro que reclama un cliente, sigue los pasos descritos a continuación:

1. Ingresa a la cuenta de Facturación para ingresar al perfil de Facturación correspondiente a la cuenta con el cobro en duda
2. Descarga las 2 boletas emitidas más recientes para analizar la diferencia de los cobros. En estas boletas, podemos apreciar:

Equipo en arriendo

OBSERVAR BOLETAS

Puedes observar el **equipo contratado por el cliente** y valor de cuota mensual; adicionalmente revisar cuántas cuotas se han facturado del total de 18



Servicio Público Telefónico,
Adicionales a los anteriores
y de Larga Distancia

Fono(s): 957057366 y otros...

Total Telefonía

\$ 12.570

Cuenta telefónica // Servicios móviles



Servicio Telefónico Móvil	\$ 12.990
Servicios Adicionales	\$ 0
Comunicaciones de Larga Distancia Internacional	\$ 0
Comunicaciones a Otros Servicios Públicos de Telecomunicaciones	\$ 0

Total Cuenta Única Telefónica \$ 12.990

Motorola Moto E7, Cuota Mensual Arriendo: Cuota 4 de 18 \$ 6.000

Motorola Moto E7, Descuento Cuota Mensual Arriendo: Cuota 4 de 18 \$ -6.000

Descuento: Renta: 12990 Días: 1 \$ -420

Saldo Anterior Cuenta Única Telefónica \$ 0

Total a Pagar Documento - Cuenta Telefónica \$ 12.570

Supremo N° 510 de 2004, que reglamenta el contenido de la Cuenta Única Telefónica

Corte y Reposición

DETALLE

- Se reconoce porque **tiene un valor fijo**; para el caso de móvil **el cobro es de \$1000**
- El Monto aparecerá en el **detalle de la boleta**
- En caso que el cliente **tenga otros consumos adicionales**, el corte y reposición aparecerá **sumado a los otros consumos**, pero en el detalle de la boleta podrás identificar el cobro
- Explica al cliente que el **cobro corresponde a Corte y Reposición**. (6 días o más, posterior al vencimiento de la boleta)

! En caso que el cliente no reconozca el cobro, revisa la publicación [EXCEPCIONES A COBROS RECLAMADOS POR CLIENTE- CALL CENTER](#)

Cobro minutos larga distancia

REVISAR MONTO

En sección Comunicaciones a larga distancia muestra el **monto total por servicio**.

		Boleta de Ventas Servicio Público Telefónico, Adicionales a los anteriores y de Larga Distancia	
Fono(s): 964961692 y otros...		Total Telefonía	\$ 11.886
Cuenta telefónica // Servicios móviles			
Servicio Telefónico Móvil		\$ 11.886	
Servicios Adicionales		\$ 0	
Comunicaciones de Larga Distancia Internacional		\$ 0	
Comunicaciones a Otros Servicios Públicos de Telecomunicaciones		\$ 0	
Total Cuenta Única Telefónica		\$ 11.886	
Saldo Anterior Cuenta Única Telefónica		\$ 0	
Total a Pagar Documento - Cuenta Telefónica		\$ 11.886	

Cobros Proporcionales

COBROS

Puedes detectar si existen cobros proporcionales en la página principal de la boleta:

- Si aparece desglose que indica **"proporcional"** es porque cliente realizó un cambio de promoción el mes anterior. Puedes revisar el detalle de esta solicitud en la sección **"PEDIDOS"** de la vista 360 del cliente.
- Explica al cliente que los **montos se encuentran correctamente cobrados**. Si es necesario, detalla el periodo en que tuvo cada plan.

963865303	0
963865303 Proporcional	390
Total Servicios Mes Actual	390
Saldo Anterior, Cuotas	4.000
Monto Neto	328
Monto Exento	0
IVA 19%	62
Total a Pagar	4.390

En Sucursal Virtual de VTR.COM serás el primero.

Ingresa y visualiza tu boleta las 24 horas.

Monto último pago \$ 0

Días sin servicio

CARGOS Y DESCUENTOS

En la página **principal de la boleta se puede ver el total del cargo y descuentos**, en este caso Subtel.

- Si cliente manifiesta que no se realizó descuento, dirígete a la sección de **"Cuenta telefónica/ Servicios móviles"** y revisa si existe desglose de **"Descuento: Ley de telecom."** e informa la cantidad de días descontados (si aplica).

Servicios Móviles



004663738	10.280
Total Servicios Mes Actual	10.280
Descuento Subtel	-332
Total Otros Cargos Cuenta	-332

Monto Neto	8.360
Monto Exento	0
IVA 19%	1.588
Total a Pagar	9.948

En Sucursal Virtual de VTR.COM serás el primero.

Ingresa y visualiza tu boleto las 24 horas.

Monto último pago

Cuenta telefónica // Servicios móviles



Servicio Telefónico Móvil	\$ 10.280
Servicios Adicionales	\$ 0
Comunicaciones de Larga Distancia Internacional	\$ 0
Comunicaciones a Otros Servicios Públicos de Telecomunicaciones	\$ 0

Total Cuenta Única Telefónica \$ 10.280

Descuento: Ley de Telecom. Telefonía Renta: 10280 Días: 1	\$ -332
Saldo Anterior Cuenta Única Telefónica	\$ 0

Total a Pagar Documento - Cuenta Telefónica \$ 9.948

Servicios Adicionales

BOLETA

- La boleta móvil **no indica periodos de activación ni actualización de promoción**, por lo que debes verificar si se realizó anteriormente contratación de SVA o cambio de plan.
Ejemplos: Bolsas de navegación(datos), voz, cambio de simcard, entre otros.mismos ítems, con una alza baja.

Cuenta telefónica // Servicios móviles



Servicio Telefónico Móvil	\$ 0
Servicios Adicionales	\$ 4.000
Comunicaciones de Larga Distancia Internacional	\$ 0
Comunicaciones a Otros Servicios Públicos de Telecomunicaciones	\$ 0

Total Cuenta Única Telefónica \$ 4.000

Saldo Anterior Cuenta Única Telefónica \$ 0

Total a Pagar Documento - Cuenta Telefónica \$ 4.000

DETALLE DE LA BOLETA

- En sección **“Detalle Cobros”** aparece el ítem al cual corresponde el cobro, en este ejemplo es “Simcard”.

Vence el 15-Sep-2022

Detalle Cobros // Servicios Móviles

Servicios y Consumos Variables



Descripción	Unidades Incluidas	Beneficio VTR	Unidades Utilizadas	Total
Llamadas a Red Fija		texto11	88:31	5.311
Llamadas a Móviles		texto11	20:15	1.215
Simcard		texto14.000		4.000
Total Servicios y Consumos Variables				10.526
Total Móvil				\$ 10.526

Consumo minutos mensual

DETALLE DE LA BOLETA

Si cliente consulta por consumo de minutos mensual, indicar que puede revisarlo en su boleta en la sección **“Detalles Cobros”**.

- En la boleta puedes revisar la cantidad de minutos consumidos por canal de llamadas:

Fono(s) : 933373829
Total Telefonía: \$ 18.990

Detalle Cobros // Servicios Móviles

Servicios Principales

Vence el 10-Feb-2022

250 Minutos Controlados Valor Adic 111.
Datos 220 GB
Descuento Multiservicio Voz
Descuento Multiservicio Datos

11.990
17.990
-4.395
-6.595

Total Servicios Principales **18.990**

Servicios y Consumos Variables

Descripcion	Unidades Incluidas	Beneficio VTR	Unidades Utilizadas	Total
Llamadas a Red Fija		texto10	13:47	0
Llamadas a Móviles		texto10	333:10	0
10 GB Premio Permanencia		texto10		0
100 Min Premio Permanencia		texto10		0

Total Servicios y Consumos Variables **0**

Total Móvil **\$ 18.990**

Detalle de minutos en Andes

Paso 1

Facturas

Grupo de saldo

Uso sin facturar

Pagos

Ajustes

Facturas

1 - 10 de más de 10+

Refrescar

Generar NC Ajuste

Generar Ajuste Dirección Cliente

Número de factu	Periodo de facturación	Importe debido	Fecha de vencim	Saldo anterior	Pagos y ajustes	Pago de factura	Fecha último pa	Tipo de docum	URL Facturas	Estado de pago	Estado de emisi	Valor del docum	Boleta Id
229081894	21/07/2022 - 21/08/2022	\$0	10/09/2022	\$0	-\$29.989	-\$44.980	02/09/2022	Boleta Electrón...	http://condor.vtr.cl/Sin Deuda	Sin Deuda	Emitido	\$29.989	
227589931	21/06/2022 - 21/07/2022	\$0	10/08/2022	\$0	-\$29.989	-\$49.980	01/08/2022	Boleta Electrón...	http://condor.vtr.cl/Sin Deuda	Sin Deuda	Emitido	\$29.990	
225988619	21/05/2022 - 21/06/2022	\$0	11/07/2022	\$0	-\$29.989	-\$60.980	02/07/2022	Boleta Electrón...	http://condor.vtr.cl/Sin Deuda	Sin Deuda	Emitido	\$29.990	
224426784	21/04/2022 - 21/05/2022	\$0	10/06/2022	\$0	-\$29.988	-\$60.980	02/06/2022	Boleta Electrón...	http://condor.vtr.cl/Sin Deuda	Sin Deuda	Emitido	\$29.988	
222786888	21/03/2022 - 21/04/2022	\$0	11/05/2022	\$0	-\$29.538	-\$60.980	04/05/2022	Boleta Electrón...	http://condor.vtr.cl/Sin Deuda	Sin Deuda	Emitido	\$29.538	
221614705	21/02/2022 - 21/03/2022	\$0	10/04/2022	\$0	-\$29.989	-\$60.980	08/04/2022	Boleta Electrón...	http://condor.vtr.cl/Sin Deuda	Sin Deuda	Emitido	\$29.989	
219411879	21/01/2022 - 21/02/2022	\$0	13/03/2022	\$0	-\$29.989	-\$60.980	06/03/2022	Boleta Electrón...	http://condor.vtr.cl/Sin Deuda	Sin Deuda	Emitido	\$29.989	
215837647	21/11/2021 - 21/12/2021	\$0	10/01/2022	\$0	-\$29.990	-\$60.980	03/01/2022	Boleta Electrón...	http://condor.vtr.cl/Sin Deuda	Sin Deuda	Emitido	\$29.990	
213841782	21/10/2021 - 21/11/2021	\$0	11/12/2021	\$0	-\$29.990	-\$60.980	04/12/2021	Boleta Electrón...	http://condor.vtr.cl/Sin Deuda	Sin Deuda	Emitido	\$29.990	
212248531	21/09/2021 - 21/10/2021	\$0	10/11/2021	\$0	-\$29.990	-\$60.980	05/11/2021	Boleta Electrón...	http://condor.vtr.cl/Sin Deuda	Sin Deuda	Emitido	\$29.990	

Ingresa en la **cuenta de facturación** de la cuenta y **selecciona el n° de factura** para revisar el consumo de ese periodo

Paso 2

Step 2 Title

Cargos por servicio

Pagos

Items de cuentas a cobrar

Cargos por servicio

1 - 5 de más de 5+

Cargo	Descuento	Descripción	Adeudado
\$0	\$0	Cargos a Cuenta	\$0
\$23.989	\$9.025	migma.782386550 Servicio Voz Movil	\$0
\$14.990	\$0	migma.782386543 Servicio Movil	\$0
\$0	\$0	migma.782386558 Servicio SMS	\$0
\$20.990	\$0	migma.782386560 Servicio Datos Movil	\$0

11

12

13

14

15

Cargos por ítem

1 - 4 de 4

Ajustar

Descripción	Cargo	Descuento	Adeudado	Cargo de Terceros/Carriers
Usage	\$0	\$0	\$0	N
Consumos GSM	-\$1	\$9.025	\$0	N
Minutos Libres	\$23.990	\$0	\$0	N
100 Min Premio Permanencia	\$0	\$0	\$0	N

En **cargos por servicio**, selecciona sin ingresar el concepto de **“servicio voz móvil”** y en **“cargos por ítem”** identifica el ítem **“consumos GSM”** e ingresa al signo \$

Paso 3

Perfil de facturación														
Detalles del evento														
Ver detalles														
Fecha	Tipo de evento	Cargo	Descuento	Importe neto CLP	Importe neto US\$	DBOX	Título Película	Duración/Cantidad	Número llamado	Código de carrier	Entre Móviles VTI	No monetario	Día	País org
03/08/2022 17:04:26	Consumo GSM	\$0	\$0	\$0	\$0			0	223906000	0	N		Miércoles	CHL
03/08/2022 21:16:53	Consumo GSM	\$0	\$0	\$0	\$0			0	977573008	0	N		Miércoles	CHL
04/08/2022 01:33:10	Consumo GSM	\$0	\$0	\$0	\$0			0	977573008	0	N		Jueves	CHL
04/08/2022 14:49:36	Consumo GSM	\$0	\$0	\$0	\$0			0	977573008	0	N		Jueves	CHL
04/08/2022 23:29:13	Consumo GSM	\$0	\$0	\$0	\$0			0	977573008	0	N		Jueves	CHL
04/08/2022 23:35:12	Consumo GSM	\$0	\$0	\$0	\$0			0	993354831	0	N		Jueves	CHL
05/08/2022 02:05:27	Consumo GSM	\$0	\$0	\$0	\$0			0	977573008	0	N		Viernes	CHL
05/08/2022 16:33:41	Consumo GSM	\$0	\$0	\$0	\$0			0	977573008	0	N		Viernes	CHL
05/08/2022 23:02:45	Consumo GSM	\$0	\$0	\$0	\$0			0	979884166	0	N		Viernes	CHL
06/08/2022 17:28:50	Consumo GSM	\$0	\$0	\$0	\$0			0	993354831	0	N		Sábado	CHL
06/08/2022 21:43:07	Consumo GSM	\$0	\$0	\$0	\$0			0	979884166	0	N		Sábado	CHL
06/08/2022 21:52:08	Consumo GSM	\$0	\$0	\$0	\$0			0	979884166	0	N		Sábado	CHL
06/08/2022 23:14:04	Consumo GSM	\$0	\$0	\$0	\$0			0	995533311	0	N		Sábado	CHL
07/08/2022 23:53:39	Consumo GSM	\$0	\$0	\$0	\$0			0	979884166	0	N		Domingo	CHL
07/08/2022 23:58:06	Consumo GSM	\$0	\$0	\$0	\$0			0	979884166	0	N		Domingo	CHL

Al ingresar aparecerá el **detalle de llamados de la boleta seleccionada** inicialmente



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO





DESAFÍO N.º 11 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N.º 11!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR