

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 10 - 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 iSAC.

DESDE EL 06 AL 19 DE MAYO



PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES



PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE BAJA DE SERVICIOS



ACTIVIDAD



CORTE Y DEVOLUCIÓN DE LLAMADO



VENTA MÓVIL DELIVERY 2.0





DESAFÍO TERMINADO

PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES



PROCESO DE ATENCIÓN

CONTEXTO

El protocolo de atención a clientes está conformado por **elementos transversales** que deben ser utilizados durante todo el **proceso de atención**. Este protocolo busca una

experiencia simple y de poco esfuerzo para nuestro cliente y de tener una comunicación transparente y oportuna.

ELEMENTOS TRANSVERSALES

LENGUAJE

ENTENDIMIENTO

RELACIONAMIENTO

Utilizar un vocabulario: RESPETUOSO sin modismos, vulgarismos o muletillas; **SIMPLE** con expresiones concisas, cortas, explícitas, utilizando palabras comunes y concretas; y **CLARO** con mensajes comprensibles, para lograr el entendimiento y la confianza del cliente.

Además, para lograr un correcto lenguaje debes:

- Utilizar correctamente el término “Señor” y/o “Don”. Señor va acompañado del apellido y el Don va asociado al nombre del interlocutor. Ej: Don Felipe, Sr. Altamirano.
- Usar términos como: SITUACIÓN, ESTADO o INCONVENIENTE.
- Tener una correcta modulación, dicción y pronunciación de las palabras.
- Generar una fluidez en la conversación.

Además, para lograr un correcto lenguaje NO debes:

- Tutear al cliente. Con excepción de que cliente solicite explícitamente tutearlo.
- Utilizar términos coloquiales o localismos. Ej: Pucha, Cachai, Si pohh, Que pena con usted.
- Usar muletillas.
- Usar diminutivos. Ej: Momentito o Igualito.
- Usar términos como ERROR, PROBLEMA, CONTINGENCIA, FALLA MASIVA.

LENGUAJE	ENTENDIMIENTO	RELACIONAMIENTO
Escuchar activamente y concentrado al cliente, analizar lo que nos dice y pedir aclaración cuando es necesario para entender el requerimiento por el cual nos contacta el cliente. Además, para lograr un correcto Entendimiento debes: • Parafrasear cuando sea necesario para confirmar que entendimos correctamente la situación por la cual nos contacta el cliente. Para lograr un correcto Entendimiento NO debes • Parafrasear repitiendo literalmente lo que nos dice el Cliente. • Preguntar dos veces la misma información. • Interrumpir al cliente cuando está expresando una idea. • Preguntar información que se puede verificar por sistema con la salvedad de que sea necesario aclarar algo específico. • Mirar el celular, conversar con el compañero, comer y mirar sitios web que no sean herramientas útiles para la atención.		

LENGUAJE	ENTENDIMIENTO	RELACIONAMIENTO
Establecer un vínculo/relación con el cliente que permita transmitir TRANSPARENCIA indicando claramente los compromisos y los cambios comerciales; SEGURIDAD siendo claro y precisos; y ACTITUD DE SERVICIO siendo empático y mostrando disposición para ayudar a resolver el requerimiento. Además, Mantenerse presente controlando los tiempos de atención, de pausas y silencios. Además, para lograr un correcto Relacionamiento debes: • Personalizar al cliente a lo largo de toda la atención.		

- Ofrecer disculpas al cliente cuando sea necesario.
- Ante un agradecimiento del cliente, debes responder con frases como: "Fue un placer", "gracias a usted por contactarse", "con mucho gusto", "estamos para atenderle".
- Contener al cliente siendo empático, amable y cordial.
- Manejar correctamente los tiempos, controlando y permitiendo una adecuada participación del cliente.
- Aprovechar los momentos de pausa para intervenir.
- Si cliente dice improperios (malas palabras) dirigidos al asesor se debe transferir al supervisor. En Voz si supervisor está ocupado comprometer devolución de llamado.
- "Estimado sr(a) XXX para poder continuar con la atención lo transferiré a mi supervisor."
- Controlar los tiempos de espera y realizar el CORRECTO USO DE HOLD.
- Si por alguna razón la llamada se cae o se corta, deberás devolver el llamado al cliente para evitar que nos vuelva a contactar y tenga que explicar todo de nuevo, si tienes dudas por este paso puedes revisar la publicación CORTE Y DEVOLUCIÓN DE LLAMADO CALL CENTER

Para lograr un correcto Relacionamento NO debes:

- Entregar mensajes ambiguos. Si lo haces y cliente te llama la atención, se debe pedir las disculpas por la situación y aclarar o ratificar la información correcta para recuperar la confianza del cliente.
- Faltar el respeto al cliente, siendo grosero, irónico, usando garabatos o realizando suspiros de poca tolerancia por frustración.
- Pedir disculpas excesivamente y de forma mecánica.
- No debe levantar la voz más que el cliente para que deje de hablar.

PROCESO DE ATENCIÓN

1. BIENVENIDA —

Para dar una cálida bienvenida a nuestro cliente, es importante:

- Dar la bienvenida a VTR: "Bienvenido a VTR".
- Presentarte con tu nombre y apellido.
- Indicar una frase para mostrar actitud de servicio:
 - "Soy el encargado de ayudarlo el día hoy".
 - "Soy el encargado de atender su requerimiento".
 - "Estoy feliz de poder atenderle".
 - "Soy su ejecutivo asignado por el día de hoy".
 - "¿Cómo puedo ayudarlo el día de hoy?".
 - "Hoy seré el responsable de solucionar su inconveniente".
 - "Tendré el agrado de acompañar en resolver su requerimiento".
- Personalizar al cliente inmediatamente si lo entrega el sistema, caso contrario preguntar quién se está comunicando.
- Pedir disculpas por tiempo de espera **SOLO** si el cliente manifiesta explícitamente molestias por ello. Se puede dar las gracias por el tiempo de espera.

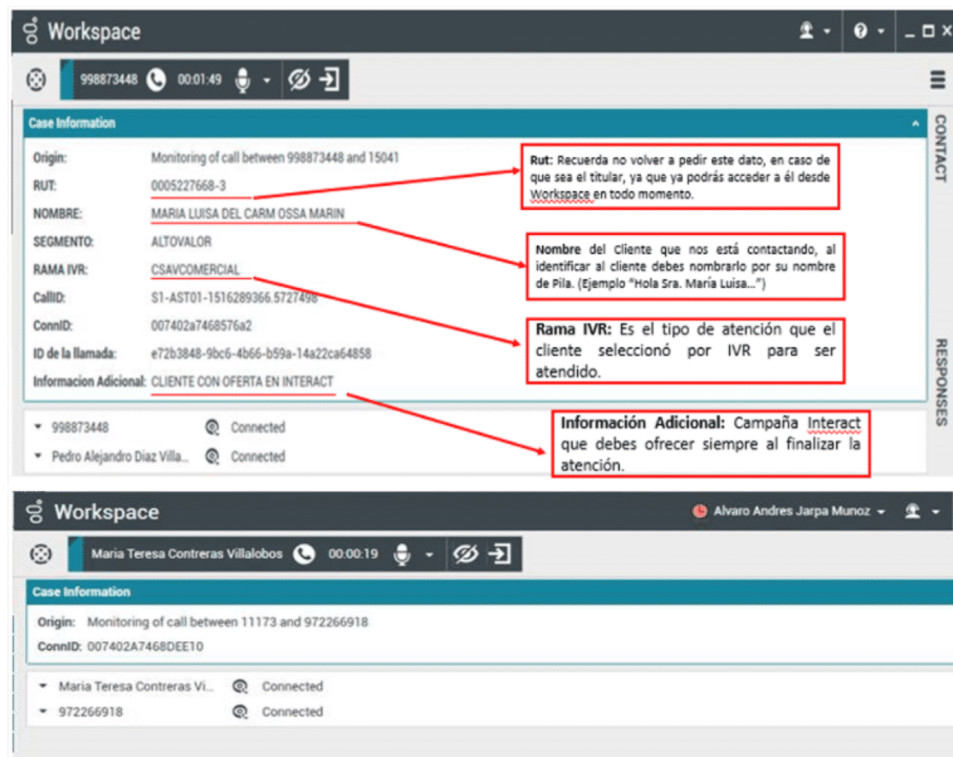
Ejemplos de bienvenida:

- Si tiene el Nombre del cliente en CRM:
 - "Bienvenido a VTR, mi nombre es XXX y soy el encargado de atender su requerimiento. ¿Hablo con Don XXX?".
- Si no tiene el Nombre del cliente en CRM:
 - "Bienvenido a VTR, mi nombre es XXX y soy el encargado de atender su requerimiento. ¿Con quién tengo el gusto de hablar? ... Don XXX ¿en que lo (la) puedo ayudar?".

Visualización de datos de cliente en Workspace

- Si se tienen los datos se mostrarán como la primera imagen en el Workspace:

- Si no se tienen los datos del cliente el workspace se mostrará como la segunda imagen:



2. ENTENDER Y RESOLVER EL REQUERIMIENTO

Para entender y resolver el requerimiento del cliente, es importante:

- Asegúrate de **entender el problema de cliente**, parafraseando lo que él te comenta.
- Si el cliente tiene **más de una necesidad**, debes **ordenar los requerimientos** y hacerte cargo de cada uno de ellos.
- **Utilizar los sistemas y otras herramientas formalizadas** y oficiales disponibles para entender y resolver el requerimiento.
- **Mantenerte actualizado** sobre los procedimientos y noticias que se publican en iSAC.
- Una vez identificado el problema, **recurre en caso que necesites, a los procedimientos publicados en iSAC**.
- Pedir **"por favor" y "agradecer" al cliente** cuando necesitamos que ejecute una instrucción o nos entregue información.
- Si el procedimiento lo indica se debe realizar la validación de identidad.

3. INFORMAR ACCIÓN AL CLIENTE

Para informar lo que hiciste para resolver el problema, no olvides que es importante:

- **Hacer un resumen** de gestión realizada en sistema.
- **Ser claro y específico en informar cambios en condiciones comerciales** si se aplican. Por ejemplo: cambios realizados, costos, proporcionales, descuentos y promociones con su respectiva duración.
- **Ser claro y específico en informar compromisos adquiridos** o pasos a seguir si corresponde.

Ejemplos de informar acción al cliente:

- Carga de canal Premium con descuento:
 - *“Don Juan, para resumir, se ha realizado la contratación de TNT Sport Premium que incluye los canales 165 y el 855 por \$10.990 mensuales, adicionalmente se realizará un descuento por 3 meses de \$4.000, y le recuerdo que en su próxima boleta se incluirán: los proporcionales y el cobro mes completo del mes siguiente”.*
- Pago no aplicado:
 - *“Don Juan, en resumen, he habilitado sus servicios e ingresado un escalamiento para la regularización del pago, cuya gestión tiene un plazo de 72 horas hábiles”.*

4. OFRECER CAMPAÑA

Para ofrecer campaña debes:

- Revisar **Siguiente Mejor** Acción
- **Si tiene campaña comercial cargada:**
 - No aplica ejecutarla si el cliente manifiesta problema económico o solicita desconexión o está molesto en esta etapa de la atención.

- Si se atiende a un tercero se debe también ofrecer campaña, pero indicar que solo el titular puede realizar el cambio o contratación.
- **Esta es la instancia de la atención para ofrecer venta de productos.**
- El ejecutivo **puede determinar si ofrecer campaña comercial u otro un producto** ad-hoc según lo averiguado del cliente.

5. REGISTRO EN SISTEMA —

Para registrar correctamente en sistema debes:

- Registrar en la observación el resumen de la atención. La información debe ser clara, precisa, coherente. Debe indicar: nombre de quien nos contacta, motivo del contacto, indicar acuerdos tomados, los plazos y otros datos ad-hoc según procedimiento.
- Seleccionar la tipificación según lo indicado en cada procedimiento, si no lo indica seleccionar la que más se ajuste al motivo de llamado. Dejar registro por cada cliente atendido.

Ejemplos de Registros:

- Carga de canal Premium con descuento:
 - Se atiende a Juan Zamora, quiere contratar canal TNT Sport, se carga canal exitosamente y se entrega descuento de 3 meses por \$4.000. Se informa cobro de proporcionales.
- Pago no aplicado:
 - Se atiende a Juan Zamora pago no aplicado realizado el día 15 de enero vía servipag, servicios suspendidos, cliente envía comprobante, se realiza inhibición de cobranza y se genera SS para regularización del pago, se informa SLA de 72 horas hábiles.
- Visita Técnica:
 - Se atiende a Juan Zamora, problema Internet, cable modem offline, se agenda visita técnica para 15 de mayo entre 17:00 y 18:00 horas.

6. CIERRE

Para lograr un cierre efectivo de la atención, es fundamental que:

- Realizar un **breve resumen de la atención brindada**, mencionando los aspectos claves de tu atención.
- **Preguntar al cliente si tiene dudas o consultas adicionales.** Específicamente, además, preguntar si sus servicios funcionan correctamente y/o tiene alguna duda comercial adicional (esto para evitar reiteraciones).
EJEMPLO: "Sr(a). XXXX, de acuerdo a su solicitud para disminuir el costo de su boleto, realizamos un cambio al plan XXX, el que consiste en XXX. ¿Tiene alguna duda adicional que desee resolver? ¿Sus servicios están funcionando correctamente?"

"Sr(a) XXX, ¿hay algo más en lo que le pueda ayudar? ¿Sus servicios están funcionando correctamente? ¿Tiene alguna duda de carácter comercial?"
- **Informar que posterior a la finalización de la llamada se emitirá una encuesta para calificar la atención con el ejecutivo.**
- La única excepción, para no informar la encuesta, será para aquellos clientes que se deban transferir a otra área para continuar con la atención.
"Sr(a) XX, con motivo de mejorar su experiencia con los servicios de VTR, lo transferiré para que responda una encuesta para calificar la atención entregada, por favor manténgase en línea".
- Debes **transferir a EPA Call Center "17014"** para que se emita la encuesta. ([Ver Imagen](#))
- **Confirmar e-mail y teléfonos de contacto si es el titular de la cuenta** es quien nos contactó y si no se confirmaron anteriormente durante la atención. Se deben pedir y no entregar la información. Si un tercero es el que nos contacta NO se pueden actualizar los datos de contacto.
"Sr(a) XXX, por favor ¿me puede indicar su correo electrónico y número telefónico de contacto para actualizarlo en sistema?"
- **Confirmar e-mail de envío de boleto para asegurar que pueda ser recibida.** Si tienes dudas en como actualizar el correo de envío de boleto puedes apoyarte con la publicación [CLIENTE NO RECIBE BOLETA- MÉTODO DISTRIBUCIÓN BOLETA](#)
- **Recomienda el uso del canal WhatsApp a clientes residenciales (Icono de WhatsApp en desde sucursal virtual y aplicación VTR o +56 9 6360 0999)**

Ejemplos de despedida:

- *"Sr(a) XXX, por favor ¿me puede indicar el correo electrónico al cual desea que llegue su boleto para actualizarlo en sistema?"*

- "Sr(a) XXX, recuerde que hablo con XXX. Ante requerimientos futuros lo invitamos a contactarse con nosotros a través de WhatsApp. Que tenga buenos días (tarde o noche)".



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE BAJA DE SERVICIOS



DEFINICIÓN

La Baja de Servicios Voluntaria Móvil es la operación de desconexión del servicio VTR por iniciativa del cliente.

IMPORTANTE

- Si el cliente presenta su cédula de identidad vencida, sí se puede generar la desconexión. Debemos atender sin excepción a clientes con cédula vigente o vencida, independiente del tiempo del vencimiento de ésta.
- Si la cédula figura como bloqueada, NO se puede generar la desconexión.
- Para revisar el estado de la cédula de identidad, pinchar [AQUÍ](#)

2

RECUERDA

VERIFICAR PRECONDICIONES

- Esta atención puede ser entregada **al titular de la cuenta o un tercero mayor de 18 años con poder notarial** que lo autorice para tales efectos.
- En el caso que **un tercero sin poder notarial** solicite la desconexión de servicios, ésta **SÓLO se podrá llevar a cabo con la siguiente consideración:**
 - Si tercero presenta certificado original de centro asistencial que indique que el titular está Hospitalizado
*Este certificado debe ser original y es necesario que indique diagnóstico y fecha de hospitalización.
 - El tercero debe demostrar el parentesco consanguíneo con el titular presentando Certificado del registro civil/libreta de familia que acredite la calidad de hija/o, cónyuge, madre/padre.
- Se debe instar al cliente a que **la baja de los servicios sea para el último día del DOM** (Ciclo de facturación)
- Si el cliente **desea desconectar y posee deuda**, cuotas de créditos o de equipo en el caso móvil, se debe sugerir pagar deuda. Si aun así persiste, se debe ingresar la desconexión, para eso se debe aplicar el procedimiento inhibición de cobranza.

- Ante la solicitud de **desconexión que incluye el servicio telefónico**, es importante diagnosticar el motivo, si es por portabilidad a otra compañía, se debe asesorar correctamente al cliente, e indicar que en este caso no se debe hacer la baja del servicio en VTR, sino sólo pedir la portabilidad en la nueva compañía.
- En caso de solicitar **desconexión por fallecimiento de titular**, se puede cursar obteniendo certificado de defunción del titular y de nacimiento o matrimonio de quien solicita on line en la página web del Registro Civil.
- En el caso que el **cliente fallecido presente deuda y no sea pagada**, esta debe ser ajustada si es en el mes en curso. El respaldo que debe dejar el ejecutivo es la fotocopia del certificado de defunción y el motivo del ajuste será BAJA ANTICIPADA.
- En caso de ser una **desconexión móvil**, el cliente recibirá una última boleta, dado que el servicio se cobra por mes vencido.
- Generar una actualización de promoción, de acuerdo a la necesidad del cliente.
- En el caso que la atención sea en una sucursal sin caja, para efectuar la devolución de dinero, el cliente deberá ser derivado a otra sucursal VTR que cuente con sistema de cajas con la desconexión cursada. Sin embargo, la gestión de devolución se debe hacer en la sucursal que posee caja
- La **desconexión debe ser ingresada el mismo día que fue solicitada por el cliente**, si el sistema no está operativo, se puede llenar el formulario manual [ADJUNTO AQUÍ](#), el que deberá ser ingresado el mismo día o a más tardar al día siguiente y en la observación se deberá incluir el número de requerimiento entregado por HelpDesk.
- El ejecutivo debe entregar una Carta de Desconexión al cliente. Para descargarla, pinchar [AQUÍ](#)
- Recuerda que, al momento de visualizar el pedido de Desconexión voluntaria, puedes revisar el N° de la SS relacionada en el campo **"N° SOLICITUD RELACIONADA"**
- Una vez que ingresa la desconexión, en el **CAMPO FECHA DE ENVÍO**, Andes entregará automáticamente el **ÚLTIMO DÍA DEL DOM** del cliente, la cual podrá ser modificada si el cliente así lo desea.

RECUERDA

VERIFICAR PRECONDICIONES

1. Validar en la **VISTA 360 de la Cuenta Cliente** que los datos como: DIRECCIÓN, EMAIL, TELEFONO PRINCIPAL estén actualizados.
 2. Si el **ticket de EN COBRANZA se encuentra tickeado**, ingresar a la pestaña **ALERTAS DE COBRANZA** en la vista 360° de cliente y verificar en la columna **COMENTARIOS** acciones de cobranza.
 3. Verificar en la vista 360 de la cuenta cliente, si **el servicio se encuentra activo**. En el caso de encontrarse con algún tipo de suspensión, indagar si el motivo es por mora o voluntario.
 4. Revisar si el cliente **posee equipo móvil en arriendo**, y si quedan cuotas de arrendamiento pendientes. Para esto, el ejecutivo/asesor deberá:
- En la vista 360° de cliente, seleccionar la promoción móvil en los productos instalados del cliente y seleccionar MODIFICAR

Productos Instalados				
Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh				
Identificador del servicio▲▼	Producto	Nº de activo	Perfil de facturaci	Categoría deta
▶	Equipo Movil	1-8198213989	8297409254	
▶	Multimedia Controlado 6 GB	1-8198240239	8297409254	
▶ 963420000	Movil Postpago	1-8198214099	8297409254	



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



Para continuar debes revisar todos los contenidos.

Lección 3 de 6

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

Si la cédula del cliente figura como bloqueada, igual se puede generar la desconexión

☐

Falso

☐

Verdadero

CORTE Y DEVOLUCIÓN DE LLAMADO



PROCEDIMIENTO

CONTEXTO

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

DEBES SABER

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

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

ESTADO EN WORKSPACE

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

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

Anexo 1 Vista Workspace – Estado para Devolución de Llamado

The screenshot displays the Genesys Workspace interface. At the top, the header shows 'Genesys • Workspace' and the user 'Felipe Andres Diaz Iriarte'. Below the header, a call log entry is visible with details: '1:01:04', '962295205', '00:02:48', 'DISTR Y COMERC JUAN DAVID OPAZO ROJAS', and '00:12:55'. The 'Información del caso' section lists various fields: 'Origen: Llamada entrante a 9009', 'Cola de espera: 79004', 'RUT: 0076629049-3', 'NOMBRE: DISTR Y COMERC JUAN DAVID OPAZO ROJAS', 'SEGMENTO: CLIENTE_B2B', 'RAMA IVR: B2BSOPTEC2WAY', 'CallID: S1-AST02-1501621474.2255057', 'ConnID: 007402A7460D7C63', and 'ID de la llamada: 5dd9e290-5db6-4489-b9c1-ac52be6758a3'. A dropdown menu is open, showing options for call status: 'Listo', 'No está listo - BackOffice', 'No está listo - Baño', 'No está listo - Capacitación' (highlighted with a red box), 'No está listo - Coaching', 'No está listo - Colación', 'No está listo - Descanso', and 'No está listo - Inactividad5m'. At the bottom of the menu are 'Iniciar sesión' and 'Finalizar sesión' options. The bottom status bar shows '228800096' and 'Conectado'.

CORTE DE LLAMADO POR LÍNEA TOMADA —

Aplica cuando:

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

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

INFORMA

Línea tomada post atención:

"Don/Sra. xxxx ya finalizamos la atención, agradeceré puede proceder a cortar el llamado"

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

"Hola/Don/Sra. Xxxx, se encuentra en línea, no le escucho?"

Paso 2: Cliente no responde paso 1:

INFORMA

Línea tomada post atención:

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

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

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

REGISTRA —

Registro de la llamada que se corta

Gestión interna ➡ Seguimiento ➡ Corte de llamado

Registro de la devolución de llamada

Gestión interna ➡ Seguimiento ➡ Devolución de llamado

Contacto exitoso:

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

Contacto NO exitoso:

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

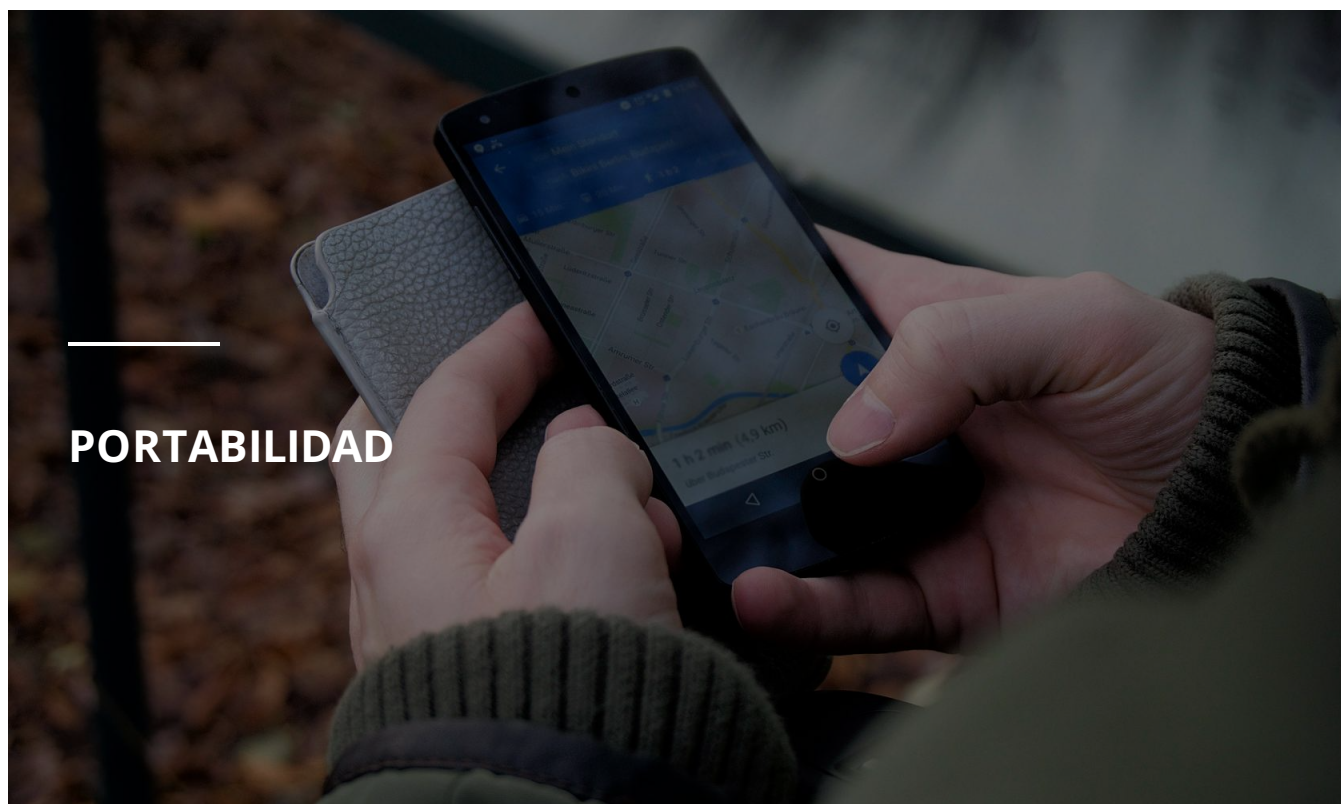


Para revisar más información ingresa [AQUÍ](#)



Complete the content above before moving on.

VENTA MÓVIL DELIVERY 2.0



PORTABILIDAD

CONTEXTO

Este procedimiento aplica sólo para venta de una sola línea (monolínea) y sin equipo, si cliente solicita 2 o más líneas y/o agregar equipo, apóyate con el procedimiento [VENTA MÓVIL DELIVERY](#)

- Esta atención debe ser entregada al titular (segmento persona), no aplica cliente B2B.

POLÍTICA DE ATENCIÓN

- Los casos de venta simonly portabilidad, deberán tener el IMEI del equipo propio del cliente.
- El cliente debe cancelar el costo de la SIM según corresponda al tipo de venta realizada, de lo contrario no se despachará. Tiene un plazo máximo de 72 horas para pagar o sino la orden será cancelada.
- Siempre se deben validar las condiciones comerciales. Revisa el [PLAN COMERCIAL VIGENTE](#) y [POLÍTICA DE VENTAS DE SERVICIOS MÓVILES](#)

DEBES SABER

INDAGA

VERIFICAR PRECONDICIONES

- Venta con delivery se puede realizar en modalidad de número nuevo y portabilidad.
- El pedido lo puede recibir tanto el titular como un tercero mayor de edad.

DEBES SABER

INDAGA

VERIFICAR PRECONDICIONES

- ¿Necesita contratar número nuevo o portabilidad?
- ¿El número a portar es prepago o postpago?

DEBES SABER

INDAGA

VERIFICAR PRECONDICIONES

- Verificar si el cliente posee deuda en VTR (Fijo o móvil). Apóyate con el procedimiento [CÓMO REVISAR LA DEUDA](#)

PORTABILIDAD

Paso 1

PASO 1

Validar Cuenta Día Validar Factibilidad Código CAP Solicitar Portabilidad **Reenviar Documento** Cancelar Portabilidad

Portabilidad-Datos Cliente

Identificador modalidad origen: Postpago Rut titular: 18630217-6 Rut Solicitante: 18630217-6

Estado Portabilidad: Inicio Portabilidad Identificador donador: Identificador receptor: VTR Móvil

Número equipo

Datos Solicitud de Portabilidad

Número telefónico: 941768349 Ult. doc facturado:

Tipo servicio origen: Saldo:

Tipo servicio destino: Móvil Fecha Última Facturación:

Cap: Terminación Servicio: Ningún servicio

Identificador equipo(IMEI): 353190193749480 Tipo de verificación: Físico

Código de trazabilidad:

Seleccionar pestaña **"Portabilidad"** y completa los siguientes campos:

- Número telefónico: Ingresar número a portar.
 - Identificador equipo (imei): Ingresar IMEI (número de serie) del equipo. Esta información se puede obtener digitando ***#06#** en el equipo del cliente.
- En caso de ser prepago a postpago cliente recibirá un código CAP de 4 dígitos. El sistema no permitirá el envío de la orden si no se ingresa el CAP

Paso 2

PASO 2

The screenshot shows the 'PAGO 3' web application interface. The 'Portabilidad' tab is selected in the top navigation bar. Below the navigation bar, there are several tabs: 'Validar Cuenta Día', 'Validar Factibilidad', 'Código CAP', 'Solicitar Portabilidad', 'Reservar Documentos', and 'Cancelar Portabilidad'. The 'Validar Cuenta Día' tab is highlighted with a red box and a circled '2'. Below this, there is a section for 'Datos Solicitud de Portabilidad' with various input fields. A red box labeled '1' highlights the 'Inicio Portabilidad' dropdown menu, which is currently set to 'Inicio Portabilidad'.

Confirmar que el estado de portabilidad se encuentre en “INICIO PORTABILIDAD” (1); luego de esto, presionar VALIDAR CUENTA DÍA (2).

- Este paso se realiza para confirmar que el cliente no tendrá deuda en la compañía donante.

Paso 3

VALIDAR CUENTA DÍA

ERRORES		ACCIÓN EJECUTIVO	
SALDO PENDIENTE	En caso de que el cliente presente un saldo pendiente en su compañía de origen	Informar al cliente que debe cancelar boleto en la compañía de origen, en caso que el cliente mencione tener cuenta al día, solicitar copia de boleto y comprobante de pago.	Una vez que la cuenta esté pagada, se debe reenviar el pedido que se encuentre es estado "Abierta". Si pasan muchos días y la solicitud se cancela, se debe reingresar
RUT NO COINCIDE	En caso que el RUT registrado para el número no corresponda	Consultar al cliente la Titularidad del Número telefónico en la empresa de origen.	
CLIENTE INACTIVO	En caso de que el servicio a portar se encuentre inactivo o de baja en la compañía de origen	Consultar al cliente si esta activa la línea o si ha solicitado la eliminación del servicio en la compañía de origen	
SERVICIO ESPECIAL	En caso de estar registrado como un tipo de servicio "especial" en la compañía de origen.	Consultar si el número pertenece a una central telefónica, de ser así, no es posible realizar portabilidad.	
MODALIDAD INCORRECTA	En caso que la modalidad registrada en la compañía de origen sea distinta de la seleccionada.	Este error aplica para las portabilidades de Móvil a Móvil (Ejemplo: Cliente tiene un prepago y desea portarlo a Plan, la portabilidad se debe ingresar como prepago y una vez portado se debe cambiar a plan).	
TIPO DE SERVICIO ORIGEN INCORRECTO	Cuando corresponde a un error en lo declarado según el tipo de servicio registrado Móvil, Fijo, Voip (telefonía fija) o Rural.	Indagar con cliente el tipo de servicio que posee actualmente en compañía de origen el tipo de servicio seleccionado debe ser el mismo que tiene en la compañía de origen.	
NÚMERO SUJETO A PERMANENCIA	Cuando aún no puede ser portado según lo declarado por la compañía de origen.	Consultar a cliente la antigüedad del Número en la compañía de origen, si la antigüedad es menor a 60 días, no podrá realizar portabilidad.	

VALIDAR CUENTA DÍA en este punto el sistema puede arrojar los siguientes errores:

Paso 4

PASO 4

Validar Cuenta Día **Validar Factibilidad** Código CAP Solicitar Portabilidad Reenviar Documentos Cancelar Portabilidad

Identificador modalidad origen: Prepagado Identificador titular: 161187633 Identificador operador: Telefonos Moviles Identificador receptor: VTR Móvil

Estado Portabilidad: Consulta titularidad y saldo

Número equipo:

Datos Solicitud de Portabilidad

Número telefónico: 993349038 UT doc. factura: Tipo servicio origen: Móvil Servicio: B Tipo servicio destino: Móvil Fecha última facturación: 31/01/1999 09:06:00

Al resultar exitosa la validación de cuenta al día, se habilitará el botón **“VALIDAR FACTIBILIDAD”**, el estado portabilidad será **“Consulta titularidad y saldo”**. Presionar **VALIDAR FACTIBILIDAD** para continuar con la validación interna de OAP.

Paso 5

VALIDAR FACTIBILIDAD

ERRORES		ACCIÓN EJECUTIVO
PORTABILIDAD EN CURSO	Se valida en el caso de que el cliente tenga en curso otra portabilidad en curso	Consulta al cliente si ha realizado solicitud de portabilidad en otra compañía, si la respuesta es afirmativa, indicar que debe acudir a la compañía a pedir la reversa de portabilidad
SOLICITUD RECIENTE	Se valida en el caso de que el cliente no cumpla el tiempo regulatorio de permanencia en la compañía de origen	Consulta a cliente si ha solicitado portabilidad anteriormente o desde cuando es cliente con el N° en su actual compañía
EQUIPO ROBADO	Se valida en el caso de que se quiera portar un equipo registrado como robado.	Consulta e informa al cliente la situación

VALIDAR FACTIBILIDAD en este punto el sistema puede arrojar los siguientes errores:

VALIDADA LA FACTIBILIDAD

Portabilidad-Datos Cliente

Identificador movilidad origen: Prepagado Put titular: 14118763-1 Put Solicitante: 14118763-1

Estado Portabilidad: Consulta pre factibilidad especificador donador: Telefonos Móviles especificador receptor: NTR Móvil

Número equipo:

Datos Solicitud de Portabilidad

Número teléfono: 953349634 Lft. últ. facturación: 0

Tipo servicio origen: Móvil Tipo servicio destino: Móvil

Cap: Fecha última facturación: 05/01/2020 00:00:00

Entrega comprobante pago: 0

Identificador equipo/ID: 012345678912345

Identificadores de Transacción

Fecha creación: 15/05/2019 16:12:49

ID de prevalidación de factibilidad: PEACT21320180519000001

ID de validación factibilidad: WFACT21320180519000002

Estados Solicitudes

Motivo cancelación: Estado activación: Motivo de rechazo:

Una vez **validada la factibilidad**, se **autocompletarán los campos desplegados** con los ID que se generaron en las transacciones anteriores según registros de la OAP



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO

DESAFÍO N.º 10 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 10!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR