VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS Nº 22 - 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 21 DE OCTUBRE AL 03 DE NOVIEMBRE

RETENCIÓN MÓVIL

INCONVENIENTES EN SERVICIOS MÓVILES

ACTIVIDAD

PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR

DELIVERY MÓVIL

DESAFÍO TERMINADO

RETENCIÓN MÓVIL

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- Cliente debe manifestar explícitamente la intención de desconectar 1 o más de sus líneas móviles.

- Sólo debes entregar las ofertas que aparezcan disponibles para la línea móvil

DEBES SABER

- Siempre debes tener una actitud empática y escucha activa buscando que el cliente perciba la intención de querer ayudarlo.
- Muestra preocupación y busca resolver el inconveniente o molestia del cliente Técnico/Comercial.
- Si el cliente está molesto, deja que se exprese sin interrumpirlo y pide las disculpas por los inconvenientes que esta situación le ha provocado, refuerza que estás aquí para ayudarlo.

GESTIÓN

Antes de iniciar la atención, debes asegurar la indagación para ello debes escuchar el motivo de la desconexión, una vez que conozcas el motivo, debes resolver, para ello, guíate por el siguiente protocolo: *"Sr.(a) XXX lamento escuchar lo que me comenta. ¿Cuál es el motivo de la desconexión?"*

Resuelve el motivo de la baja que indica el cliente:

RETENER	REVISAR

RETENER POR ATRIBUTO

Aplica para **clientes que no buscan una oferta**, sino más bien **resolver una duda o inconveniente.**

Si cliente manifiesta que tiene problemas con su servicio, apóyate con la publicación INCONVENIENTES EN SERVICIOS MÓVILES

- Si el cliente **no acepta retención por atributos,** revisa si tiene oferta de bolsa de 100GB adicionales.

Guíate por la siguiente tabla

Plan de origen	Descripción Oferta	Argumentario
Móvil 150	Ofrecer Plan Móvil 300 Valor Plan ($14.990)	• el Plan Móvil 300 es el más conveniente del mercado. Mismo precio que Claro y más económico que los comparables de la competencia.
Móvil 300	Ofrecer Plan Móvil 400 Valor plan ($16.990)	•Único plan en el mercado que ofrece servicios de transmisión libre sin pagar de más.
		•**Max** ofrece contenido original de HBO, DC y Warner Bros, entre otros.
		•**Paramount+** ofrece contenido original de Nickelodeon, MTV, Comedy Central y más.

RETENER

REVISAR

REVISA SI CLIENTE TIENE OFERTA 100 GB

1) Descarga la base de esta publicación y **digita el n° de pcs del cliente** (sin espacios)

2) **En la base te encontrarás con 2 tipos de resultados:**

- **a)** Ofrecer una **bolsa sin costo**, cuyo valor de referencia es de $4990
- **b) Modificar el plan al sugerido en planilla**, más ofrecer una bolsa de datos sin costo

En caso de realizar un cambio de plan, apóyate en el procedimiento ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN MÓVILES

- **Si cliente no tiene oferta,** debes transferir de manera asistida a la plataforma de Retención, para ello, apóyate con la publicación de Protocolo de Transferencia.

A

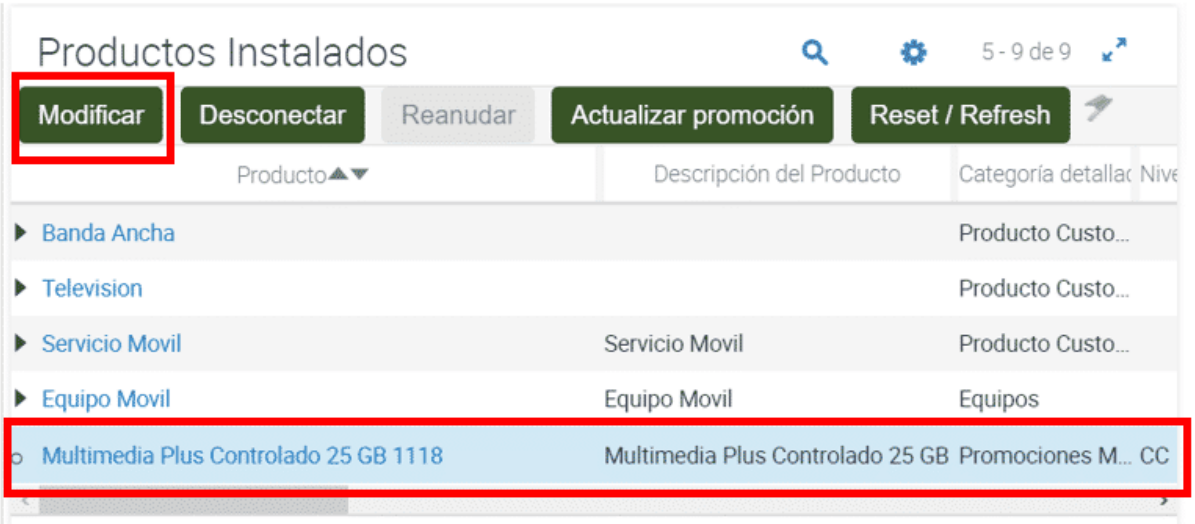
PCS	Oferta de Fidelización	CF de referencia
994332642	Bolsa 100 GB	4990

B

PCS	Oferta de Fidelización	CF de referencia
963408710	Plan MMLL0020 + Bolsa 100 GB	14990

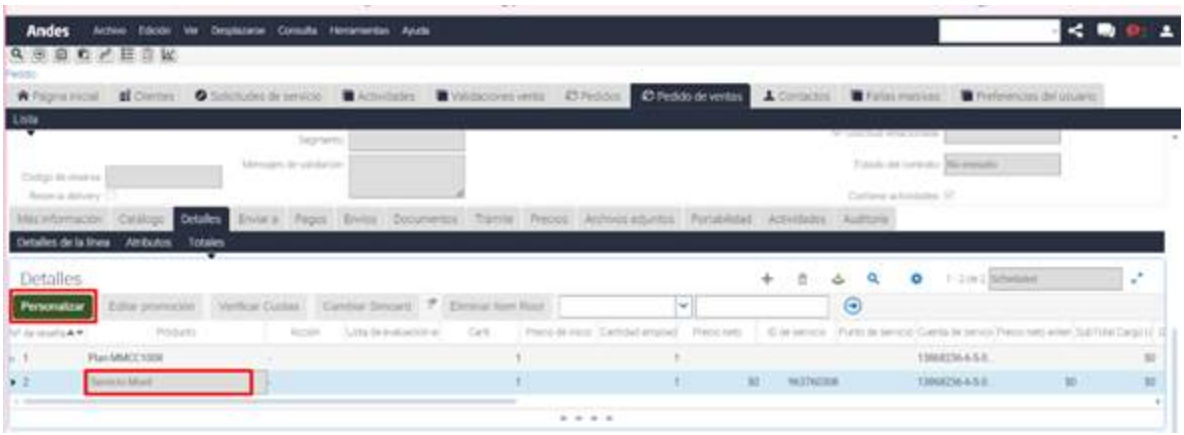
INGRESAR BOLSA DE GIGAS SIN COSTO POR SIEMPRE

PASO 1



1. En la pantalla 360 del cliente, selecciona el plan móvil y luego hacer clic en **“Modificar”.**

PASO 2

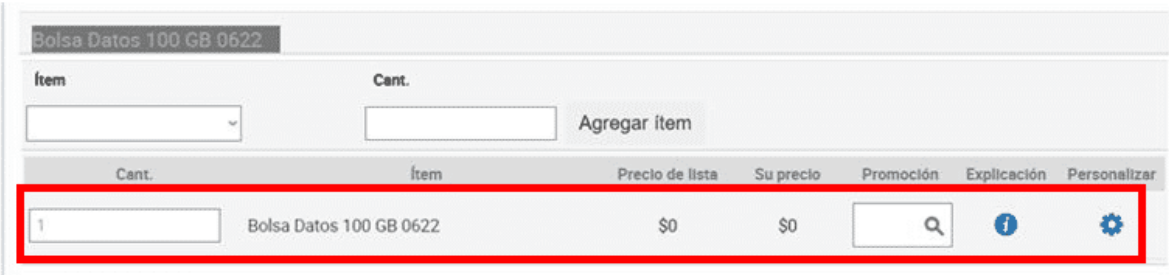


2. Selecciona **“Servicio datos móvil”** y luego **“Personalizar”.**

PASO 3

3. Selecciona sección **“Bolsas”.**

PASO 4



4. Selecciona el ítem **“Bolsa Datos 100 GB 0622”** y en cantidad ingresa 1.

Luego hacer clic en Agregar ítem.

PASO 5

5. Para guardar, hacer clic en **“Terminado”**

Luego, continua con el procedimiento normal para enviar el pedido.

REGISTRA

Atención Retención→Producto y propuesta valor→Productos no utilizados

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la

Te invitamos a revisar más información ingresando AQUÍ

DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

INCONVENIENTES EN SERVICIOS MÓVILES

CONTEXTO

- Esta atención puede ser entregada a titular o terceros (usuarios del servicio).

POLÍTICAS DE ATENCIÓN	DEBES SABER

- Verificar que los datos como **RUT, DOMICILIO, FONO, EMAIL** estén correctos. En caso de no coincidir, deben ser actualizados. Puedes revisar el procedimiento de MODIFICACIÓN DE DATOS.
- **Recomendar el Centro de Ayuda Online** http://centrodeayudaonline.vtr.com/ en vtr.com para orientar a nuestros clientes a que se auto atiendan ante algunas consultas y solicitudes del servicio móvil.
- **SÓLO NEGOCIOS:** Confirmar que el **usuario que solicite la atención sea el Representante Legal o Contacto debidamente registrado** en Andes. Para esto, en la vista 360 el ejecutivo/asesor deberá hacer clic en la pestaña CONTACTOS.
- **CALL CENTER:** Pedir siempre un fono de contacto adicional en caso de haber un corte abrupto de llamada y así poder realizar la devolución y terminar la gestión con el cliente.
- En casos donde sea necesario ingresar una Solicitud de Servicio es muy importante que agregues todo el detalle de la atención y revisión realizada en el campo "COMENTARIOS" para que el ejecutivo Backoffice pueda gestionar de mejor manera la resolución del caso

POLÍTICAS DE ATENCIÓN	DEBES SABER

- Este procedimiento **NO aplica para daños físicos evidentes en celular** y/o accesorios del equipo
- **VTR NO entrega soporte ante inconvenientes con aplicaciones** (APP) de equipos smartphone.
- En casos donde cliente indique que presenta intermitencias debes informar que la red no es homogénea y que ésta puede variar según el sector y horario.
- Si cliente indica que presenta inconvenientes de datos y voz, debes realizar las revisiones en las secciones **"LLAMADAS" y "NAVEGACIÓN"** de acuerdo al caso que se presenta.
- Si cliente indica que ya se contactó anteriormente por mismo motivo, apóyate con la sección **"CASOS REITERADOS"**

Cliente **se puede auto atender ingresando el código USSD marcando *103#** en su celular o accediendo a VTR.COM

Puede acceder a las siguientes opciones:

1. Consulta de Saldo (voz / SMS)
2. Consumo y contratación de Bolsas
3. Boleta y Servicios Contratados
4. Consulta cuota de navegación y renovación de cuota

- Para consultar IMEI de un equipo se debe marcar *#06#
- Si cliente indica que tiene su buzón de voz lleno, debe escuchar todos los mensajes para que sean eliminados de su bandeja. Para esto, debe marcar al #111.
- Si cliente consulta porque le aparece una "R" en la señal del celular (VER la imagen), debes informar que esto corresponde a la activación de datos roaming (itinerancia de datos). Este servicio no tiene costo adicional en territorio nacional

No aplica ingreso de Solicitud de Servicio bajo los siguientes casos:
Explica al cliente de acuerdo al caso o lugar que indica.

Casos/lugares	Explicación
Metro, edificio (sobre piso 10)	Los lugares subterráneos o pisos muy altos pueden provocar lentitud e intermitencia del servicio móvil
Estadio, mall, eventos masivos	Lugares con aglomeración de personas puede provocar lentitud e intermitencia de los servicios móviles
Cliente de tercera edad indica que al llamar le arroja mensaje de buzón de voz	Indicar que no se debe inconvenientes con el servicio de VTR, sino que el contacto del cliente puede estar sin servicios o con el equipo móvil apagado

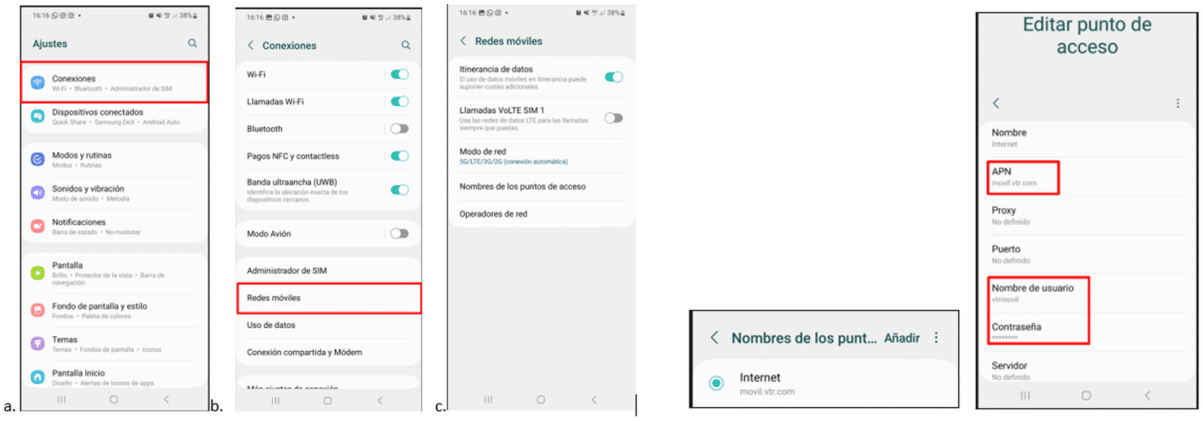
NAVEGACIÓN

APN Y PUNTOS DE ACCESO

IMPORTANTE: Si el equipo del cliente tiene 2 SLOT para simcard, debes indicar que la SIM de VTR debe ocupar el SLOT 1.

1. **Confirmar que la APN o Puntos de accesos de red estén correctamente configurados.**

- a) Ingresar a **"Conexiones"** o **"Redes inalámbricas"**
- b) Seleccionar **"Redes móviles"**
- c) Seleccionar **"Nombres de los puntos de acceso"**
- d) Acceder al **punto de red creado y corroborar** que los siguientes campos coincidan:
    - **Puntos de acceso (APN):** movil.vtr.com
    - **Nombre de Usuario:** vtrmovil
    - **Contraseña:** vtrmovil



NO NAVEGA

1. Verificar que los datos móviles estén activos en el equipo
2. Ir a **"Ajustes".**

3. Ir a **“Conexiones”, “Redes” o “Internet”** (puede aparecer con otro nombre dependiendo del terminal y el fabricante)

a) Ir a **“Uso de datos móviles”**
b) Pulsar el botón de datos móviles para activarlo.

Si el inconveniente continúa, consulta si ha realizado pruebas con otro equipo.

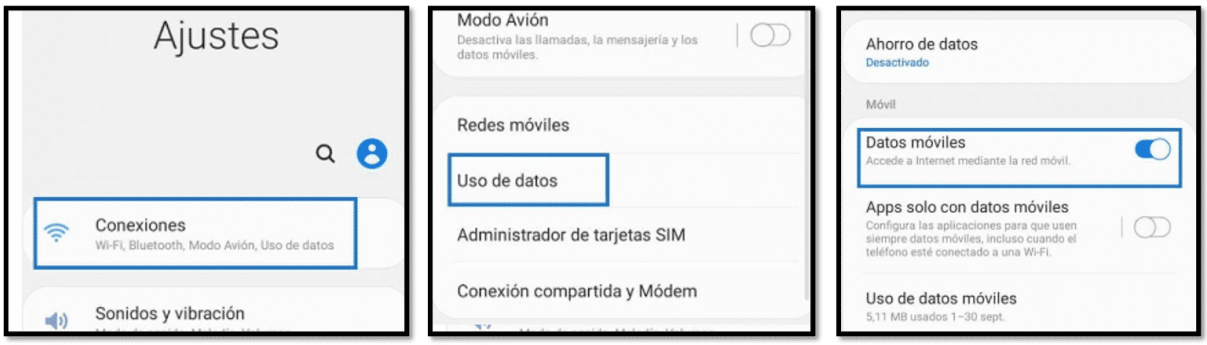
- **Si ha realizado pruebas con otro equipo y funciona correctamente** → informa que es problema de su equipo.
- **Si ha realizado pruebas con otro equipo y no funciona correctamente** → informa que puede ser fallo en su Simcard.
- **Si eres de Call Center** invita a cliente a dirigirse a su Sucursal más cercana para cambiar su simcard.

Si NO HA realizado pruebas en otro equipo → Debes ingresar una solicitud de servicio en la cuenta de servicio:

- **TIPO:** TELEFONÍA MÓVIL
- **ÁREA:** INCONVENIENTE EN SERVICIO
- **SUB ÁREA**: NO NAVEGA
- **COMENTARIOS:**
    - Nombre del cliente que reclama (usuario o titular)
    - PCS afectado
    - Descripción del inconveniente o reclamo
    - Descripción de revisiones realizadas (diagnóstico)
    - Dirección exacta donde ocurre el inconveniente
    - Bloqueo de equipo: SI/NO
    - Fecha y hora del problema:
    - Realiza prueba cruzada: SI/NO
    - Modelo de equipo que utiliza el cliente
    - Número adicional de contacto

4. **Informa al cliente que se ha escalado su caso y sugiere que realice pruebas** con su simcard en otro equipo para entregar mayor información al especialista que se contactará. Apóyate con el siguiente script:

"Sr XXXX le recomendamos probar su simcard en otro equipo para descartar que el inconveniente corresponda a un fallo de ésta o del dispositivo móvil. De todos modos, ingresaremos una solicitud de servicio para que un área especialista revise su caso y se contacte con usted en las próximas 72 horas hábiles.



LENTITUD EN LA NAVEGACIÓN

INDAGA

¿En qué lugares presenta el inconveniente? ¿un lugar en particular o siempre tiene problemas de navegación?

¿Tiene lentitud para navegar en alguna aplicación o página en particular?

Debes ingresar una solicitud de servicio en la cuenta de servicio:

- **TIPO:** TELEFONÍA MÓVIL
- **ÁREA:** INCONVENIENTE EN SERVICIO
- **SUB ÁREA:** PROBLEMAS DE COBERTURA
- **COMENTARIOS:**
    - Nombre del cliente que reclama (usuario o titular)
    - PCS afectado
    - Descripción del inconveniente o reclamo
    - Descripción de revisiones realizadas (diagnóstico)

- Dirección exacta donde ocurre el inconveniente
- Bloqueo de equipo: SI/NO
- Fecha y hora del problema:
- Realiza prueba cruzada: SI/NO
- Modelo de equipo que utiliza el cliente
- Número adicional de contacto

Informa al cliente que se ha escalado su caso y sugiere que realice pruebas con su simcard en otro equipo para entregar mayor información al especialista que se contactará. Apóyate con el siguiente script:

"Sr XXXX le recomendamos probar su simcard en otro equipo para descartar que el inconveniente corresponda a un fallo de ésta o del dispositivo móvil. De todos modos, ingresaremos una solicitud de servicio para que un área especialista revise su caso y se contacte con usted en las próximas 72 horas hábiles.

Te invitamos a revisar más información ingresando AQUÍ

DEBES REVISAR TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

Para realizar una retención el cliente debe manifestar explícitamente la intención de desconectar 1 o más de sus líneas móviles.

- ◯ Falso
- ◯ Verdadero

PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR

DEBES SABER

- Las transferencias **siempre deben ser asistidas para los servicios de voz.**

- Las transferencias se realizan **siempre y cuando, la solución del requerimiento del cliente no puede ser gestionada por ti**, ejemplo:
    - Tienes una multi-consulta técnica/Comercial.
    - Cliente marca erróneamente la opción del Call Center

- La transferencia **asistida** se realiza para **velar por la continuidad de la atención a nuestro cliente**, explicándole al nuevo ejecutivo el detalle del requerimiento para tener completo conocimiento de la solicitud a resolver y evitar realizar una nueva indagación.
- Se **realizará transferencia directa solo cuando la Gerencia de Call Center lo notifique**; casos como Ejemplo, tiempos de esperas excesivos, Dificultad de servicio detectadas (fallas masivas) que generen sobre tráfico.
- Revisa **el segmento al cual pertenece el cliente**, residencial o negocios, antes de transferir.
- Verifica si la **plataforma hacia donde necesitas transferir a nuestro cliente se encuentra en su horario de atención** HORARIOS DE PLATAFORMAS CALL CENTER

INFORMA

Si la plataforma no está disponible, informa al cliente:

INFORMA

Sr(a) XXX, lamentablemente nuestros ejecutivos de (indicar área donde corresponde transferir) están fuera del horario de atención. Lo invitamos a contactarnos (indicar horario de atención de ésta plataforma).

ENTRE PLATAFORMAS

TRANSFERENCIA ASISTIDA POR VOZ

1. **Tener los datos del cliente para transferir:** nombre, Rut, domicilio, servicio a consultar, requerimiento.

2. Antes de transferir al cliente, **infórmale que su requerimiento será derivado a un ejecutivo** especialista
INFORMA:
Sr(a) XXX, para dar una mejor respuesta a su consulta lo transferiré a un ejecutivo especialista. Favor manténgase en línea.

3. Deja al **cliente en espera y selecciona en Workspace la plataforma a la que debes transferir** la llamada

4. **Informa al ejecutivo que recibirá** la llamada lo siguiente:

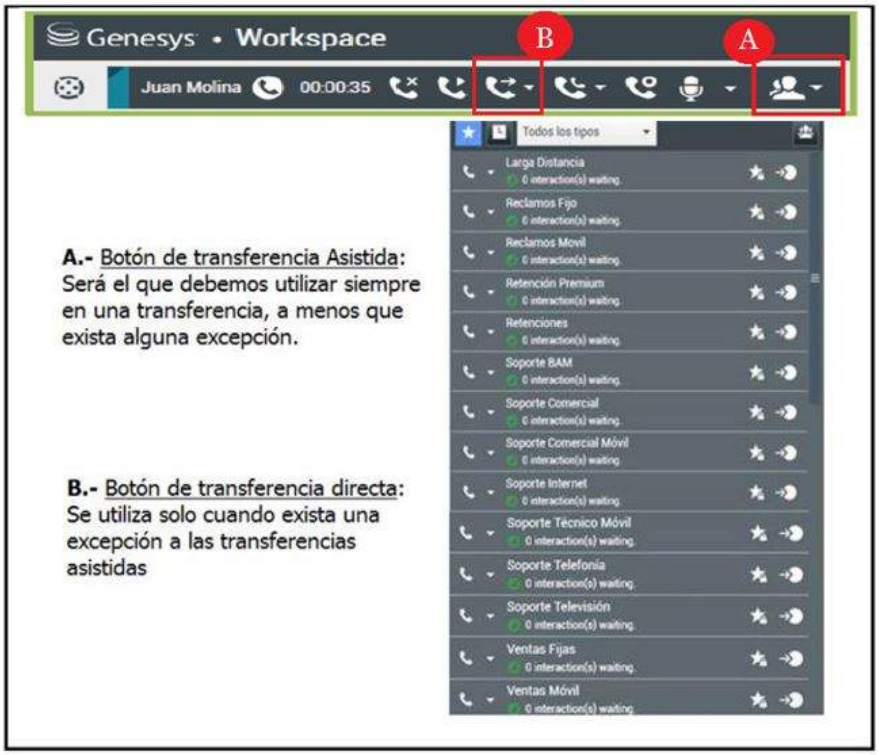
- Motivo de llamado/transferencia
- Datos del cliente (nombre - Rut - Domicilio)
- Solicitudes que pudiste resolver con él antes de la transferencia

5. Una vez retomado el cliente, informa quien lo seguirá atendiendo (puedes informar: nombre del ejecutivo, especialidad o plataforma)
INFORMA:
"Sr(a) XXX, en este momento mi compañero de la plataforma XXX atenderá su requerimiento"

6.- Si el tiempo de espera para transferir **supera el umbral establecido** (30 segundos), retoma y explica al cliente con siguiente script:
INFORMA:
"Sr(a) XXX, en estos momentos los ejecutivos del área especialista se encuentra ocupados. ¿Desea esperar en línea o volver a llamar?"

- **Cliente desea espera en línea: Gestionar la transferencia**

❗ **IMPORTANTE**
No volver a retomar al cliente hasta contactar a la plataforma solicitada ya que esto provocará que el cliente vuelva a la cola de atención y dificulte la transferencia
Cliente volverá a llamar: Informar horario de las plataformas.



RECEPCIÓN DE UNA TRANSFERENCIA ASISITIDA

- **Saluda formalmente al cliente.**
- Inicia la conversación **dando continuidad al motivo del llamado o requerimiento** del cliente. Puedes apoyarte en el siguiente script:

  "Sr(a) XXX, gracias por mantenerse en línea. Mi nombre es XXX, ejecutivo de XXX. Usted nos contactó ya que (explicar motivo del llamado)."

VOZ

RETENCIÓN SERVICIOS PRINCIPALES (SSPP)

DEBES SABER

- Antes de transferir a Retención:
  - Cliente debe solicitar **EXPLÍCITAMENTE** la desconexión de un servicio principal
  - Clientes **molestos o que sólo deseen promociones NO deben ser transferidos**
  - **NO INDICAR monto** que se devolvería por proporcionales.

Plataforma fuera de horario
INFORMA
"Sr(a) XXX, En este momento la plataforma especialista se encuentra fuera de su horario de atención, el cual es de Lunes a Domingo de 09:00 a 23:00 hrs; puede volver a llamar en ese horario o dirigirse a una sucursal presencial."

- Selecciona el link del Home de Clave para revisar los horarios Sucursales

Si está disponible
INFORMA
"Sr(a) XXX, lamentamos que haya tomado esta decisión, en este momento le comunicaré con la plataforma especialista de desconexiones, recuerde tener su cédula de identidad a mano, ya que se solicitará el número de serie para gestionar su solicitud, le pido que se mantenga en línea por favor para transferirle con un ejecutivo".

GESTIÓN
Realiza la transferencia de forma asistida

Te invitamos a revisar más información ingresando AQUÍ

DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DELIVERY MÓVIL

DEBES SABER

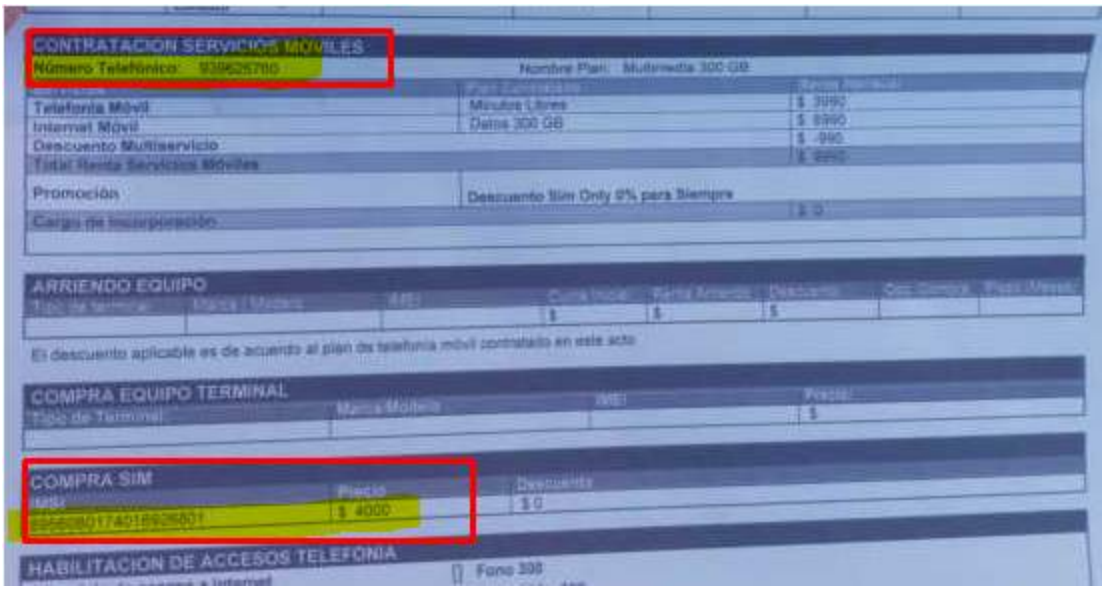
REVISAR PRECONDICIONES

- Es importante que manejes los plazos de entrega para poder dar una información correcta al cliente
- En la actualidad, al momento de realizar la venta por Delivery, el o **los equipos que se despachan se encuentran desbloqueados.**
- La **activación de la línea** se realiza una vez entregado el producto al cliente.
    - **Número nuevo:** la activación de la simcard se realiza el mismo día que es entregada.

- **Número portado postpago:** la activación se realiza al día hábil siguiente (a excepción que se presenten problemas en la portabilidad). En caso de **delivery** se realiza la portabilidad **24 hrs posterior a la entrega de la sim.**
- **Número portado prepago:** área de delivery se contacta (hasta 3 intentos) con el cliente para solicitar el código CAP (tiene vigencia de 5 días), una vez confirmado, comienza el proceso de portabilidad.

Si no logran tener contacto, el caso pasa al área de ventas quienes intentarán contactar en un plazo **máximo de 7 días**. De no ser exitosa la recepción del código CAP en un plazo máximo de 8 días, la venta será anulada.

- Delivery se contacta con cliente para coordinar entrega de producto. Si no se logra contactar con cliente, se visitará sin agendamiento.
- **El producto puede ser entregado a titular o tercero con poder simple y fotocopia de cédula de identidad por ambos lados (ambos documentos impresos).**
- Las ventas que **requieran pago, tienen un máximo de 3 días** para que puedan ser pagadas, de lo contrario serán anuladas de manera automática en sistema.
- Cuando el delivery llega a destino, el cliente **recibe el contrato donde se especifica el n° de PCS** junto con la simcard asociada



DEBES SABER

REVISAR PRECONDICIONES

Revisar en el pedido de venta del cliente **el método de envío y el campo observaciones.**

MÉTODO DE ENVÍO: VENTA DELIVERY (ALAS)

PLAZOS DE ENTREGA

INCONVENIENTES CON DELIVERY

- **Plazos de entrega a contar de la fecha de pago (si aplica) AQUÍ.**
  Tramo de entrega:
  Lunes a Viernes
  >AM: 10:00 – 14:00
  >PM: 14:00 – 19:00

  Sábados
  >10:00 – 15:00

Región	Comuna	Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sá	Días Rang
Región Metropolitana de Santiago	Alhue		X					1 a 6
Región Metropolitana de Santiago	Buin	X	X	X	X	X	X	1
Región Metropolitana de Santiago	Calera de Tango		X		X		X	1 a 2
Región Metropolitana de Santiago	Cerrillos	X	X	X	X	X	X	1
Región Metropolitana de Santiago	Cerro Navia	X	X	X	X	X	X	1
Región Metropolitana de Santiago	Colina*	X	X	X	X	X	X	1
Región Metropolitana de Santiago	Conchali	X	X	X	X	X	X	1
Región Metropolitana de Santiago	Curacavi						X	1 a 6
Región Metropolitana de Santiago	El Bosque	X	X	X	X	X	X	1
Región Metropolitana de Santiago	El Monte	X		X		X		1 a 2
Región Metropolitana de Santiago	Estacion Central	X	X	X	X	X	X	1
Región Metropolitana de Santiago	Huechuraba	X	X	X	X	X	X	1
Región Metropolitana de Santiago	Independencia	X	X	X	X	X	X	1
Región Metropolitana de Santiago	Isla de Maipo	X		X		X		1 a 2
Región Metropolitana de Santiago	La Cisterna	X	X	X	X	X	X	1
Región Metropolitana de Santiago	La Florida*	X	X	X	X	X		1 a 2
Región Metropolitana de Santiago	La Granja	X	X	X	X	X	X	1
Región Metropolitana de Santiago	La Pintana	X	X	X	X	X	X	1
Región Metropolitana de Santiago	La Reina*	X	X	X	X	X		1 a 2

PLAZOS DE ENTREGA

INCONVENIENTES CON DELIVERY

OBJETIVO

Atender a clientes que indican no haber recibido su pedido con entrega en domicilio.

GESTIÓN

Revisar estado del pedido en Andes.

Estados	Descripción
Pendiente	Estado de todos los pedidos de venta desde que se crean hasta que se envían a terreno. Pedido aún no es recibido por el área de Delivery.
Pendiente de Pago	Está en espera de pago por parte de cliente (upfront). Pedido aún no es recibido por el área de Delivery.
Pendiente de Envío	Venta confirmada. Delivery comienza la preparación del pedido.

Preparado	Compra confirmada y preparada por delivery. Lista para salir a ruta.
Enviado	Orden de Delivery con singularización de equipos. Está en la ruta para la entrega al cliente.
Recibido	Orden que indica que el equipo está en manos del cliente
Pendiente Portabilidad	En espera de respuesta de OAP para cursar portabilidad
Abierto	Pedidos enviados a activación
Completada	Indica que el pedido ha sido procesado exitosamente por el sistema de aprovisionamiento
Cancelado	Todas las órdenes anuladas en cualquier punto de la venta. Puede ser manual o automático si se mantiene en estado pendiente y cumple su fecha de vigencia
Pendiente de Aprobación	Estado de los pedidos después de enviados pero que requieren validación de asistente de convenio, RSE o funcionario.
Pendiente de Cancelación	Estado transitorio de las órdenes que pasan de estado abierto y se cancelan. Se espera respuesta de OSM para liberar recursos.

MÉTODO DE ENVÍO: VENTA PRESENCIAL (#Delivery 2.0)

PLAZOS DE ENTREGA

INCONVENIENTES CON DELIVERY

CIUDADES	TIEMPO DE ENTREGA
Región Metropolitana y principales ciudades: Arica, Iquique, Antofagasta, Calama, La Serena, Coquimbo, Valparaíso, Concón, Quilpué, Villa Alemana, Viña del mar, Limache, Rancagua, Graneros, Talca, Concepción, Coronel, Chiguayante, Lota, San Pedro de la Paz, Talcahuano, Tome, Hualpén, Chillán, Temuco, Puerto Montt, Puerto Varas	2 días hábiles
Resto del país	5 días hábiles

Plazos de entrega
Lunes a Viernes
> 09:00 – 21:00

Sábados
> 09:00 – 14:00

PLAZOS DE ENTREGA

INCONVENIENTES CON DELIVERY

OBJETIVO
Atender a clientes que indican no haber recibido su pedido con entrega en domicilio.

GESTIÓN

Revisar estado del pedido en Andes.

Estados	Descripción
Pendiente	Estado de todos los pedidos de venta desde que se crean hasta que se envían a terreno. Pedido aún no es recibido por el área de Delivery.
Pendiente de Pago	Está en espera de pago por parte de cliente (upfront). Pedido aún no es recibido por el área de Delivery.
Pendiente de Envío	Venta confirmada. Delivery comienza la preparación del pedido.
Preparado	Compra confirmada y preparada por delivery. Lista para salir a ruta.
Enviado	Orden de Delivery con singularización de equipos. Está en la ruta para la entrega al cliente.
Recibido	Orden que indica que el producto está en manos del cliente
Pendiente Portabilidad	En espera de respuesta de OAP para cursar portabilidad
Abierto	Pedidos enviados a activación
Completada	Indica que el pedido ha sido procesado exitosamente por el sistema de aprovisionamiento
Cancelado	Todas las órdenes anuladas en cualquier punto de la venta.

Te invitamos a revisar más información ingresando AQUÍ

DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO

¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO Nº 22!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR