

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 08 - 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 08 AL 21 DE ABRIL

≡ INCONVENIENTES EN SERVICIOS MÓVILES

≡ ABONO O DEVOLUCIÓN DE SALDO A FAVOR

❓ ACTIVIDAD

≡ INGRESO DE VENTA DE SERVICIO DE VALOR AGREGADO A UN SERVICIO MÓVIL

≡ RECUPERACIÓN DE NÚMERO

—



DESAFÍO TERMINADO

INCONVENIENTES EN SERVICIOS MÓVILES

REVISIONES BÁSICAS



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 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

REVISIONES BÁSICAS

PASOS DEL 1 AL 5 —

1. El N° de Servicio afectado en caso que el cliente tenga más de una **línea Móvil activa**
2. Verifica que el estado de servicios **esté ACTIVO en “Productos Instalados”**. Apóyate en [ESTADO DEL SERVICIO](#)
3. Verifica que el equipo **no se encuentre en modo avión**. Desactiva modo desde el panel de notificaciones del equipo.
4. Validar que cliente tenga datos móviles activados
5. Si cliente indica que **se encuentra sin servicios** (sin señal/sólo llamadas de emergencia). Se debe revisar si el equipo se encuentra bloqueado.
 - Solicita el número de IMEI del equipo (marcando *#06#)
 - Revisar el IMEI del equipo en los siguientes links:
 - [VTR](#)
 - [ENTEL](#)
 - [MOVISTAR](#)
 - [WOM](#)
 - [CLARO](#)

Si equipo está bloqueado, informa:

Bloqueo por otra compañía → se debe regularizar en dicha compañía

Bloqueo por VTR → informar motivo de bloqueo (pérdida, robo o mora). Apóyate con el procedimiento [BLOQUEO/DESBLOQUEO EQUIPO MÓVIL Y SIMCARD POR ROBO O PÉRDIDA](#)

6. **Si el equipo NO está bloqueado se debe revisar si la SIMCARD está bien provisionada.** Para esto, debes revisar si el n° de IMSI (últimos 3 dígitos) que muestra SGM coincide con el n° de SIM de ANDES (se debe quitar último dígito y comparar que finalice igual que N° de IMSI).

Ejemplo:

SGM	ANDES
-----	-------

730080101393**370**

895608017401393**3701**

Al eliminar el último número de SIM en Andes, los últimos 3 dígitos deben coincidir con IMSI de SGM.

IMSI en SGM: —

Data HLR		Data OCS		Data PCRF	
IMSI	730080100858525	Ciclo	1	Carga Inicial	8,00 Gb
N° móvil	30993753083	Cod. Plan	1064	Balance	4,62 Gb
Internet	Habilitado	IMSI	730080100858525	Consumo	3,38 Gb
Tipo de Mercado	Post Pago	Ciclo Vida	Post-Pago	Estado Cuota	Normal
Roaming Voz	Bloqueado	Susp. por Cliente	No	Reset Cuota	11-06-2018
Roaming Datos	Bloqueado	Susp. por Robo	No	Op. Condición	Social_Networks
Llamadas Entrantes	Habilitado	Susp. por Atraso	No	Carga Inicial	10,00 Gb
Llamadas Salientes	Habilitado	Susp. por L. Crédito	No	Balance	9,41 Gb
SMS	Habilitado <<	Este número tiene una cuenta PCETRADO		Consumo	603,3 Mb
SMS	Habilitado >>			Estado Cuota	Normal
Larga Distancia	Bloqueado			Reset Cuota	11-06-2018
S. Complementarios	Bloqueado			Servicio	EveryDayMobile
				Servicio	FirstTimeMobile
				Servicio	SoftCutRedirection

IMSI en ANDES: —

En la cuenta del servicio del cliente, revisa en “Productos instalados” → “Servicio móvil” → “Simcard” la columna **Identificador del servicio**.

Productos Instalados					
Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh 1 - 5 de 10					
Producto▲▼	Descripción del P...	Estado	Categoría detallar...	Nivel de empaq...	Identificador del servici...
Plan MMCC1001	Multimedia 250 ...	Activo	Promociones M...	CC	
▼ Servicio Movil		Activo	Producto Custo...		
○ Descuento Sim Only 10% p...	Descuento Sim ...	Activo	Descuentos Co...		
▶ Servicio Datos Movil		Activo	Producto Custo...		
○ Simcard	Simcard	Activo	Simcard		8956080174016616022

PASO 7 y 8 —

7. Si el N° de SIM SI coincide:

- Recomienda al cliente dejar la búsqueda de red en su equipo en modo automático y además, activar datos **ROAMING o ITINERANCIA DE DATOS**. Revisa como activar los datos en la publicación.
- Indica al cliente que pruebe **si tiene acceso a los servicios de VTR**. Si el inconveniente persiste, continúa con las revisiones en el botón APROVISIONAMIENTO de la publicación.

8. Si el N° de SIM NO coincide:

Debes ingresar una solicitud de servicio en la cuenta de servicio por tener distinta SIMCARD aprovisionada:

- TIPO:** TELEFONÍA MÓVIL
- ÁREA:** INCONVENIENTE EN SERVICIO
- SUB ÁREA:** DEGRADACIÓN
- COMENTARIO:**
 - Nombre del cliente que reclama (usuario o titular)
 - IMSI en Andes y SGM coinciden: No
 - Número del celular del cliente
 - Descripción del inconveniente o reclamo
 - Descripción de revisiones realizadas (diagnóstico)

- Número adicional de contacto

INFORMA

Informa al cliente que su caso será escalado a un área especialista quienes lo contactarán dentro de las próximas 72 horas hábiles para solucionar inconveniente.

"Sr(a) XXX, hemos escalado su caso a un área especialista. Dentro de las próximas 72 horas hábiles será contactado para corroborar que sus servicios se encuentran funcionando correctamente."



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



DEBES REVISAR TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ABONO O DEVOLUCIÓN DE SALDO A FAVOR



GESTIÓN

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, con el siguiente asunto:**
 - DEVOLUCIÓN//RUT DE titular//SISTEMA en que se encuentra el cliente titular

- En el cuerpo del correo detallar:
 - RUT Y BANCO DE TITULAR DE LA CUENTA // N° DE CUENTA//TIPO DE CUENTA//MONTA 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**.

Perfil de facturación

Estado: ● 1 de más de 1+

Cuenta: T371388-3 Principal: ☐

Nombre: JORGE MANUEL ROMAS S. Tipo de factura:

Cuenta de facturación: 504194764 Soporte de factura: Electrónico

Método de pago: Medio Pago no Cash Estado del perfil de facturación: Activo

Comentarios:

Resumen del saldo

Refrescar

Saldo	\$ 0	Vence ahora	\$-35.000
Ajustes pagos pendientes	\$-35.000	Moneda	CLP
Disputas no resueltas	\$ 0	Total	\$-7.010
Uso sin facturar	\$ 27.990		

Facturas

Refrescar

Número de factura	Periodo de facturación	Importe debido	Fecha de venc.	Saldo anterior	Pagos y ajustes	Pago de fa	Fecha último pag.	Tipo de documento	URL Factura	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	\$-30.000	\$-30.000	\$-30.000	18/07/2016	Boleta Electrónica		Pagada

GESTIÓN

Informar 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.

"XXXX, el saldo a favor que aparece reflejado en nuestro sistema será aplicado y descontado en tu 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 devolución.

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 10112505-K | Cuenta 10112505-K | Cuenta 10112505-K | N° de SS

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Direcciones Pedidos Pedido de ventas Contactos Fallos masivos

Lista de solicitudes de servicio

Convertir en N° Reclamo

Información SS

N° de SS: 1-449724738 Tipo: Facturación Estado: Abierta Descripción: Devolución de saldo a favor por ajuste 28-B

Rut del Cliente: 10112505-K Área: Aprobación Devolución Prioridad: Bajo Comentarios:

Nombre Completo Cliente: FERNANDO UBERRE Subárea: Saldo a Favor Propietario: MBAQUEROS

Rut Solicitante: 10112505-K Activo: Tipo requerimiento: Requerimiento

Nombre Completo Solicitante: FERNANDO UBERRE Dirección: APOQUINDO AV. Número reclamo: Fecha de creación: 20/09/2017 13:29:33

Número serie CI solicitante: Correo electrónico: christian.caro@160 Canal de ingreso: Sucursal Fecha de solución:

Teléfono laboral solicitante: Teléfono residencial solicitante: 998126095 Teléfono celular solicitante: 998126095 Fecha de cierre:

Id Alarma Falsa Masiva: Solicitud derivada?: Usuario creador: MBAQUEROS

Actividades Fallos masivos SS relacionadas Seguimiento de auditoría Notas Archivos adjuntos Servicio Técnico SUBTEL Ingreso N° reclamo Validación APN

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

Comentarios Adicionales: (se aprueba devolución por ajuste 28-B) Aprobador: MBAQUEROS División aprobador: Ejecutivo Atención

Subsistema devolución: VTR

Actividades

ID Actividad	Tipo	Estado	Propietario	Descripción	Fecha Inicio	Vencimiento	Código Cierre	Área a Derivar	Motivo	Fecha Creación	Fecha Cierre	Razon
1-7FR5XH	Resolución	Abierta	MBAQUEROS	Paso 1: Ingresar información para devolución	20/09/2017 13:29			Área a Derivar	Motivo	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//MONTOS 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 Y SUCURSALES:

"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."

NO VOZ:

"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, puedes acercarte a cualquier sucursal de Banco BCI para retirarlo."

DEVOLUCIÓN POR TRANSFERENCIA:

CALL CENTER Y SUCURSALES:

"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."

NO VOZ:

"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. Te invito a estar revisando el estado de tu pago en la página de tu 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.

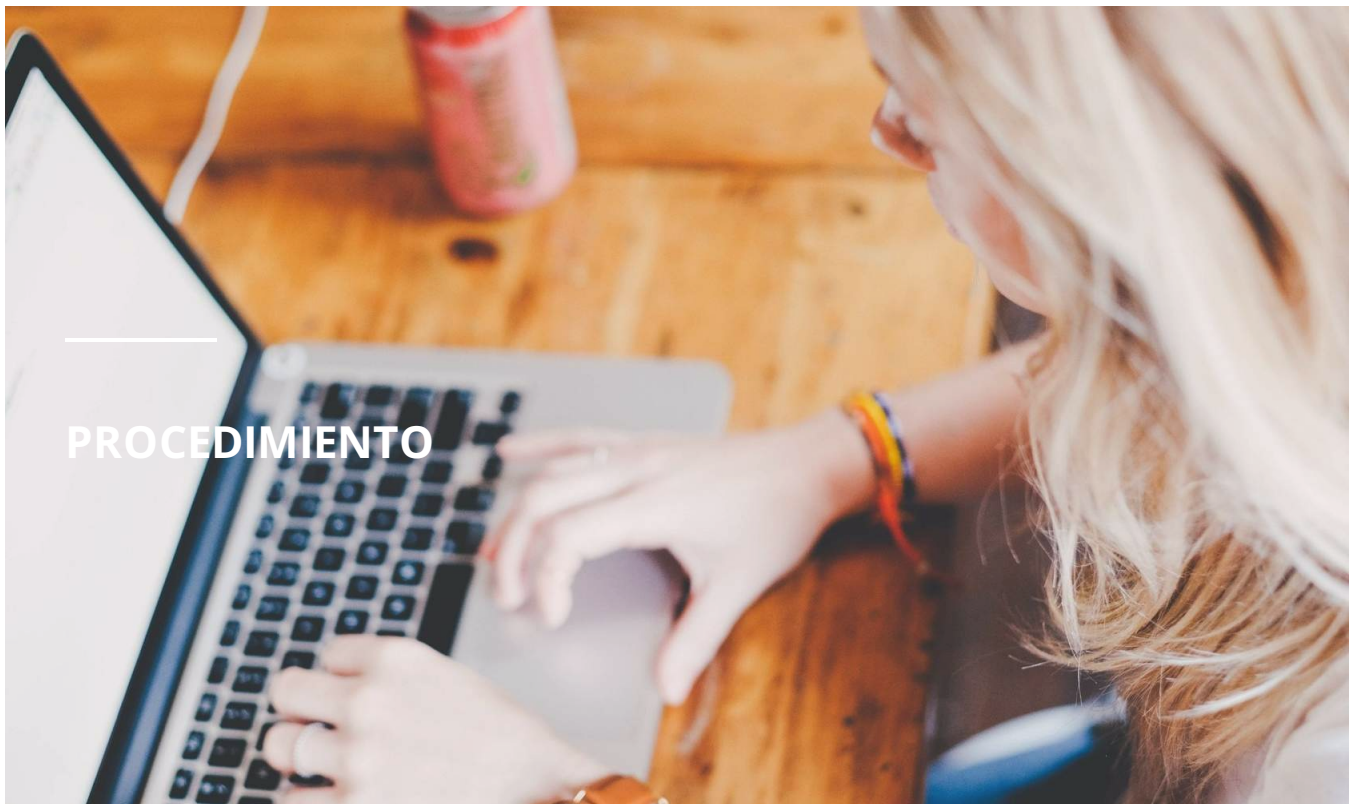
☐

Falso

☐

Verdadero

INGRESO DE VENTA DE SERVICIO DE VALOR AGREGADO A UN SERVICIO MÓVIL



POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

VERIFICA PRECONDICIONES

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

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

VERIFICA PRECONDICIONES

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

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

VERIFICA PRECONDICIONES

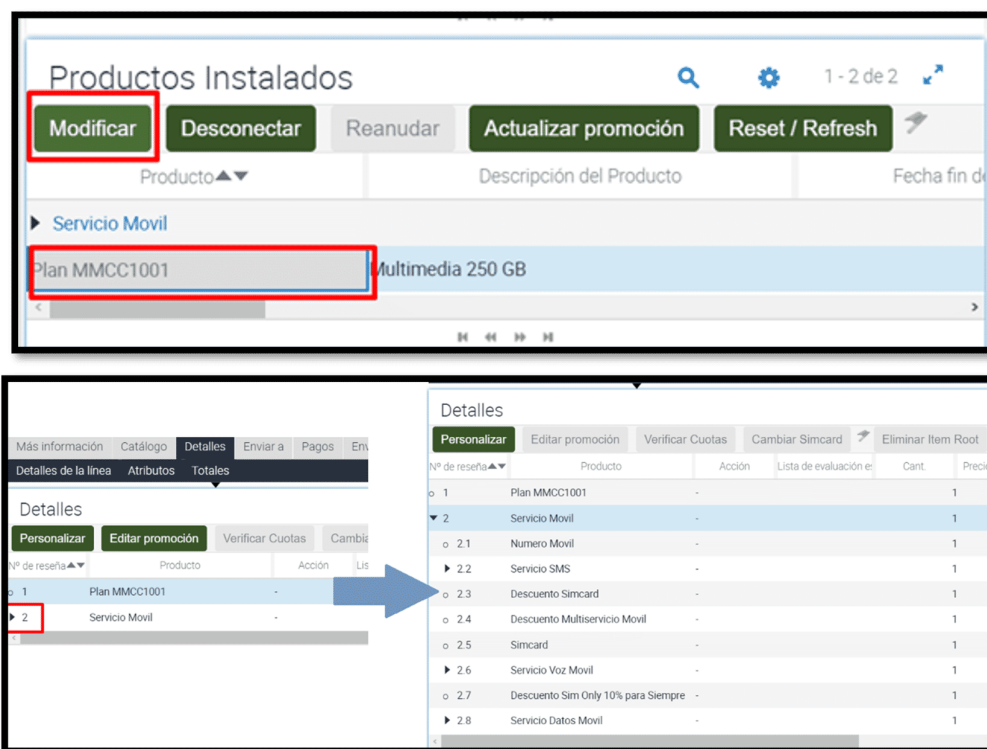
1. Verifica la vigencia de datos, puedes revisar la publicación [VALIDAR VIGENCIA DE DATOS](#)
2. Verifica que el cliente no tenga deuda, puedes revisar la publicación [CÓMO REVISAR LA DEUDA](#)
3. Verifica el estado de los servicios, puedes revisar la publicación [ESTADO DEL SERVICIO](#)

GESTIONA

SELECCIONAR SERVICIO

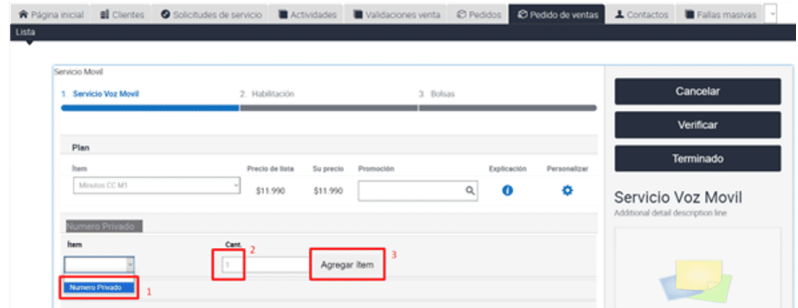
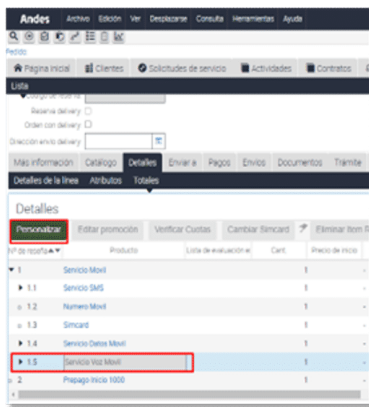
1. Seleccionar cuenta de servicio asociada al plan móvil del cliente.

2. Desde la sección de **PRODUCTOS INSTALADOS** de la vista 360, seleccionar el plan del cliente y presionar **MODIFICAR**.
3. Luego, hacer clic en el icono flecha para aperturar los servicios contratados



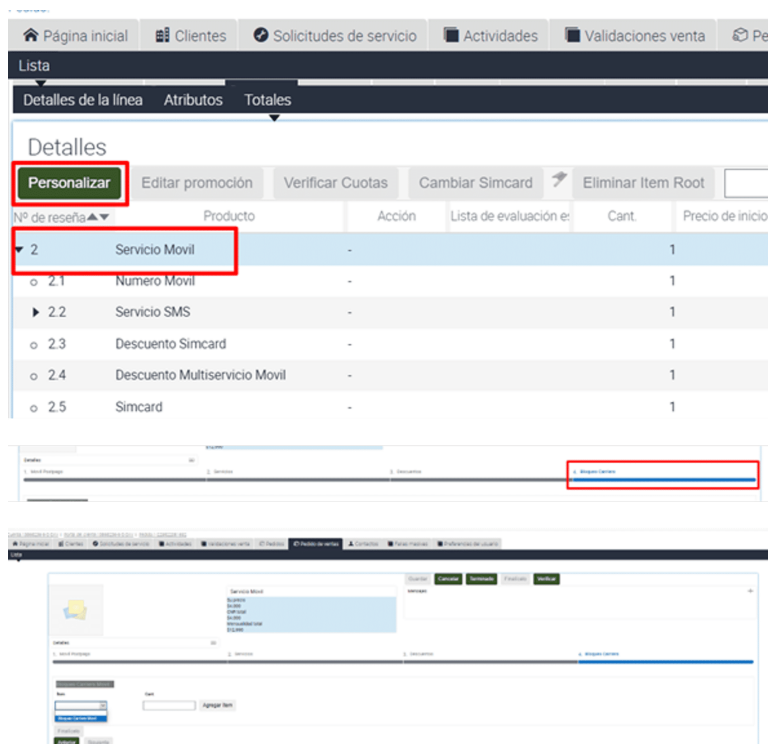
INGRESAR NÚMERO PRIVADO

1. Seleccionar **SERVICIO VOZ MÓVIL** y luego hacer clic en **PERSONALIZAR**
2. Seleccionar **"Número Privado"** [1], agregar en cantidad 1 [2] y luego **"Agregar ítem"** [3].
3. Finalmente presionar el botón **TERMINADO**.
4. Luego debes generar documento, puedes revisar la publicación **GENERAR CONTRATO**
5. Luego de generar contrato, presionar el botón **ENVIAR**, para enviar el pedido.



BLOQUEO CARRIER

1. Seleccionar **SERVICIO MÓVIL** y luego hacer clic en **PERSONALIZAR**.
2. Seleccionar **"Bloqueo carriers"**.
3. En Ítem seleccionar **"Bloqueo Carriers Móvil"**, en cantidad ingresar "1" y luego hacer clic en **"Agregar ítem"**.
4. Finalmente presionar el botón **TERMINADO**
5. Luego debes generar documento, puedes revisar la publicación **GENERAR CONTRATO**
6. Luego de generar contrato, presionar el botón **ENVIAR**, para enviar el pedido.



HABILITAR BUZÓN DE VOZ

1. Seleccionar **SERVICIO VOZ MÓVIL** y luego hacer clic en **PERSONALIZAR**.
2. Seleccionar **"Habilitación"**.
3. Seleccionar el **SVA solicitado**, agregar en cantidad "1" y luego **"Agregar ítem"**.
4. Finalmente presionar el botón **TERMINADO**.
5. Luego debes generar documento, puedes revisar la publicación **GENERAR CONTRATO**
6. Luego de generar contrato, presionar el botón **ENVIAR**, para enviar el pedido.

INGRESAR BOLSA DE MINUTOS/DATOS

PASO 1

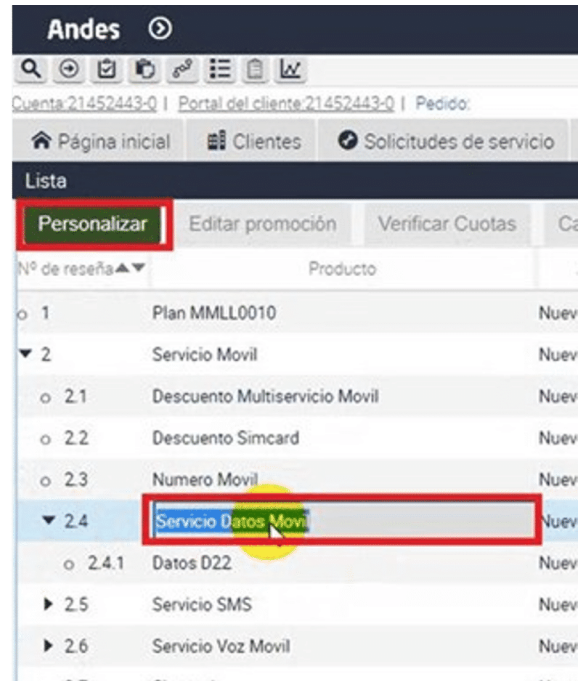
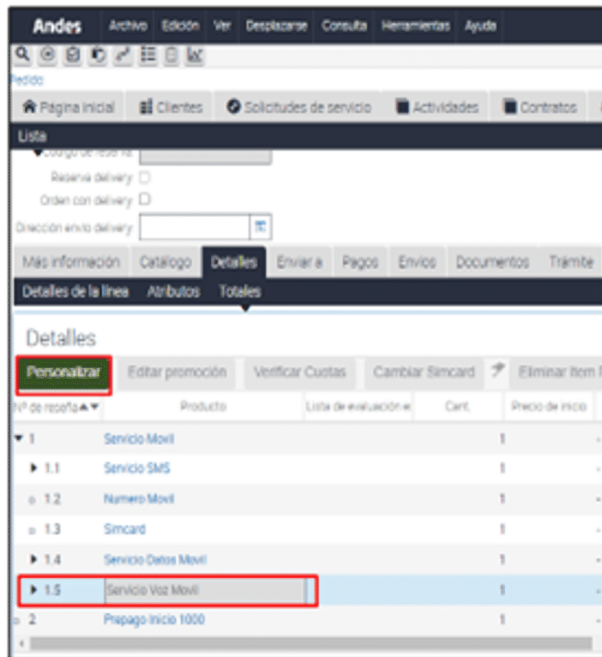
PASO 2

PASO 3,4 Y 5

1. Seleccionar el **servicio asociado al SVA** y luego hacer clic en **PERSONALIZAR**.

A) **Para bolsas de minutos:** posicionarse sobre “**SERVICIO VOZ MÓVIL**”.

B) **Para bolsas de datos:** posicionarse sobre “**SERVICIO DATOS MÓVIL**”.



PASO 1

PASO 2

PASO 3,4 Y 5

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

BOLSA MINUTOS

Item	Precio de lista	Su precio
☐ 100 Min x 6 Meses SS Fidelización	0	
Bolsa Voz 80 Min CC 0518		
☒ Bolsa Voz 80 Min CC 0518	3000	\$3.000
Bolsa Voz 40 Min SS 0518		
☐ Bolsa Voz 40 Min SS 0518	1500	
Bolsa Voz 80 Min SS 0518		
☐ Bolsa Voz 80 Min SS 0518	3000	
Bolsa Voz 40 Min CC 0518		
☐ Bolsa Voz 40 Min CC 0518		

BOLSA GIGAS

Item	Cant.
☐ 100 Min x 6 Meses SS Fidelización	
Bolsa de Datos 100 GB	
☒ Bolsa de Datos 100 GB	
Bolsa de Datos 50 GB	
☐ Bolsa de Datos 50 GB	
Bolsa de Datos 25 GB	
☐ Bolsa de Datos 25 GB	

PASO 1

PASO 2

PASO 3,4 Y 5

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



Te invitamos a revisar más información ingresando **AQUÍ**



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

RECUPERACIÓN DE NÚMERO



- La recuperación del número telefónico fijo-móvil tiene un plazo máximo de gestión, dependiendo de la causal de desconexión.
 - **Desconexión Voluntaria:** 24 Meses.
 - **Desconexión por Mora:** 6 Meses.

DEBES SABER

- Esta solicitud puede ser realizada por el Titular o un Tercero con Poder Notarial.
- Esta atención **APLICA PARA SERVICIOS FIJOS Y MÓVILES**
- Revisar en las pestañas de **SOLICITUDES Y ACTIVIDADES** toda la información necesaria para tener el contexto del requerimiento del cliente.
- El procedimiento de CONVIVENCIA DE ÓRDENES indica la compatibilidad de este con otros requerimientos.
 - **NO ingresar gestión si el cliente tiene valores en cobranza o boleta del mes vencida.**
 - **NO entregar información personal del titular del servicio o de los servicios instalados a terceros.**
- Recuerda que el periodo de **Hibernación del número telefónico a recuperar, en caso de haber sido una desconexión voluntaria es de 24 meses.**
- Recuerda que el periodo de **Hibernación del número telefónico a recuperar, en caso de haber sido una desconexión por Mora es de 6 meses.**
- Durante el periodo de Hibernación, el número telefónico quedará guardado y disponible para su recuperación bajo el mismo RUT.
- **Consideraciones Recuperación número móvil:**
 - La simcard tiene un costo de \$4000 en caso que el cliente haya solicitado la desconexión voluntaria o se haya desconectado por mora.

RECUPERACIÓN NÚMERO MÓVIL

VERIFICA

1. Confirmar desde la vista 360 de la cuenta de cliente el **RUT, DOMICILIO, FONO Y MAIL correctos**.

! IVR o Gestor de Filas arrojará los datos del cliente, mostrando la Vista 360. Si necesita buscar otro Rut, revisar el procedimiento [BÚSQUEDA DE CLIENTES AQUÍ](#).

2. Pinchar la pestaña **ALERTAS DE CRÉDITO** y verificar que el servicio no esté en cobranza. Además, verificar que la casilla de EN COBRANZA no se encuentre marcada.

3. Ingresar la cuenta de Servicio y revisar en la sección **PEDIDOS** si aparece la fecha de baja del fono y antecedentes adicionales.

4. Una vez ingresado al pedido de Desconexión, verificar el N° de Fono Eliminado. Para esto en la pestaña **DETALLES / PERSONALIZAR**, se debe seleccionar la flecha en el ítem de **TELEFONÍA FIJA O MÓVIL** para desplegar las opciones, en donde se puede observar en el campo **NÚMERO COMÚN** y columna **ID DE SERVICIO** se logra visualizar el número que el cliente tenía asociado.

GESTIÓN

Para realizar la recuperación de Número Móvil debes realizar el procedimiento de ingreso de Venta.

Es importante considerar los siguientes puntos en el proceso del ingreso

- Cuando se personalice el pedido, al momento de corroborarlo, en Detalles, debes seleccionar el ítem **Servicio Voz Móvil**, hacer clic en la flecha y **pinchar Número Móvil**, bajar hasta la sección **DETALLES DE LÍNEA** y hacer clic en el botón Buscar del campo **NÚMERO DE LA LÍNEA**.
- **Se entregará por defecto el N° que se desea recuperar**. Si el cliente no quisiera recuperar el N°, podría elegir un n° nuevo del pop up que se despliega.

! **Después continuar con el procedimiento de venta**

IMPORTANTE

En caso que Andes **no arroje el número telefónico que el cliente desea recuperar**, se puede intentar digitando el número y luego **VALIDAR**, si de ésta manera **no se logra obtener el número, se debe ingresar un ticket a mesa de ayuda**, el cuál en un plazo de **72 Horas hábiles** posterior de ingresado el ticket, debería estar disponible en la lista desplegable. Si aun así el inconveniente persiste se debe insistir mediante el ticket a mesa de ayuda.

Puedes apoyarte en la publicación [INGRESO DE TICKETS MESA DE AYUDA](#)

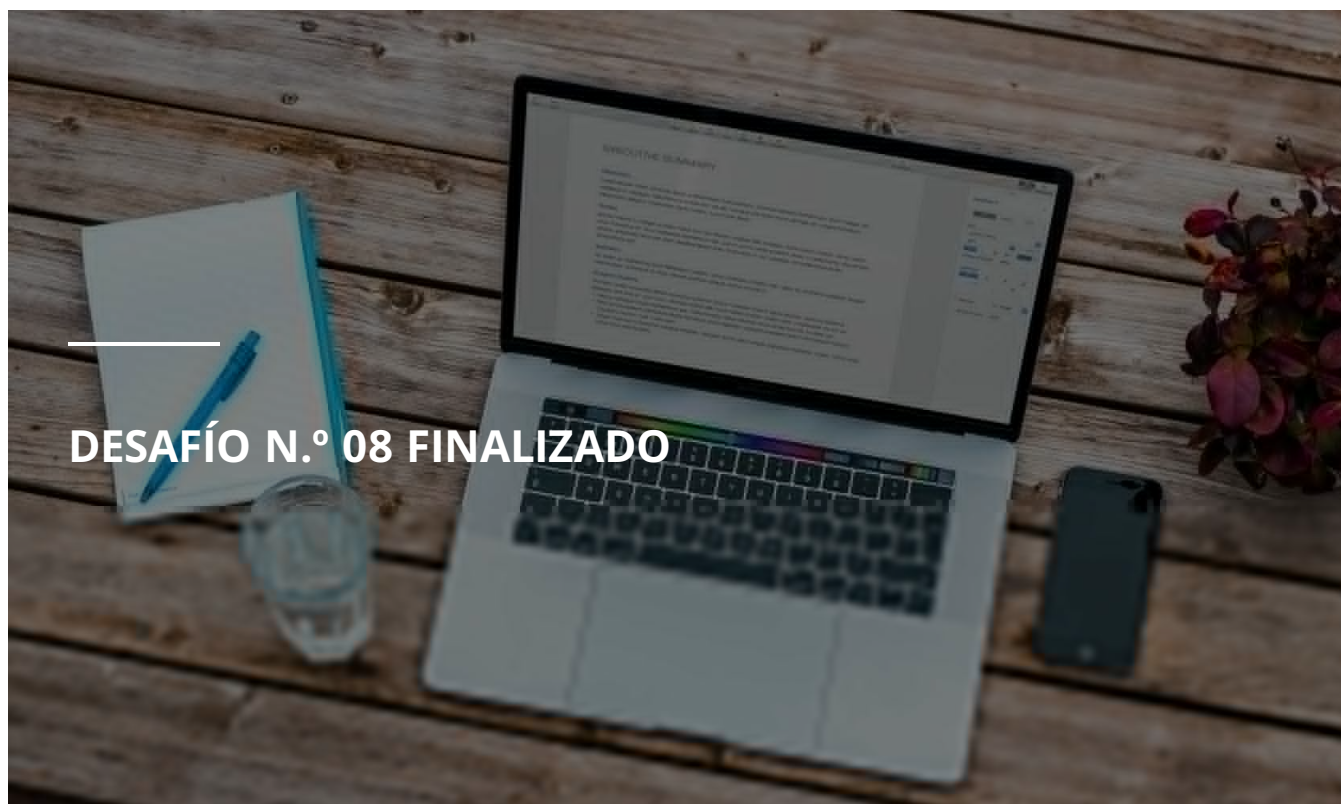


Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 08!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR