

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 02 - 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 19 DE ENERO AL 01 DE FEBRERO 2026



INCONVENIENTES EN SERVICIOS MÓVILES



DESBLOQUEO EQUIPO Y SIM POR ROBO O PÉRDIDA



ACTIVIDAD



AJUSTE



SUSPENSIÓN VOLUNTARIA DE SERVICIOS





DESAFÍO TERMINADO

INCONVENIENTES EN SERVICIOS MÓVILES



APROVISIONAMIENTO Y CONSUMOS

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

INDAGA

¿El inconveniente es permanente o ocurre sólo en ciertas ocasiones?

¿El inconveniente ocurre siempre a la misma hora?

APROVISIONAMIENTO

PASO DEL 1 y 2

Revisar que los servicios en SGM estén HABILITADOS

1. Ingresar a la página del NNOC
2. Debes dirigirte a Aplicaciones -> CES Call Center VTR -> SGM- Sist. Gestión móvil

Aplicaciones	Procedimientos	Reportes y KPI	Auditorias	Noticias	Transversales	Móvil
CES.Call Center VTR						
CCO.Centro de Comando Operaciones						
Digitalización.Contenidos TV						
Gerencia facturación,recaudación y cobranza						
Gerencia de Contraloría						
Gerencia de Ingeniería e Infraestructura						
Gerencia Mantenimiento y Operación Clientes						
Gerencia Logística y Compras						
Gerencia Operaciones y Logística						
Gerencia Zona Centro						
Gerencia Operación Servicios & TI						
Gerencia de Wireless						
NNOC.Operaciones						
NNOC.Control de Cambios						
NNOC.Provisionamiento						
Operación TI						
Soporte Planta Interna						
Soporte Red Corporativa						
Soporte Internet						
Soporte Telefonía						
Soporte Televisión						
Soporte Core VAS 4G						
Soporte Operaciones RAN						
GMI.Gestion Migracion Internet 2009						
GN2.Gestion de Nivel 2						
GOP.Gestion de Ordenes en proceso						
PreGOC Call Center						
RNC.Reclamos Nodo-Cuadrante(6 Hrs)						
TCL.Traficos CES en linea						
Gráfico Llamadas por Zona						
TYR Escuelas VTR						
Listado Clientes Activos						
Escalamientos						
SGM - Sistema Gestion Movil						
Solicitud GOP						
Configuracion Solicitud GOP						
Llamados CES nocturnos						
Vrequest						
Reloj de Llamados CES						

FEN Activos	
Estado	Clientes
Pérdida	20
Degradación	6
Pérdida	802
Operado sin cierre	842

PASO 3

3. Ingresar el N° de PCS y hacer clic en **TRAER**

Atención Cliente Móvil

Sistema de Gestión Móvil

Número Traer

Data HLR Data OCS Data PCRF

Conexión Voz: Conexión 4G: APN 4G:

PASO 4

4. Verificar que en la columna DATA HLR: Internet, Llamadas Entrantes, Llamadas salientes, SMS. Deben estar en estado “habilitado”. Las primeras dos filas de APN deben indicar: “bam.vtr.com” y “movil.vtr.com”. Si estos campos están vacíos o no indican lo mismo, se debe informar al cliente que debe configurar la APN de su celular. Apóyate en [Cómo resolver problemas de Internet móvil](#).

Data HLR

IMSI 730080100858525

N° Móvil 56963753883

Internet Bloqueado

Tipo de Mercado Post Pago

Roaming Voz Bloqueado

Roaming Datos Bloqueado

Llamadas Entrantes Habilitado

Llamadas Salientes Habilitado

SMS Habilitado <<

SMS Habilitado >>

Larga Distancia Bloqueado

S. Complementarios Bloqueado

Data HLR

Desv. No responder Habilitado

Desv. No acceso Habilitado

Desv. En roaming Habilitado

Número de desvío 027175480

Número de desvío 027175480

Número de desvío 027175480

Identificación Móvil Habilitado

Numero Privado Bloqueado

Llamada en Espera Habilitado

Multiconferencia Habilitado

APN bam.vtr.com

APN movil.vtr.com

APN internet.proximus.be

Registro en la red 5691600023

PASO 5 y 6

5. Confirmar con cliente si el inconveniente fue resuelto, si aún persiste, continúa con las revisiones.

6. Verificar que en la columna **DATA PCRF** en Servicio no indique **SOFTCUTREDIRECTION**.

- **SOFTCUTREDIRECTION:** existe afectación de servicio de datos
- Si el **aprovisionamiento está correcto**, continúa con las revisiones en el **botón CONSUMOS**



Data PCRF	
Carga Inicial	8,00 Gb
Balance	4,62 Gb
Consumo	3,38 Gb
Estado Cuota	Normal
Reset Cuota	11-06-2018
Op. Condición	Social_Networks
Carga Inicial	10,00 Gb
Balance	9,41 Gb
Consumo	603,3 Mb
Estado Cuota	Normal
Reset Cuota	11-06-2018
Servicio	EveryDayMobile
Servicio	FirstTimeMobile
Servicio	SoftCutRedirection

Conexión 4G: Registrado
APN 4G: Provisionado

INTERNET "BLOQUEADO" y/o DATA PCRF

Si en DATA HLR aparece INTERNET "BLOQUEADO" y/o DATA PCRF aparece

"SOFTCUTREDIRECTION", debes ingresar una Solicitud de Servicio en la cuenta de servicio

- Tipo: Telefonía Móvil
- Área: Inconveniente en Servicio
- Subárea: NO NAVEGA
- Descripción: #aprovisionamiento

- Comentarios:
- Nombre del cliente que reclama (usuario o titular)
- 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.

Voz y Sucursales

"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."

No Voz

"XXX, hemos escalado tu caso a un área especialista. Dentro de las próximas 72 horas hábiles serás contactado para corroborar que tus servicios se encuentran funcionando correctamente."

REGISTRA

Atención técnica→Móvil→Problema Datos sin señal degra

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención/llamada
- Información entregada

- Gestión Realizada.

CONSUMOS

INTERNET

1. Revisar el **ESTADO CUOTA** en la columna "DATA PCRF" ítem OP CONDICIÓN CUOTA* y ítem OP CONDICIÓN BOLSA* en caso de que cliente haya contratado una bolsa adicional de navegación.

- **Normal:** datos disponibles para navegar.
- **Exhaust:** con cuota de navegación consumida.

Si el **estado cuota es NORMAL**, debes consultar al cliente con qué servicios tiene inconvenientes (datos, voz o mensajería). De acuerdo a su respuesta, dirígete al botón correspondiente.

Si el **estado cuota es EXHAUST**, debes indicar al cliente la fecha de renovación de su plan y ofrece bolsas de navegación o un cambio de plan (upgrade). Apóyate con el [PLAN COMERCIAL MÓVIL](#).

REGISTRA

Atención técnica→Móvil→Problema Datos sin señal de gr

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención/llamada
- Información entregada
- Gestión Realizada.

Data HLR	Data OCS	Data PCRF
Desv. No acceso: Habilitado Desv. En roaming: Habilitado Número de desvío: 027175480 Número de desvío: 027175480 Número de desvío: 027175480 Identificación Móvil: Habilitado Número Privado: Bloqueado Llamada en Espera: Habilitado Multiconferencia: Habilitado APN: bam.vtr.com APN: movil.vtr.com APN: internet.proximus.be APN: mms.vtr.com Central Virtual: 5691600020	Ciclo: 1 Cod. Plan: 1064 IMSI: 730080100932876 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: 0,00 Kb Consumo: 8,13 Gb Estado Cuota: Exhaust Reset Cuota: 15-06-2018 Op. Condición: Social_Networks Carga Inicial: 10,00 Gb

LLAMADAS

1.Revisar el **SALDO en la columna de Data OCS**, en caso de que el saldo sea \$0, debes indicar fecha de renovación de su plan y/o ofrece cambio de plan(upgrade). Apóyate con el [PLAN COMERCIAL MÓVIL](#).

REGISTRA

Atención técnica→Móvil→Problema Datos sin señal de gr

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención/llamada
- Información entregada
- Gestión Realizada.

Si el cliente tiene saldo superior a \$0, debes consultar al cliente con qué servicios tiene inconvenientes (datos, voz o mensajería). De acuerdo a su respuesta, dirígete al botón correspondiente.

Sistema de Gestión Móvil

963679580 ...

Traer

Rut 113296-2

Plan Prepago Inicio 5.000

Estado Activo

Tipo 7001 - Línea Móvil

Data HLR

Larga Distancia	Bloqueado
S. Complementarios	Bloqueado
Desv. Incondicional	Habilitado
Desv. Num. Ocupado	Habilitado
Desv. No responder	Habilitado
Desv. No acceso	Habilitado
Desv. En roaming	Habilitado
Número de desvío	027175480
Número de desvío	027175480
Número de desvío	027175480
Identificación Móvil	Habilitado
Numero Privado	Bloqueado
Llamada en Espera	Habilitado
Multiconferencia	Habilitado
APN	bam.vtr.com

Data OCS

Ciclo	1
Cod. Plan	3175
IMSI	963679580
Ciclo Vida	Activo
Susp. por Cliente	No
Susp. por Robo	No
Susp. por Atraso	No
Susp. por L. Credito	No
Saldo	\$7.000
SMS All	50
Fecha Carga	08-09-2019
Fecha Expiración	06-01-2020



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



DEBES REVISAR TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESBLOQUEO EQUIPO Y SIM POR ROBO O PÉRDIDA



PROCEDIMIENTO

Detallar como atender a clientes que soliciten bloquear o desbloquear el servicio (simcard) y/o el equipo por robo o pérdida.

DESBLOQUEO DE SIMCARD Y/O EQUIPO

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE EL DESBLOQUEO DE SIMCARD Y/O EQUIPO

¿Quién lo solicita?	Titular del servicio.
¿Dónde se puede solicitar?	Se puede solicitar solo en Sucursales.
¿Qué documentos se deben presentar?	Solo carnet de identidad vigente para realizar validación.
¿Aplica Validación de Identidad?	Si aplica. Apóyate de la publicación <u>POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD</u> .

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- Para esta solicitud **no aplica el uso de poderes**.
- Si es necesario realizar un **cambio de simcard**, debes efectuarlo una vez desbloqueado el servicio, para esto apóyate del procedimiento [CAMBIO DE SIM CARD](#). Recuerda que el cambio de simcard es **sin costo para el cliente**.

MATRIZ DE ATENCIÓN

MATRIZ DE ATENCIÓN – DESBLOQUEO DE SERVICIO Y/O EQUIPO

VERIFICACIONES PREVIAS	1. Verificar que los datos como Rut, domicilio, teléfono y email estén correctos. En caso de no coincidir, deben ser actualizados. Puedes revisar el procedimiento de MODIFICACIÓN DE DATOS. 2. SÓLO NEGOCIOS. Confirma que el usuario que solicite la atención sea el Representante Legal o Contacto debidamente registrado. Para esto, en la vista 360 el debes hacer clic en la pestaña 3. Verifica Alertas de Crédito y verifica que el servicio no esté en cobranza, apóyate del procedimiento COMO REVISAR DEUDA. 4. Revisar el estado del servicio en productos instalados, para eso apóyate en la publicación ESTADO DEL SERVICIO. 5. Valida el PCS que el cliente solicita realizar la gestión, ubícalo en productos instalados. 6. Valida si el equipo móvil es propiedad del cliente o está en arriendo con VTR, revísalo en productos instalados. 7. Revisa la IMEI del equipo, para esto ingresa a http://nnoc.vtr.cl/portada/index.php y luego ingresa a la ruta Aplicaciones → CES Call Center VTR → SGM Sistema Gestión Móvil. 8. Identifica el detalle de la marca y modelo del equipo, para esto es necesario dirigirse a Productos Instalados y ver el detalle del Equipo Móvil.
GESTIÓN	Realiza el pedido de desbloqueo de servicio y/o equipo en Andes según la necesidad del cliente, para esto apóyate del apartado PASO A PASO DESBLOQUEO EN ANDES.
REGISTRA	Atención técnica -> Móvil -> IMEI bloq. por mora - robo Registrar en la atención: - Nombre de la persona que atendemos - Motivo de la atención/llamada - Información entregada - Gestión realizada



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

Lección 3 de 6

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

El procedimiento de inconveniente con servicios móviles aplica para daños físicos evidentes en celular y/o accesorios del equipo. Esta afirmación es:

- ☐ Falsa
- ☐ Verdadera

AJUSTE



ALCANCE:

- Detallar como gestionar un ajuste en la boleta del cliente por cualquier monto cobrado que no corresponda, según análisis previo
- Aplica para servicios fijos y móviles.

PUNTOS CLAVE DE LA ATENCIÓN

CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE EL AJUSTE

CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE EL AJUSTE	
¿Quién lo solicita?	Titular o Tercero usuario del servicio.
¿Dónde se puede solicitar?	Se puede solicitar en cualquier canal de atención, es decir, Call Center Voz, No Voz y Sucursales.
¿Qué documentos se debe presentar?	No es necesario presentar ningún documento.
¿Aplica Validación de Identidad?	No aplica validación de identidad para este procedimiento.
¿Cuál es el monto máximo permitido para ajustar?	Los montos máximos permitidos para ajustar, depende del puesto de trabajo, y son los siguientes: • Ejecutivos Call Center (Soporte Comercial, primera línea Voz y No Voz): \$15.000 • Ejecutivos Retención N1: \$15.000 • Ejecutivos Retención N2: \$20.000 • Ejecutivos Retención y Canales Premium: \$10.000 • Reclamos: \$50.000

	• Ejecutivos Sucursales: No ajusta • Supervisor Retención Externo: Revisar monto máximo según Promoción • Supervisor Call Center: Revisar monto máximo según Promoción • Coordinador Call Center / Coordinador y Jefe Sucursal: \$120.000 • Jefe VTR: \$200.000 • Subgerente: \$1.000.000 Cualquier ajuste que supere el monto \$1.000.000 deberá ser escalado por correo al área de Aseguramiento de Ingresos al correo aseguramiento.deingresos@clarovtr.cl y esperar dicha aprobación / ejecución del ajuste. El tiempo de respuesta del correo es de 2 días hábiles.
¿Cuál es el monto máximo permitido para ajustar según promoción?	Los montos máximos permitidos para ajustar según promoción son los siguientes: • Triple Pack: \$60.000 • TV + Internet: \$50.000 • TV + Fono: \$45.000 • Internet + Fono: \$45.000 • Internet: \$35.000 • Televisión: \$30.000 • Fono: \$30.000 • Móvil: \$60.000
Restricciones	• El monto máximo debe ser por Rut/Cuenta de facturación ajustada.

- **No se puede ingresar dos ajustes por menos de su monto máximo.** Ejemplo, si se debe ajustar \$40.000, no es válido que un ejecutivo ingrese dos ajustes de \$20.000. Si se detecta este procedimiento, **SE CONSIDERARÁ UNA FALTA A LA POLÍTICA DE AJUSTES**. Si se excede el monto máximo permitido a ajustar, Andes retornará el siguiente mensaje: **Monto máximo a ajustar excedido**, y se generará una actividad de forma automática para el cargo superior a la espera de aprobación.
- Se debe descontar **según la casuística que se está atendiendo y no el total autorizado**. Ejemplo, si se tiene que ajustar por concepto de corte y reposición de internet, el monto a ajustar es de \$2500 y no el monto máximo autorizado.
- **No se debe** ajustar por **motivos de retención, canjes publicitarios o extensión de promociones vigentes**.

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- Recuerda que siempre debes **indagar el motivo** por el cual el cliente reclama y realizar un análisis apoyándote en los sistemas comerciales para identificar si corresponde una acreditación/ajuste a la cuenta del cliente.
- Cada ajuste debe **estar respaldado por actividades**, pedidos, solicitudes, etc.
- Todos los ajustes deben **tener una observación clara y completa** del caso.
- Las **boletas pagadas nunca se pueden ajustar a nivel de boleta**, sólo a nivel de ítem y evento. En estos casos Sí aplica generar Nota

de Crédito.

- Las boletas **no pagadas, sí se pueden ajustar a nivel de boleta**, ítem y evento. En estos casos Sí aplica generar Nota de Crédito.
- Para los montos **no facturados NO aplica generar Nota de Crédito**.
- El ajuste puede ser **por la totalidad o solo un monto parcial** de la mensualidad del servicio, ítem o evento de acuerdo al caso y análisis realizado.
- El documento de **Nota de Crédito se crea de forma inmediata** y se envía automáticamente al correo electrónico del cliente, previa publicación del ajuste.
- Siempre debes **informar al cliente que se le enviará el documento correspondiente a la nota de crédito a su email o domicilio** (según tenga distribución electrónica o tradicional) salvo en aquellos casos donde el concepto NO se ha facturado.
- En caso de **generar un saldo a favor con opción de devolución** por transferencia se debe realizar el procedimiento ABONO O DEVOLUCIÓN DE SALDO A FAVOR.

MATRIZ DE ATENCIÓN

MATRIZ DE ATENCIÓN AJUSTE —

MATRIZ DE ATENCIÓN AJUSTE

VERIFICACIONES PREVIAS	1. En el caso de clientes con más de una dirección, verifica el domicilio sobre el cual el cliente está consultando. Si el servicio es móvil y el cliente tiene más de una línea contratada, verifica el número de teléfono al que se le realizará el ajuste. 2. Verifica si el ajuste se realizará sobre un monto facturado o sobre un monto no facturado. 3. Verifica que el monto a ajustar este dentro del máximo permitido o si será derivado a un cargo superior.
GESTIÓN	Realiza el ajuste dependiendo del monto según el procedimiento PASO A PASO AJUSTE. • Si corresponde a cobros de periodos anteriores que no se facturaron y una vez regularizado se facturan en una sola boleta, debes ajustar los cobros que no corresponden al periodo actual facturado. • Si corresponde a cobros duplicados (cargos iguales en el mes actual), debes ajustar el periodo duplicado para que sólo quede el que corresponda al mes facturado.
INFORMA	Si el monto se encuentra facturado: Call Center Voz y Sucursales: <i>Sr(a) XXXX, le pido disculpas por el error y las molestias causadas. Le informo que hemos realizado el ajuste por un valor de \$XXX y el saldo actualizado de su boleta es de \$XXXX. Se le enviará una nota de crédito por email con el monto. Le recuerdo que puede visualizar el saldo actualizado de su boleta en la Sucursal Virtual de vtr.com.</i> Call Center No Voz:

XXXX lamentamos lo ocurrido, hemos realizado el ajuste y el saldo actualizado de tu boleta es de \$XXX. Te enviaremos una nota de crédito por email con el monto. Te recuerdo que podrás visualizarlo en la Sucursal Virtual de vtr.com con tu usuario y clave.

Si el monto no se encuentra facturado:

Call Center Voz y Sucursales:

Sr(a) XXXX, le pido disculpas por el error y las molestias causadas. Le informo que hemos realizado el ajuste del evento sin facturar por un valor de \$XXX. Le recuerdo que con esta gestión evitaremos la facturación errónea en su siguiente boleta. Además, recordarle que puede visualizar sus boletas en nuestra Sucursal Virtual de vtr.com y que puede utilizar nuestro portal de pago.

Call Center No Voz:

XXXX lamentamos lo ocurrido, hemos realizado el ajuste por lo que tu próxima boleta sea correcta. Te recuerdo que podrás pagar en la Sucursal Virtual de vtr.com con tu usuario y clave.

Si el ajuste es por un valor mayor al autorizado para tu puesto de trabajo:

Call Center Voz y Sucursales:

Sr(a) XXXX, le pido disculpas por el error y las molestias causadas. Le informo que hemos realizado la solicitud de ajuste por un valor de \$XXX. Le informo que, por una restricción sistemática, no puedo generar el ajuste de un valor tan alto, por lo que mi supervisor lo realizará dentro de las próximas 24 horas hábiles. Le recuerdo que puede visualizar el saldo actualizado de su boleta en la Sucursal Virtual de vtr.com.

Call Center No Voz:

	<i>XXXX lamentamos lo ocurrido, hemos realizado la solicitud de ajuste por un valor de \$XXX. Te informo que, por una restricción sistemática, no puedo generar el ajuste de un valor tan alto, por lo que mi supervisor lo realizará dentro de las próximas 24 horas hábiles. Te recuerdo que podrás visualizarlo en la Sucursal Virtual de vtr.com con tu usuario y clave.</i>
ESCALA	Si no es posible realizar el Ajuste, lo debes reportar por medio de un ticket a portal Helpdesk adjuntando un print del error. Te puedes apoyar en la publicación INGRESO DE TICKETS. Tipo de Registro: Aplicación Corporativa Aplicación: Andes Categoría: Boleta Tipo de Solicitud: Ajustes / NC IMPORTANTE: Al momento de ingresar el ticket siempre debes completar el número de cuenta de facturación del cliente en el recuadro Número de Cuenta. Sin este dato el ticket no será resuelto.
REGISTRA	Atención Comercial -> Descuentos y prórroga -> Ajuste de boleta/factura En observación indicar: •Nombre cliente. •Motivo llamada/visita. •Gestión realizada. •Motivo del ajuste. Fundamentar con antecedentes. •Respaldo considerado. •Información entregada. Si el ajuste fue por cobros de periodos anteriores, utiliza #COBROBOLETASANTERIORES Si el ajuste fue por cobros duplicado, utiliza #DOBLECARGOFIJO

ATENCIÓN CLIENTES REITERADOS NOTA DE CRÉDITO (NC)

Es fundamental que, en todo momento, indagues a fondo sobre el inconveniente que presenta el cliente para poder ofrecer una solución definitiva.

Por lo anterior, los clientes que tengan 1 o 2 acreditaciones en su historial reciente (independiente del motivo), serán marcados en SMA con la finalidad de identificarlos rápidamente y gestionar según corresponda:

CONDICIÓN	SMA	GESTIÓN
1 nota de crédito (NC) en el mes anterior	¡Cliente ya cuenta con 1 acreditación en su historial más reciente! Recomendamos proceder con una revisión detallada para asegurarnos de que no haya discrepancias o posibles problemas recurrentes con el cliente.	Revisa detalladamente para poder entregar una solución concreta y así evitar que el cliente reitere y se genere una nueva acreditación por no haber resuelto su inconveniente en primera instancia

**2 notas de
crédito (NC)
en meses
anteriores**

**¡Cliente ya cuenta con 2
acreditaciones en su historial
más reciente!** Revisa en detalle
la situación e indaga en el motivo
real que provoca la reiteración.

Antes de dar una 3era NC,
revisa detalladamente cual es
el motivo de esta nueva
reiteración para poder
entregar y asegurar una
solución definitiva, y no
incentivar a que nos vuelva a
contactar por la misma razón.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

SUSPENSIÓN VOLUNTARIA DE SERVICIOS



PROCEDIMIENTO

ALCANCE	CONSIDERACIONES IMPORTANTES	IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN	VERIFICACIONES PREVIAS
• Aplica para clientes con servicios fijos.			

ALCANCE	CONSIDERACIONES IMPORTANTES	IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN	VERIFICACIONES PREVIAS
CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE LA SUSPENSIÓN VOLUNTARIA			
¿A quién se brinda esta atención?	Esta atención se puede entregar al titular o un tercero con Poder Notarial (el poder notarial aplica solo para sucursales).		
¿Aplica Validación de Identidad?	Si aplica validación de identidad. Apóyate de la publicación <u>POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD</u>		
¿En qué consiste?	La suspensión implica que, junto con desactivarse el servicio, no se aplicaran los cobros del total de lo contratado por el cliente, vale decir, aplica para el plan base y servicios adicionales.		
¿Quién debe ingresar la suspensión en sistema?	La suspensión debe ser ingresada EXCLUSIVAMENTE por: - Ejecutivos de Call Center Voz y No Voz. - Sucursales: Jefe, Ejecutivo Retenedor o Coordinador.		
¿Qué se debe considerar para ingresar una suspensión?	1. Antigüedad: - Sucursales: La antigüedad del cliente debe ser de 6 meses o más. - Call Center Voz y No Voz: La antigüedad del cliente debe ser de 4 meses o más. 2. Precio: - Sucursales: El valor de la suspensión es de \$2500 por la promoción. - Call Center Voz y No Voz: El costo de la suspensión es \$0 (debes realizar un ajuste		

	por el monto del cargo de suspensión voluntaria). 3. Plazo: La suspensión se puede solicitar por un periodo de 60 días cada 12 meses calendario o por periodos de 30 días, con un máximo de 2 veces por año y se realiza al plan completo no por servicios individuales, incluye descuentos de programaciones y renta de equipos por el periodo suspendido. Si el cliente ya ocupó el máximo de 2 suspensiones por año o bien una suspensión de 60 días, debes indicar que el sistema no permite ingresar una nueva suspensión. Por ningún motivo debes ejecutar la suspensión.
Sobre el Servicio Móvil	Si un cliente solicita suspender temporalmente su plan móvil debes explicar que esta atención no se puede ingresar sistémicamente. Puedes apoyarte con el siguiente script: Voz y Sucursales Sr(a) XXX, le informo que nuestro sistema no nos permite ingresar suspensiones de servicios móviles; recuerde que si viaja fuera del país los precios se cobran por consumo y son adicionales al plan contratado. No Voz XXX, te informo que nuestro sistema no nos permite ingresar suspensiones de servicios móviles; recuerda que si viaja fuera del país los precios se cobran por consumo y son adicionales al plan contratado. Sólo si el cliente manifiesta la intención de desconectar, debes aplicar el procedimiento de BAJA DE SERVICIOS.

ALCANCE	CONSIDERACIONES IMPORTANTES	IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN	VERIFICACIONES PREVIAS
	- La suspensión de los servicios puede ser inmediata o futura. - Si el cliente solicita la suspensión en fecha distinta a su DOM, se debe informar que su próxima boleta vendrá con cobros proporcionales de acuerdo a los días que estuvo sin servicio. - La reanudación de los servicios se debe ingresar después de que la suspensión se encuentre en estado Finalizada, de lo contrario, el botón Reanudar no estará disponible. - La reanudación es una solicitud que cuando se ingresa crea una actividad en estado abierta, se agenda y una vez cumplida la fecha el estado pasa a ser finalizada activando nuevamente los servicios del cliente. - Si cliente solicitó suspensión por 30 días y luego decide reanudar sus servicios con anticipación, ya ocupó el cupo de un periodo. - Motivos por los cuales el cliente puede suspender sus servicios: -No uso del servicio (ej. periodo de vacaciones, remodelaciones en su domicilio, etc.) -Traslado (sólo en casos donde cliente aún no tiene definida la dirección de su nuevo domicilio) – 30 días como máximo para reanudar los servicios. - Si un cliente posee descuentos de retención, estos se seguirán consumiendo durante el periodo. Por ejemplo, si al cliente al momento de la suspensión le quedaban 2 meses de descuento por retención, al término del tiempo suspendido, solo le quedará 1 mes de descuento. - Luego del período de suspensión solicitado por el cliente, se reanudan los servicios suspendidos y la facturación, respetando las condiciones comerciales previas a la suspensión. - El fono quedará habilitado sólo para discar los números de Emergencia. - Se debe indicar al cliente que, al momento de reactivar los servicios, estos deben estar conectados a la electricidad para asegurar su correcto funcionamiento. - La suspensión NO SE DEBE INGRESAR como herramienta de retención.		

- El procedimiento de INGRESO DE PEDIDO ADICIONAL indica la compatibilidad de este con otros requerimientos. Puedes revisar el procedimiento en el apartado SUMAR - PAUSAR Y EDITAR.

ALCANCE	CONSIDERACIONES IMPORTANTES	IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN	VERIFICACIONES PREVIAS
1. Verifica que los datos como RUT, DIRECCIÓN, FONO, EMAIL estén correctos. En caso de no coincidir, deben ser actualizados. Puedes revisar el procedimiento MODIFICACIÓN DE DATOS. IMPORTANTE: IVR o Gestor de Filas arrojará los datos del cliente, mostrando la Vista 360°. Si necesitas buscar otro Rut, revisa el procedimiento BUSQUEDA DE CLIENTE. 2. Verifica que el cliente no tenga deuda, puedes revisar la publicación CÓMO REVISAR LA DEUDA 3. Revisa en la sección de PEDIDOS si el cliente ha solicitado suspensión del servicio en los últimos 12 meses calendario. 4. Confirma en PRODUCTOS INSTALADOS que todos los servicios estén activos, ante dudas te puedes apoyar en la publicación ESTADO DEL SERVICIO.			

GESTIÓN

SUSPENSIÓN VOLUNTARIA INMEDIATA

Para atender casos donde cliente solicita realizar la suspensión de sus servicios de forma inmediata (hoy).

- En **PRODUCTOS INSTALADOS** de la vista 360°, selecciona la **PROMOCIÓN** que el cliente desea suspender (ya sea fijo o móvil), hacer clic sobre el botón engranaje y seleccionar la opción **SUSPENDER**
- En la pestaña que se despliega, se debe pinchar el botón **CALENDARIO**.
 - Seleccionar **"Ahora" y luego "Terminado"**

3. En **ACTIVIDADES completa:**

- Motivo : Suspensión Voluntaria
- Código de Cierre : Solicitud Ingresada
- Estado : Finalizada

4. Luego pinchar botón **GUARDAR**. Automáticamente se generará una nueva actividad llamada Generación de Orden, la cual quedará en estado finalizada.

5. **Call Center:** debe realizar un **ajuste por el cobro de \$2500** que se generó en forma automática al ingresar la solicitud.

- Para esto, en la cuenta de facturación, ingresa a la pestaña **USO SIN FACTURAR** e identifica el cobro de la suspensión de \$2500
- Genera un ajuste sobre el ítem **NO FACTURADO**.

6. Para confirmar suspensión, debemos **revisar en la vista 360° que el pedido esté completado** y los servicios se encuentren en estado **SUSPENDIDO**.

7. Para **agendar la reanudación**, se debe seleccionar la promoción en **PRODUCTOS INSTALADOS** de vista 360° y luego hacer clic en el botón **REANUDAR**

8. Pinchar el botón **CALENDARIO, del campo FECHA DE ENVIO**.

- Se debe seleccionar la **FECHA DE REANUDACIÓN** solicitada por el cliente (no debe superar el límite de días indicado en la política de atención) y luego hacer clic en "Terminado".

9. En **ACTIVIDADES se ingresa:**

- Motivo : Reanudar
- Código de Cierre : Solicitud de Ingresada
- Estado : Finalizada
- Luego pinchar botón **GUARDAR** . Automáticamente se generará una nueva actividad que quedará en estado ABIERTA hasta que se cumpla la fecha agendada, reanudando los servicios.

SUSPENSIÓN VOLUNTARIA FUTURA —

IMPORTANTE: Si eres de CALL CENTER, debes ingresar la suspensión pero transferir a **SOPORTE DIFERIDO** mediante la siguiente [WEB DE ESCALAMIENTO](#) para el ingreso de la reanudación.

Para atender los casos donde el cliente solicita realizar la suspensión de sus servicios de forma programada (futura), realiza los siguientes pasos:

1. En **PRODUCTOS INSTALADOS** de la vista 360°, selecciona la **PROMOCIÓN** que el cliente desea suspender (ya sea fijo o móvil), hacer clic sobre el botón engranaje y seleccionar la opción **SUSPENDER**

2. En la pestaña que se despliega, se debe pinchar el botón **CALENDARIO**.

- Seleccionar **"Ahora" y luego "Terminado"**

3. En **ACTIVIDADES completa:**

- Motivo : Suspensión transitoria
- Código de Cierre : Solicitud Ingresada
- Estado : Finalizada

4. Luego pinchar botón **guardar**. Automáticamente se generará una nueva actividad llamada Generación de Orden, la cual quedará en **estado ABIERTA, hasta que se cumpla la fecha de suspensión agendada**.

5. **Call Center:** debe realizar un **ajuste por el cobro de \$2500 que se generó en forma automática** al ingresar la solicitud.

- Para esto, en la cuenta de facturación, ingresa a la pestaña **USO SIN FACTURAR** e identifica el cobro de la suspensión de \$2500
- Genera un ajuste sobre el ítem **NO FACTURADO**.

Debes completar un formulario con los campos solicitados:

- Call Center clic [Aquí](#)
 - Fecha de la atención
 - Usuario Andes
 - RUT de cliente
 - N° de cuenta de cliente
 - Fecha de suspensión futura

- Fecha de reanudación: la que indica el cliente



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°
02!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

Para salir del Desafío solo debes presionar el botón

"Finalizar"

FINALIZAR