

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 16 - 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 29 DE JULIO AL 11 DE AGOSTO



RETENCIÓN MÓVIL



MOTOROLA G24 CON MENSAJE DE ALERTA



ACTIVIDAD



SUCURSAL VIRTUAL



ACTIVACIÓN/HABILITACIÓN ROAMING





DESAFÍO TERMINADO

RETENCIÓN MÓVIL



RETENER POR ATRIBUTO

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN Y DEBES SABER

- 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 consultada en el archivo adjunto de esta publicación.

- 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

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](#)

Guíate por la siguiente tabla:

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

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)	• <u>Único plan en el mercado</u> 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

REVISAR 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

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

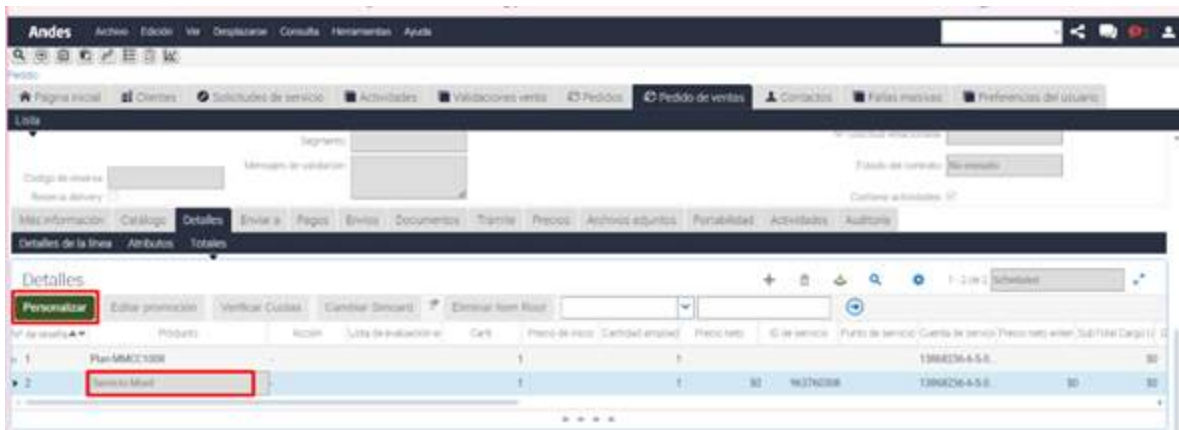
INGRESAR BOLSA DE GIGAS SIN COSTO POR SIEMPRE

PASO 1

Productos Instalados			5 - 9 de 9	
Modificar	Desconectar	Reanudar	Actualizar promoción	Reset / Refresh
Producto▲▼	Descripción del Producto	Categoría detallac	Nive	
▶ Banda Ancha		Producto Custo...		
▶ Television		Producto Custo...		
▶ Servicio Movil	Servicio Movil	Producto Custo...		
▶ Equipo Movil	Equipo Movil	Equipos		
◦ Multimedia Plus Controlado 25 GB 1118	Multimedia Plus Controlado 25 GB	Promociones M... CC		

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

Servicio Móvil

1. Servicio Datos Móvil

2. Bolsas

Bolsa Datos 10 MB

Item	Cant.
------	-------

Cancelar

Verificar

Terminado

3. Selecciona sección **"Bolsas"**.

PASO 4

Bolsa Datos 100 GB 0622

Ítem Cant. Agregar ítem

Cant.	Ítem	Precio de lista	Su precio	Promoción	Explicación	Personalizar
1	Bolsa Datos 100 GB 0622	\$0	\$0			

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

Luego hacer clic en Agregar ítem.

PASO 5

Servicio Móvil

1. Servicio Datos Móvil 2. Bolsas

Item	Cant.
Bolsa Datos 10 MB	

Cancelar

Verificar

Terminado

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

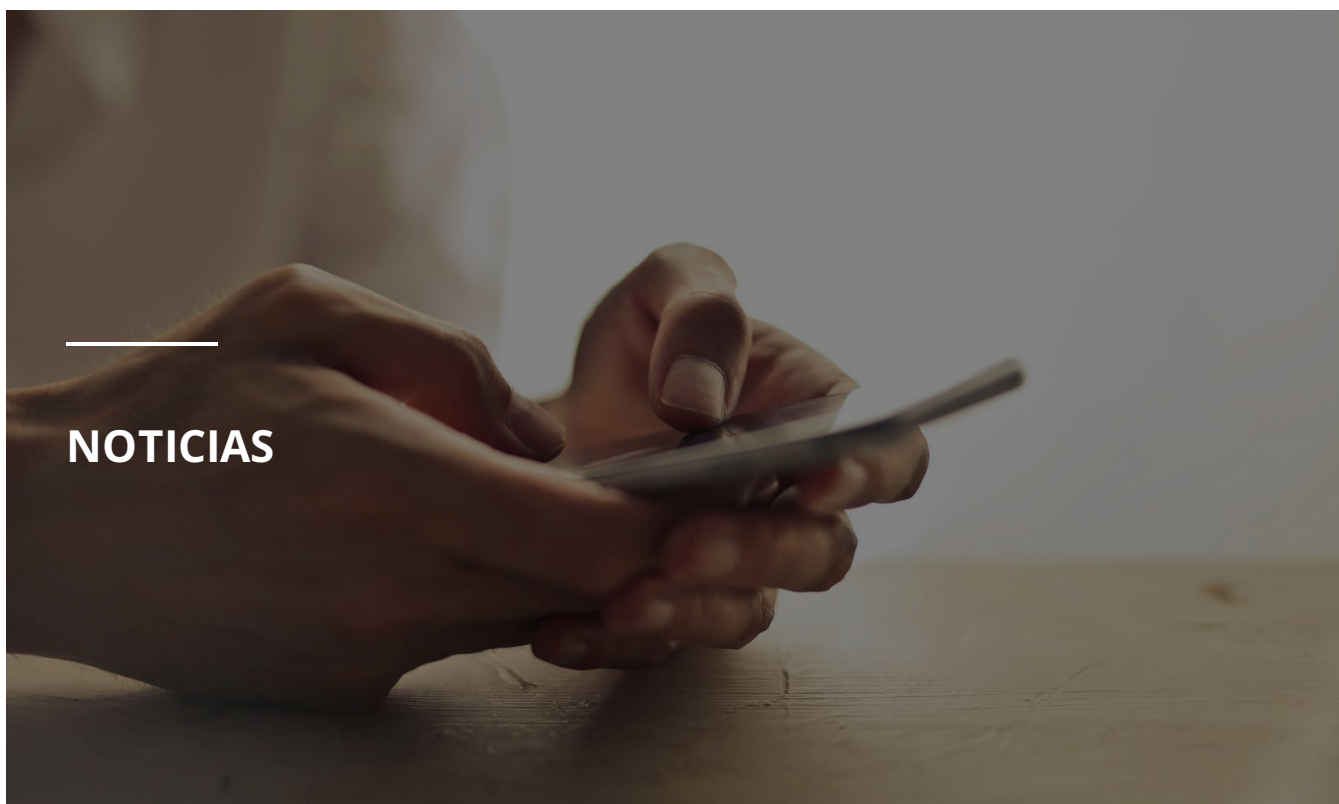


Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

MOTOROLA G24 CON MENSAJE DE ALERTA



OBJETIVO

Detallar como atender a clientes que adquirieron el equipo Motorola G24 Power en nuestras tiendas y presentan un mensaje de alerta al iniciar el teléfono.

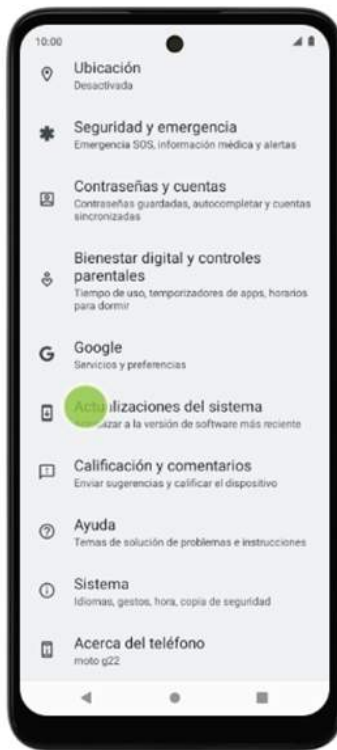
POLITICA DE ATENCIÓN	DEBES SABER	GESTIÓN
Esta atención puede ser entregada al titular o terceros (usuarios del servicio).		

POLITICA DE ATENCIÓN	DEBES SABER	GESTIÓN
- Existe una mínima cantidad de equipos de la marca Motorola modelo G24 Power que pueden presentar un mensaje de alerta al encender, y para poder corregir esta situación es necesario realizar una actualización de software en el equipo. - El software del equipo que se encuentra afectado es el 82-21 o Versión -51. Mientras que el software o actualización que soluciona la falla es el UTA34.82-73 - El mensaje que entrega el equipo es el siguiente:		



Ingles	Español
Dm-verify corrupt. Your device is corrupt. It can't be trusted and may not work properly. Press power button to continue. Or, device Will power off in 5s.	Dm-verify corruptó. Su dispositivo está dañado. No es de confianza y puede que no funcione correctamente. Pulse el botón de encendido para continuar o el dispositivo se apagará en 5 segundos.

POLITICA DE ATENCIÓN	DEBES SABER	GESTIÓN
	1. Si el equipo del cliente tiene la alerta, aparecerá el mensaje previamente descrito, en ese caso se puede esperar unos segundos para que el equipo avance solo, o bien, si se desea avanzar más rápido o el equipo no avanza solo, se debe pulsar el botón de encendido antes de 5 segundos. 2. Una vez iniciado el equipo (con la simcard insertada) y conectado a la red, debería recibir una actualización vía FOTA "Firmware Over the Air" lo que actualizará el software del equipo, eliminando que aparezca el mensaje la próxima vez que se encienda, solucionando el inconveniente. 3. Si una vez iniciado el equipo y conectado a la red, no se recibe la actualización vía FOTA de forma automática, se debe proceder a actualizar el equipo de forma manual, siguiendo los siguientes pasos: • a. Ir al menú ajustes o configuración • b. Ir a Actualizaciones del sistema. • c. Presionar sobre Buscar Actualización y aceptar la actualización. • d. Una vez realizada la actualización, el mensaje no debería aparecer la próxima vez que se encienda el equipo solucionando el error.	



INFORMA

Una vez actualizado el equipo del cliente y solucionado el mensaje de alerta, informa lo siguiente:

CALL CENTER VOZ Y
SUCURSALES:

"Sr(a) XXXX, con la actualización realizada no

REGISTRA

**Atención técnica >
Config/Activaciones/Desact
t >
Cambio/Config./capacitaci
ón**

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

Lección 3 de 6

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

Si el cliente está molesto, debemos interrumpirlo y no disculparnos por los inconvenientes que esta situación le ha provocado.

☐

Falso

☐

Verdadero

SUCURSAL VIRTUAL



POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

- Esta atención se puede dar al Titular del servicio o tercero con poder notarial

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

- **NO DEBES** ingresar solicitudes de servicios para resolver inconvenientes de ingreso a Sucursal Virtual indicados por el cliente.
- Para el ingreso del cliente a su Sucursal Virtual, debe crear su cuenta desde la página VTR.COM. Para el ingreso siempre es recomendable ingresar con el RUT.

Si el cliente solicita ayuda para el ingreso o crear un usuario en Sucursal Virtual revisa los siguientes paso a paso para poder asesorarlo.

CREACIÓN DE USUARIO

SUCURSAL VIRTUAL —

1. Ingresar a la página vtr.com y luego hacer clic en Sucursal virtual
2. Seleccionar **REGISTRATE AQUÍ**
3. Ingresar el rut y luego hacer clic en **REGISTRATE**
4. Solicita al cliente **completar todos los datos requeridos**
5. Una vez registrado, el cliente podrá acceder a Sucursal virtual

! Recuerda que los clientes nuevos pueden acceder posterior a 24 horas desde la instalación



Ingresar a Sucursal Virtual

☐ Recordarme

Ingresar

[¿Olvidaste tu contraseña?](#)



¡Bienvenido a tu Sucursal Virtual!

PAGA TU CUENTA VTR FACILMENTE



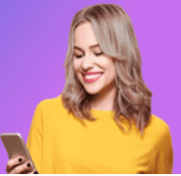
Registro Sucursal Virtual

☐ Quiero recibir información de VTR

☐ Acepto los [Términos y condiciones](#)

Regístrate

[Ingresar a Sucursal Virtual](#)



¡Bienvenido a tu Sucursal Virtual!

PAGA TU CUENTA VTR FACILMENTE

Regístrate en Sucursal Virtual

☐ Quiero recibir información de VTR

☐ Acepto los [Términos y condiciones](#)

Regístrame

Siempre en minúscula

RECUPRECCIÓN DE CONTRASEÑA

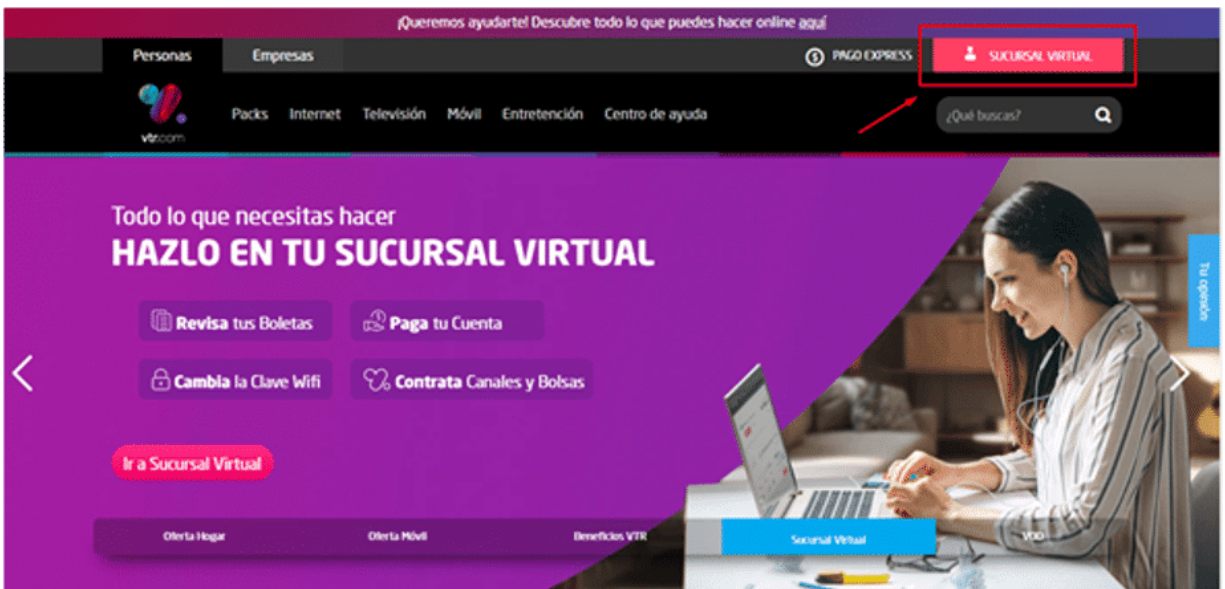
PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

1. Desde VTR.com ingresa a Sucursal Virtual en la parte superior derecha



PASO 1

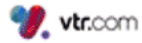
PASO 2

PASO 3

PASO 4

2. El cliente debe poner su **correo electrónico o RUT**

[Volver a vtr.com](#)



Ingresa a Sucursal Virtual

[¿Olvidaste tu contraseña?](#)

☐ Recuérdame

Ingresar

[Regístrate aquí](#)



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

3. Solicita al cliente que presione **¿OLVIDASTE TU CONTRASEÑA?**

[Volver a vtr.com](#)



Ingresa a Sucursal Virtual

[¿Olvidaste tu contraseña?](#)

☐ Recordarme

Ingresar

[Regístrate aquí](#)



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

4. El cliente debe **ingresar su Rut** y luego hacer clic en **CONTINUAR**.

[Volver a vtr.com](#)



Recuperación de contraseña

Rut

Continuar

[Cancelar](#)



PASO 1

PASO 2

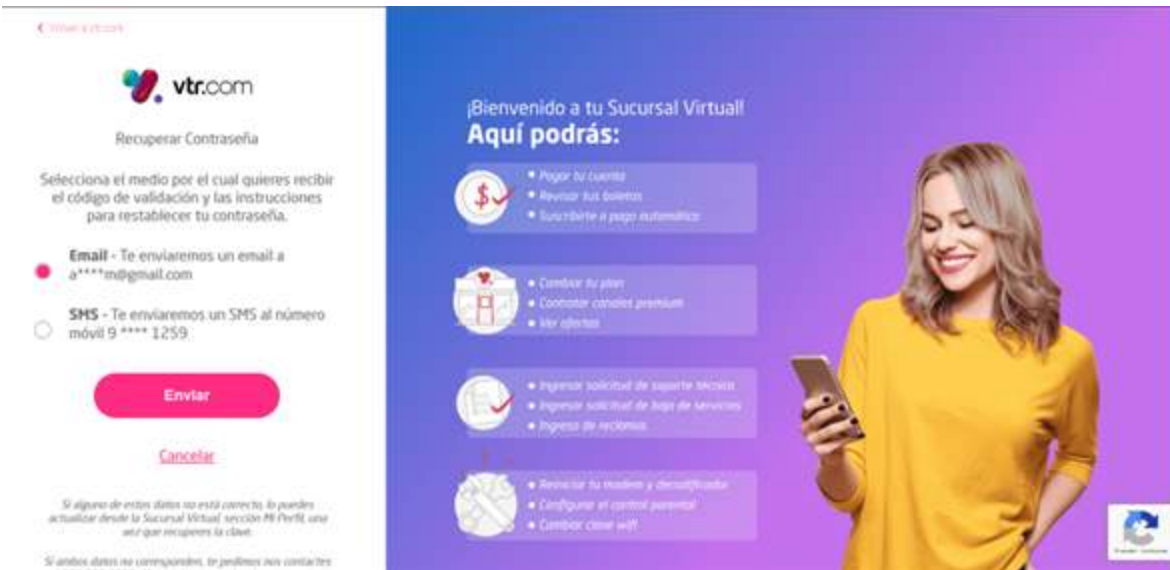
PASO 3

PASO 4

5. El cliente debe seleccionar la opción donde le llegará el **código de verificación a través de un SMS en su celular o un correo electrónico**.

IMPORTANTE

Si el cliente indica que el número de teléfono o el correo electrónico donde se enviará el código de verificación no es el correcto, debes actualizarlos desde ANDES, si tienes dudas con este paso puedes revisar la publicación [MODIFICACIÓN DE DATOS](#)



PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
--------	--------	--------	--------	--

6. Una vez que el cliente tenga el código de verificación, tendrá 5 minutos para ingresarlo en los campos de llenado y debe hacer clic en **CONFIRMAR**.

El código que llega al cliente es en minúsculas y de 6 dígitos

a) El cliente cuenta con 3 errores de ingreso del código, si sobrepasa el número de intentos debe solicitar reenviar un nuevo código.

- **Se enviará un máximo de 3 códigos**, si el cliente excede dicho máximo de solicitud de códigos, el cliente debe comunicarse con un ejecutivo para que lo ayude en restablecer su contraseña o esperar 24 h para solicitar un nuevo código

[← Volver a vtr.com](#)



Recuperación de contraseña

Ingresa el código de validación:

y	4	x	1	i	n
---	---	---	---	---	---

Tu código expira en: 04:22

Confirmar

[Cancelar](#)

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

7. Ya ingresado el código de verificación correctamente, el cliente debe generar una nueva contraseña y confirmarla



Recuperación de contraseña

Ingresa tu nueva contraseña:

Contraseña

6 caracteres mínimo, 10 máximo

Confirmar contraseña

Cambiar contraseña

Cancelar

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

8. Al generar la nueva contraseña le llegará al cliente un **mensaje o correo electrónico** de confirmación (según el método por el cual solicitó el restablecimiento de contraseña), a continuación, los ejemplos:

VTR Informa: has cambiado con éxito tu contraseña de acceso a Sucursal Virtual. Ya puedes ingresar a la plataforma con tu RUT y tu nueva contraseña.

11:57 a. m.

Has cambiado con éxito
***tu contraseña de acceso
a Sucursal Virtual.***

Hola JAIME

Ya puedes acceder a tu Sucursal Virtual con tu nueva contraseña.

Atentamente,
Equipo VTR.

SOLICITUDES

REVISAR SOLICITUDES

1. Visita técnica:

- a)** Accesos a revisar mi próxima visita técnica.
- b)** Opción para re agendar visitas técnicas.

2. Reserva tu hora en Sucursal

- a)** Obtén tu ticket de atención
- b)** Agenda tu hora de atención

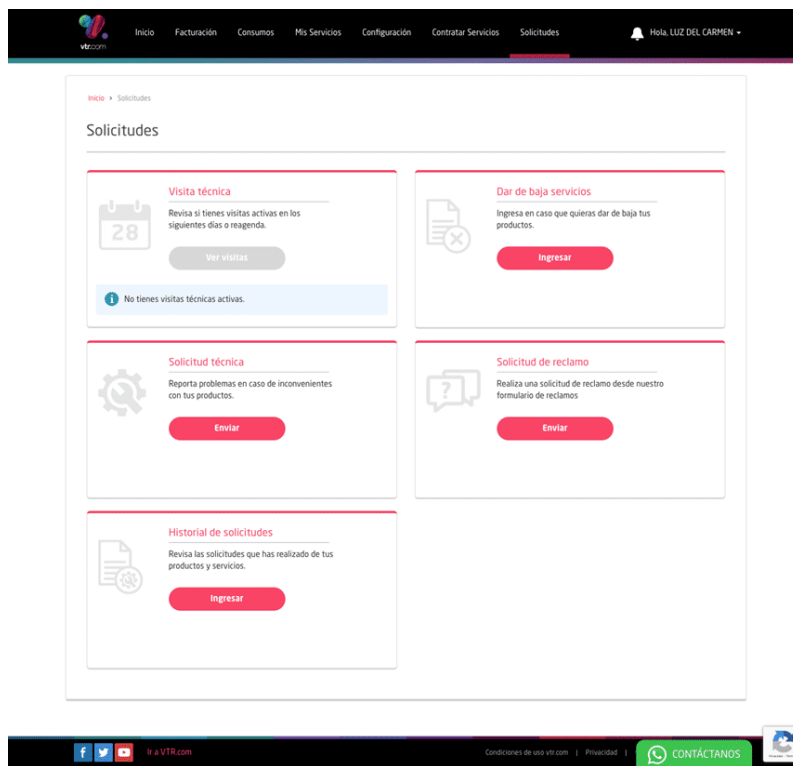
3. Dar de baja servicios

4. Solicitud técnica

5. Solicitud de reclamo

6. Historial de solicitudes

Los clientes no tienen disponible la funcionalidad en la sucursal virtual de mostrar la oferta de retención al momento de querer dar de baja un Canal Premium



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVACIÓN/HABILITACIÓN ROAMING



PROCEDIMIENTO

- A contar del 01 de enero del 2024, cambia la forma de activar Roaming, esta debe ser gestionada a través de un pedido de venta y una solicitud de servicio, la cual tardará 24 horas hábiles en gestionar.

El cliente podrá usar hasta 500 Mbps y una vez consumidos no podrá seguir ocupando el servicio de datos ni podrá ser reiniciado, pero sí podrá ocupar minutos para recibir y hacer llamados y SMS según el país donde se encuentre.

IMPORTANTE: Si el cliente solicita la activación del Roaming en el extranjero, debes informar que este no se podrá realizar, dado que la gestión debe hacerse dentro del país, de lo

contrario se genera un mensaje en Andes:

1-230403263934

Convertir en N° Reclamo Generar documento

Información SS

N° de SS: 1-230403263934 Tipo: Telefonía móvil

Rut del Cliente: 17048802-4 Área: Inconveniente e

Nombre Completo Cliente: CLAUDIO ANDRES L Subárea: Problemas de rc

RUT Solicitante: 17048802-4 Activo:

Nombre Completo Solicitante: CLAUDIO ANDRES L Dirección: LOS COPIHUES

Número serie CI solicitante: Correo electrónico: clincovil@gmail.com

Teléfono laboral solicitante: Teléfono residencial solicitante: 934470126

Id Alarma Falla Masiva:

Reparación reiterada: ☐

Prioridad y propiedad

Estado: Cerrada

Prioridad: Bajo

Propietario: NFLORES

Tipo requerimiento: Requerimiento

Número reclamo:

Canal de ingreso: Call Center

Teléfono celular solicitante: 934470126

Solicitud derivada?: ☒

Resumen

Descripción: N° móvil a cargar: 982146629
IMSI asociada a número: 730080101850580
#habilitaciónSponsor:

Comentarios: se genera envio de sponsor fallido.

Fecha de creación: 19/02/2024 20:51:3

Fecha de solución: 20/02/2024 16:03:5

Fecha de cierre: 20/02/2024 16:03:5

Usuario creador: NFLORES

DEFINICIÓN

Roaming, se refiere al servicio que permite, al visitar otros países, poder usar el servicio móvil (voz y/o datos) al conectarse a una red móvil de otro operador en el país de visita. Es un servicio para los planes suscripción postpago (no disponible para Planes Cuenta Controlada y Prepago). Para habilitar el roaming de voz, SMS y datos, los clientes deben, antes de viajar, llamar al 103, acercarse a cualquiera de nuestras sucursales o bien por Sucursal Virtual. Esta habilitación no tiene ningún costo para el cliente.

Es un servicio independiente del plan contratado. Por lo tanto, si un cliente llama o trafica datos estando en el extranjero, se cobrará a parte del cargo fijo nacional y no descontará ni minutos ni datos del saldo de su plan.

Es decir, si un cliente tiene el plan Multimedia Plus 95 GB, activa su servicio de Roaming Internacional y viaja al extranjero, no consumirá su cuota de navegación nacional (es decir, ninguno de los 95 GB, ni los 300 minutos). El cliente debe pagar el cargo fijo de su plan, más su consumo de roaming internacional y otros servicios adicionales que pueda tener contratado.

! IMPORTANTE

"Te informamos que, desde 29 de agosto de 2020, las tarifas del servicio de Roaming Internacional en Argentina (incluyendo el servicio de servicio de voz, SMS y datos móviles) serán tarifadas a tarifa local para usuarios de Chile que hagan uso de estos servicios en Argentina o viceversa, es decir al mismo precio local del plan contratado por los clientes"

Asimismo, a contar del día 25 de julio de 2023, el Servicio de Roaming de Telefonía, Mensajería (SMS) y Datos Móviles con Brasil tendrá una tarificación a precio local, adicional al plan contratado.

Este servicio está operativo para:

Clientes con contrato de planes MM/Postpago: incluye Servicio de Datos, Voz y SMS.

*Clientes planes cuenta control y prepago, Sin Servicio Disponible."

Consideraciones:

- Se aplicarán las mismas tarifas o precios locales para usuarios de Chile que hagan uso de estos servicios en Argentina y Brasil o viceversa.
- Los precios locales de los servicios de voz, SMS y datos móviles corresponden a precios vigentes del plan de postpago contratado, y tienen las mismas condiciones. Estos precios locales serán aplicados para la emisión y recepción de llamadas, SMS y datos móviles utilizando el servicio de Roaming Internacional en Argentina y Brasil.
- Las llamadas y SMS emitidos o realizadas desde un tercer país (distinto de Argentina, Brasil o Chile), serán tarifados de acuerdo con los precios vigentes para el Roaming Internacional de dicho país.
- Los clientes deben tener un uso razonable del servicio que considera consumos inferiores a 90 días continuos o a 120 días discontinuos en un año calendario. En este caso, el consumo se valorará a tarifa local.

Operación del servicio:

Se tarificarán a tarifa local las llamadas entre Chile y Argentina; Chile y Brasil.

Para mayor información sobre cobertura y tarifas, visitar

https://www.vtr.com/internacional_roaming

La tarifa de datos se encuentra en KB (kilobyte).

- Recuerda que 1000KB es un 1MB (megabyte)
- Existen tarifas costo cero en algunos países debido a acuerdos comerciales que tiene VTR.

Para calcular cuántos GB necesita el cliente para navegar, apóyate con la siguiente publicación

<https://vtr.com/simulador-de-consumo>.

La página muestra un valor referencial aproximado por uso de cada aplicación.

El servicio de Roaming, es aquel que permite el funcionamiento del servicio móvil, fuera del país; separando estas habilitaciones en dos posibles:

- **Roaming Voz:** Habilitación tanto de la emisión y recepción de llamadas y sms.
- **Roaming Datos:** Habilitación de tráfico de datos de internet.

RECUERDA

- Esta solicitud puede ser realizada por el **titular de la cuenta o tercero con poder notarial**.
- La habilitación del servicio de Roaming, **no tiene costo**.
- Solo se encuentra **disponible el servicio de roaming para las cuentas postpago libres** (no controladas, no prepagos).
- El **servicio de Roaming se cobra como adicional a la promoción** (no consume minutos, sms ni internet del plan).
- El **cobro del servicio Roaming es por evento**, y sus valores dependen del país de uso, los cuales pueden ser revisadas en VTR.COM.
- El cliente debe **tener la cuenta al día para solicitar la contratación del servicio Roaming**.
- Recordar siempre realizar esta venta siguiendo el protocolo establecido.
- El roaming no es un servicio ilimitado
- **NO entregar datos del cliente a un tercero** (Fonos de contacto, dirección, Rut, nombre completo).
- El procedimiento de **"CONVIVENCIA DE ÓRDENES"** indica la compatibilidad de este con otros requerimientos.

GESTIONA: ACTIVACIÓN DE SERVICIO ROAMING

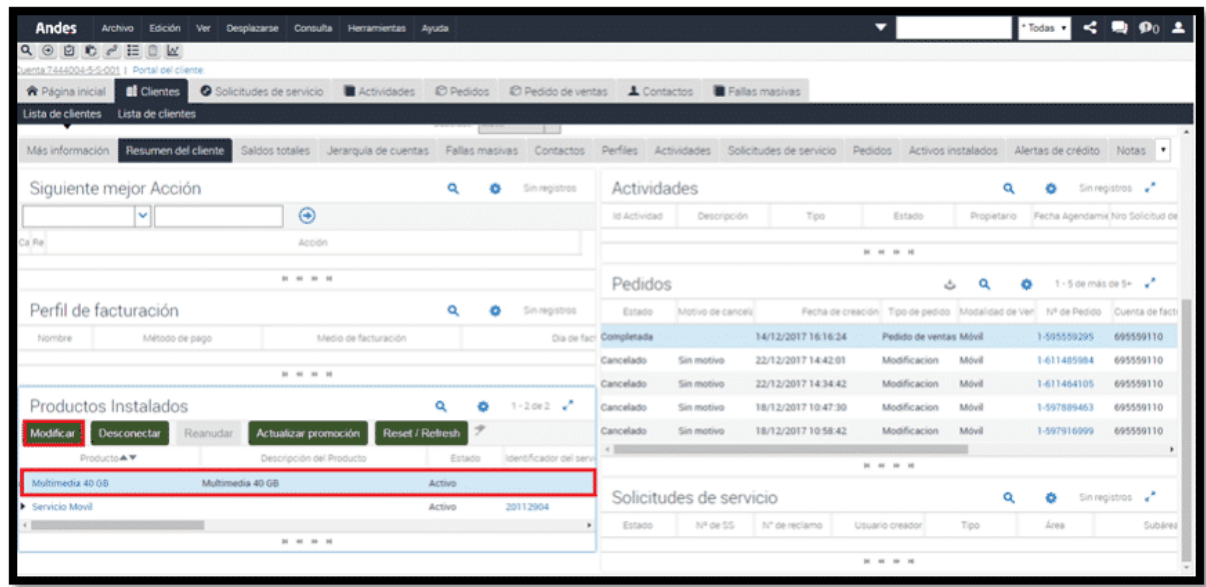
PASO 1 Y 2

PASO 3

PASO 4

PASO 5

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



PASO 1 Y 2

PASO 3

PASO 4

PASO 5

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

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

pedido

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

Lista

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

Nº de Pedido: 1-1506039914 Nombre del Cliente: HADA HAYDELINA RAMB

Modalidad de Venta: Móvil Cuenta del Cliente: 7444004-5

Método de Envío: Autoinstalación N° de Serie Ci:

Tipo Portado: No Portado - Venta Fi Estado N° de Serie Ci:

Tipo de Pedido: Modificación Subtipo Cuenta:

Etapas: Orden Cuenta de Servicio: 7444004-5-5-001

Ingresador: IMACUNA Dirección de Servicio:

Canal de Ventas: Cuenta de Facturación: 695559110

Vendedor: email: brayancolina92@gmail.co

Estado: **Pendiente**

Fecha de creación: 23/04/2018 16:27:06

Fecha de Modificación: 23/04/2018 16:27:06

Desde cuando: 23/04/2018 16:27:06

Motivo:

Vigencia de Cotización:

Estado del Trámite:

Contexto de Estado:

Clasificación Fijo:

Clasificación Móvil: Inicio 2

Saldo Límite Crédito Fijo:

Saldo Límite Crédito Móvil: \$-28.990

Deuda Rut: \$250

Deuda Domicilio: \$43.990

Pago Up Front: \$0

Pago Up Front recibido:

Renta Mensual: \$49.990

Cargo Única Vez: \$0

Rut Deuda Domicilio: 9195335-8

Deuda no Vinculante:

Motivo Desconexión:

Convenio Aprobado:

Motivo de cambio: Baja Voluntaria

Reserva delivery:

Orden con delivery:

Dirección envío delivery:

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

Detalles de la línea Atributos Totales

PASO 1 Y 2

PASO 3

PASO 4

PASO 5

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

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

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

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Pedido

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

Lista

Ingresador: BRAYANNA Dirección de servicio: 10 Estado de origen: Pago Up Front: 000

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

Vendedor: e-mail: brayancolina92@gmail.com Renta Mensual: \$49.990

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

Comentarios: Motivo Desconexión: Convenir Aprobado: Rut Deuda Domicilio: 9195335-6

Reserva delivery: Orden con delivery: Motivo de cambio: Baja Voluntaria

Dirección envío delivery: 10

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

Detalles de la línea Atributos Totales

Detalles

Personalizar Editar promoción Verificar Cuotas Cambiar Sincard

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

PASO 1 Y 2

PASO 3

PASO 4

PASO 5

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

[illegible]

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

[Página inicial](#)
[Clientes](#)
[Solicitudes de servicio](#)
[Actividades](#)
[Pedidos](#)
[Pedido de ventas](#)
[Contactos](#)
[Fallas masivas](#)
[Empleados](#)

Lista

1-8743979178

[Revisar](#)
[Verificar](#)
[Enviar](#)
[TSQ](#)
[Cancelar pedido](#)
[Generar documento](#)

Nº de Pedido: 1-8743979178	Nombre del Cliente: ANA MARIA TAMBURRIN	Estado: Pendiente	Clasificación Fijo:
Modalidad de Venta: Móvil	Cuenta del Cliente: 6715068-6	Fecha de creación: 02/05/2017 14:14:39	Clasificación Móvil: Conectado
Método de Envío: Autoinstalación	Nº de Serie CI: a000000	Fecha de Modificación: 02/05/2017 14:14:39	Saldo Limite Crédito Fijo:
Tipo Portado: No Portado - Venta Fi	Estado Nº de Serie CI:	Desde cuando: 02/05/2017 00:00:00	Saldo Limite Crédito Móvil: \$ 55.010
Tipo de Pedido: Modificación	Subtipo Cuenta:	Motivo:	Deuda Rut: \$ 0
Etapas: Orden	Cuenta de Servicio: 6715068-6-S-001	Vigencia de Cotización:	Deuda Domicilio: \$ 0
Vendedor: MBAQUEROB	Dirección de Servicio: APOQUINDO AV 480C	Estado del Trámite:	Deuda Rut Castigada: \$ 0
Canal de Ventas: Sucursal	Cuenta de Facturación: 8747035863	Contexto de Estado:	Pago Up Front: \$ 0
Propietario:	e-mail: alvaro.yubero@haibu.cl		Pago Up Front recibido:
Acelerar cuotas:	Deuda no Vinculante:	Pago Upfront Primera Boleta:	Renta Mensual: \$ 19.990
Comentarios:	Motivo Desconexión:	Generar Boleta/Factura Online:	Cargo Única Vez: \$ 1.790
			Rut Deuda Domicilio:

PASO 1 Y 2

PASO 3

PASO 4

PASO 5

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

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Pedido

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

Lista

1-590261059

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

Nº de Pedido: 1-590261059	Nombre del Cliente: FELIPE LEONARDO NOVA	Estado: Completada	Clasificación Fijo:
Modalidad de Venta: Móvil	Cuenta del Cliente: 15593418-2	Fecha de creación: 11/12/2017 16:24:34	Clasificación Móvil:
Método de Envío: Autoinstalación	Nº de Serie CI:	Fecha de Modificación: 11/12/2017 16:25:49	Saldo Límite Crédito Fijo: \$0
Tipo Portado: No Portado - Venta FI	Estado Nº de Serie CI:	Desde cuando: 11/12/2017 00:00:00	Saldo Límite Crédito Móvil: \$0
Tipo de Pedido: Modificación	Subtipo Cuenta: Conv Funcionarios VTR	Motivo:	Deuda Rut: \$0
Etapa: Orden	Cuenta de Servicio: 15593418-2-5-001	Vigencia de Cotización:	Deuda Domicilio: \$0
Vendedor: CABARCAG	Dirección de Servicio: VICUNA MACKENNA	Estado del Trámite: Completada	Pago Up Front: \$0
Canal de Ventas: Sucursal	Cuenta de Facturación: 94150264	Contexto de Estado: Todas las líneas del pedido están completadas	Pago Up Front recibido: \$0
Propietario:	e-mail: uat3prometeo@gmail.com	Pago Upfront Primera Boleta: \$0	Renta Mensual: \$0
Acelerar cuotas:	Deuda no Vinculante:	Generar Boleta/Factura Online: \$0	Cargo Única Vez: \$0
Comentarios:	Motivo Desconexión:		Rut Deuda Domicilio:
Reserva delivery:	Convenio Aprobado:		
Orden con delivery:			
Dirección envío delivery:			

PASO 1 Y 2

PASO 3

PASO 4

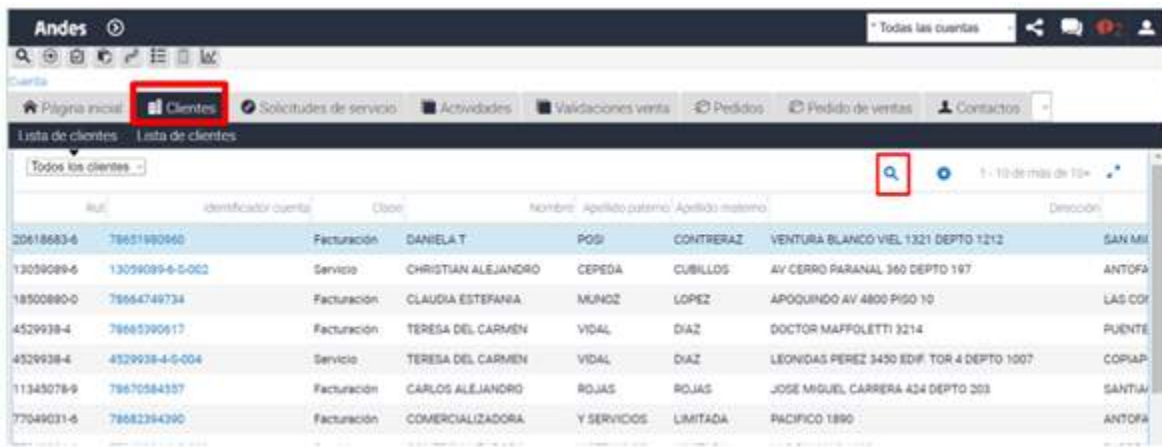
PASO 5

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

INGRESO DE SOLICITUD DE SERVICIOS

Paso 1

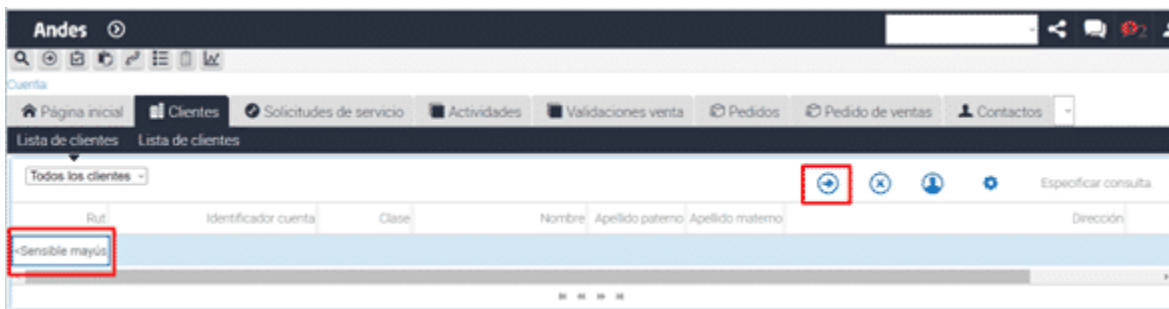
PASO 1



1. Pincha en **pestaña de clientes**, luego en la Lupa

Paso 2

PASO 2



Digita el **RUT del cliente**, y luego pincha **Enter** de tu teclado.

Paso 3

PASO 3

Andes
Archivo
Edición
Ver
Desplazarse
Consulta
Herramientas
Ayuda

Cuentas

Página inicial
Clientes
Solicitudes de servicio
Actividades
Validaciones venta
Pedidos
Pedido de ventas
Contactos
Folios masivos

Lista de clientes
Lista de clientes

Todos los clientes

Rut	Identificador cuenta	Clase	Nombre	Apellido paterno	Apellido materno	Dirección	Comuna
13068236-0	13068236-0-5-001	Servicio	MAGALY ANDREA	SAAVEDRA	ZARATEA	AV LAS TORRES 128 CASA 69	QUILICURA
13068236-0	130921604967	Facturación	MAGALY ANDREA	SAAVEDRA	ZARATEA	AV LAS TORRES 128 CASA 69	QUILICURA
13068236-0	96305793	Facturación	MAGALY ANDREA	SAAVEDRA	ZARATEA	AV LAS TORRES 128 CASA 69	QUILICURA
13068236-0	96681888	Facturación	MAGALY ANDREA	SAAVEDRA	ZARATEA	AV LAS TORRES 128 CASA 69	QUILICURA
13068236-0	84559850	Facturación	MAGALY ANDREA	SAAVEDRA	ZARATEA	AV LAS TORRES 128 CASA 69	QUILICURA
13068236-0	95234101	Facturación	MAGALY ANDREA	SAAVEDRA	ZARATEA	AV LAS TORRES 128 CASA 69	QUILICURA
13068236-0	2159888	Facturación	MAGALY ANDREA	SAAVEDRA	ZARATEA	AV LAS TORRES 128 CASA 69	QUILICURA
13068236-0	94236780	Facturación	MAGALY ANDREA	ZARATEA		AV LAS TORRES 128 CASA 69	QUILICURA
13068236-0	121028505X	Servicio	MAGALY ANDREA	SAAVEDRA	ZARATEA	AV LAS TORRES 128 CASA 69	QUILICURA
13068236-0	13692401	Facturación	MAGALY ANDREA	SAAVEDRA	ZARATEA	AV LAS TORRES 128 CASA 69	QUILICURA

Selecciona la **cuenta de servicio** donde está el plan móvil.

Paso 4

PASO 4

The screenshot displays the Andes CRM interface. At the top, there's a navigation bar with the 'Andes' logo and a search bar. Below it, a secondary navigation bar contains tabs: 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Validaciones venta', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', and 'Contactos'. The 'Solicitudes de servicio' tab is highlighted with a red box. The main content area is divided into several sections. On the left, there's a 'Lista de clientes' section with filters for 'Profesión' (Empleado), 'Región' (REGION METROPOLITANA), 'Clase' (Servicio), 'Subtipo' (Categoría Funcional), 'Subclase' (Móvil), 'Fecha de nacimiento' (16/01/1980), 'Estado' (Activo), and 'Cambio de Titularidad'. Below this is a 'Siguiendo mejor Acción' section with a search bar and a table with columns 'Categoría', 'Referencia', and 'Acción'. To the right of the filters is a 'Resumen del cliente' section with tabs: 'Más información', 'Resumen del cliente', 'Salidos totales', 'Jerarquía de cuentas', 'Fallas masivas', 'Contactos', 'Perfiles', 'Actividades', and 'Solicitudes de servicio' (highlighted with a red box). Below the tabs is a 'Perfil de facturación' section with a search bar and a table with columns 'Nombre', 'Método de pago', 'Medio de f', and 'Día de facturación'. On the far right, there's an 'Actividades' section with a search bar and a table with columns 'Id Actividad', 'Descripción', 'Tipo', 'Estado', and 'Pr'. The table contains five rows of activity data.

Id Actividad	Descripción	Tipo	Estado	Pr
1-QGTT3M7	Integration id 1-2GR4LUXR, Operación Reset / Refresh		Finalizada	MBDI
1-2JH2020F	Integration id.migra.801929628, Operación Reset / Refresh		Abierta	MRIQ
1-QJOTGADP	La actividad ID '1-2J056MZN' asigna Alarma		Abierta	LCAR
1-2JJQ9PX0	La actividad ID '1-2JOTGADP' asigna Alarma		Abierta	CRAL
1-2J0XXZWL	La actividad ID '1-2JJQ9PX0' asigna Alarma		Abierta	PFRE

Dirígete a **solicitudes de servicio**

Paso 5

PASO 5

Andes

Cuenta 3.0001209 | Cuenta

Página inicial | **Cientes** | Solicitudes de servicio | Actividades | Validaciones venta | Pedidos | Pedido de ventas | Contactos

Lista de clientes: Lista de clientes

Nombre	MAGALY ANDREA	Comuna	QUILICURA	En cobranza	☐	Fecha última encuesta EPA	
Apellido paterno	SAAVEDRA	e-mail	magalyandrea@h	Faltas masivas	☐	Resultado última encuesta NPS	
Apellido materno	ZARATEA	Edad	43	Reincidido	☐	Fecha última encuesta NPS	
Seguimiento valor				Cuenta Migrada	☐		

Más información | Resumen del cliente | Saldo total | Jerarquía de cuentas | Faltas masivas | Contactos | Perfiles | Actividades | **Solicitudes de servicio** | Pedidos

Bu del Cliente	13888236-6	Teléfono residencial solicitante		Sección	AV LAS TORRES	Tipo	Telefonia móvil
RUT Solicitante	13888236-6	Teléfono laboral solicitante		Comuna	QUILICURA	Activo	Inconveniente en serv
Nombre solicitante	MAGALY ANDREA	Teléfono celular solicitante		Región		El cliente	Problemas de roamin
Apellido paterno solicitante	SAAVEDRA	Email solicitante	magalyandrea@h	Activo		Descripción	
Apellido materno solicitante	ZARATEA	Numero serie O solicitante		Numero de interacción			

Presiona el **+** **para ingresar la solicitud** de servicio y luego selecciona:

- **Tipo:** telefonía móvil
- **Área:** Inconveniente en servicio
- **Subárea:** Problemas de roaming
- **Descripción:** N° móvil a cargar
 - IMSI asociada a número
 - #habilitaciónSponsor
- Luego pincha **Guardar**, Considera, que la solicitud de servicio quedara en estado **“Abierta”**

INFORMA

Sr(a) XXX, le confirmo que su servicio de Roaming estará activo dentro de las próximas 24 horas hábiles, lo invito a revisar las tarifas de consumo de cada país en la sección roaming de [vtr.com](#).



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO





DESAFÍO N.º 16 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 16!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR