

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 17 - 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 22 DE SEPTIEMBRE AL 05 DE OCTUBRE



CAMBIOS EN BOLETA Y PAGOS CLARO VTR



VENTA Y POSTVENTA E-SIM



ACTIVIDAD



CORTE Y DEVOLUCIÓN DE LLAMADO



BLOQUEO/DESBLOQUEO EQUIPO Y SIM POR ROBO O PÉRDIDA





DESAFÍO TERMINADO

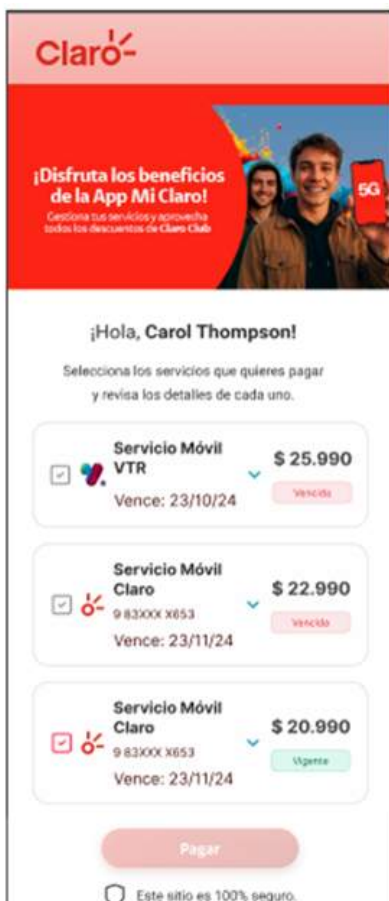
CAMBIOS EN BOLETA Y PAGOS CLARO VTR



CONTEXTO

En el marco del proceso de transformación de nuestra compañía, informamos que:

- Desde el 5 de septiembre **se puede pagar en Pago Expres Claro las deudas de VTR.**
- Desde el 11 de septiembre **se podrá pagar en Pago Express VTR las deudas de Claro.** Con esta integración, reforzamos nuestro compromiso de ofrecer una experiencia de pago más simple, eficiente y amigable.



Imágenes de referencia

CAMBIOS BOLETA

- Junto con este cambio, los clientes de VTR comenzarán a recibir sus boletas con el logo DE CLARO Y VTR (Ver [AQUÍ](#))
- Adicionalmente, contamos con un sitio en el Centro Ayuda VTR para apoyar a consultas de nuestros clientes sobre sus boletas.
- Informa al cliente que la ruta a seguir es: Centro Ayuda online -> Boletas y pagos -> Todo sobre mi boleta VTR

Esta actualización refleja de manera clara la **integración entre ambas compañías y simboliza que, junto a Claro, hoy avanzamos como una sola empresa.** Con ello, reforzamos nuestro compromiso de ofrecer a nuestros clientes una experiencia unificada, más simple y coherente en cada uno de nuestros puntos de contacto.

< Ir a vtr.com

vtr | Claro

A+ A- [Icono]

¡Hola! Bienvenido al Centro de Ayuda VTR

¿En qué podemos ayudarte?

Inicio Internet Boletas y Pagos Televisión Telefonía Móvil y Fija Sucursal Virtual y App Empresas

Inicio > Boletas y Pagos > Todo sobre mi boleta VTR

Todo sobre mi boleta VTR

Te ayudamos a identificar cada parte de tu boleta para que sepas exactamente qué estás pagando y cuándo debes hacerlo.

Días Facturados
Es el periodo al cual corresponde el cobro de este mes.

Fecha de vencimiento
Último día para pagar antes de que tu cuenta caiga en mora.

Fecha límite de pago
A partir de esta fecha, si aún no has pagado, se suspenderá tu servicio. Esto generará un cobro adicional por corte y reposición de \$1.000 en la próxima boleta.

Total a pagar
Es el monto total que debes pagar este mes, incluyendo cualquier deuda pendiente de meses anteriores.

Botón de pago

Resumen de tus cobros

Detalle	Valor	Fecha de vencimiento	Fecha de corte
Total a pagar	\$ 97.756	Devile: 24/05/2023 Mora: 24/06/2023	14/05/2023

ESTOS DATOS SON APOROS

vtr | Claro

REGISTRA

Atención Comercial -> Explicación cobros y boleta -> Explic. Otros Cobros/boleta
Incluir siempre en la observación:

- Nombre y Rut de la persona que atendemos
- Motivo llamada/visita
- Gestión Realizada
- Información entregada



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

VENTA Y POSTVENTA E-SIM



IMPORTANTE:

Algunos clientes están recibiendo un sms al realizar el proceso de contratación. Explica que este mensaje no se relaciona con el proceso que está realizando y que por ende, no afecta el proceso que está realizando.

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

DEBES SABER

¿QUÉ ES UNA SIM?

- La post venta aplica para sucursales y call center. Si implica cambio de sim, se debe realizar sólo de manera presencial.
- Esta atención solo puede ser entregada al titular.
- Verificar la clasificación del cliente, su límite de crédito y si éste es suficiente para tomar el o los servicios solicitados, en caso contrario ofrecer otras alternativas de acuerdo a su saldo de límite de crédito.
- Siempre debes verificar la vigencia de la cédula de identidad. Revisa la publicación **POLÍTICA DE VALIDACIÓN IDENTIDAD.**
- **En relación a la nueva ley de portabilidad que empezó a regir desde el 3 de febrero de 2025, recuerda que el cliente ahora, debe tener una permanencia de 120 días en la**

compañía donante para realizar la portabilidad de su número y no debe tener deuda ni vencida ni emitida.

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

DEBES SABER

¿QUÉ ES UNA SIM?

- Para configurar correctamente la e- sim, el cliente debe estar conectado a una red wifi.
- Si el cliente solicita volver a cambiarse a una SIM FÍSICA, esta atención sólo se puede realizar en una sucursal. Explica al cliente que esta gestión es presencial por la seguridad y resguardo de sus datos personales.
- En caso de que existan inconvenientes con el uso de la E SIM, revisa la publicación INCONVENIENTES EN EL SERVICIO MÓVIL
- Si el resultado de la evaluación crediticia es Solo opta a Renovación pagando equipo al contado, nunca indiques que no puede acceder. En lugar de eso, siempre ofrece el pago del equipo a través de tarjeta como único medio de pago disponible por el momento.
- Para revisar el catálogo de equipos vigente, apóyate con el PLAN COMERCIAL
- One asigna el ciclo de facturación de manera automática, el que será el más cercano a la fecha de habilitación del servicio". Esta instrucción aplica solo en caso de creación de nuevas cuentas financieras.
- Si a la hora de realizar la portabilidad, el cliente tiene una deuda pendiente o emitida en la compañía de origen, debes siempre invitar a realizar el pago de dicha deuda. Solo si el cliente no puede realizar el pago debes revisar si cumple los requisitos para optar al beneficio de pago de deuda que aparece en el apartado GESTIÓN (este beneficio está disponible Indefinidamente hasta que no se comunique lo contrario).
- El cambio de SIM también aplica para prepago

- Una ESIM es una simcard o “chip” digital, que reemplaza al conocido plástico que entregamos a un cliente en la venta o post venta. Sólo algunos equipos móviles son compatibles con una E SIM.
- Para confirmar la compatibilidad, debes solicitar al cliente digitar el código*#06#. Si aparece el código EID indica que sí existe compatibilidad entre el equipo y una ESIM



PREGUNTAS FRECUENTES

Paso 1

¿Por qué me tengo que conectar al wifi de la sucursal?

Es para escanear el QR de activación de la sim de manera correcta y así asegurar que el proceso de configuración de la e- sim sea exitoso.

Paso 2

¿Puedo seguir usando la sim física antigua en mi teléfono?

No, dado que mantienen la misma información. Además, el usar 2 sim genera que tanto el equipo como el servicio funcione deficientemente. Si el cliente tiene una sim asociada a otro número la puede seguir ocupando, pero recordar que el teléfono estará funcionando doblemente.

Paso 3

¿Por qué mi batería del celular se descarga más rápido?

Esto obedece a que el cliente está usando 2 simcard (modo dual SIM) y el celular mantiene activa 2 redes móviles. La recomendación es sacar la sim que no se ocupa y mantener solo la esim. Luego reiniciar el equipo.

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

El cambio de SIM también aplica para clientes prepago. Esta afirmación es:

- ☐ Falsa
- ☐ Verdadera

CORTE Y DEVOLUCIÓN DE LLAMADO



PROCEDIMIENTO

CONTEXTO

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

DEBES SABER

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

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

ESTADO EN WORKSPACE

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

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

Anexo 1 Vista Workspace – Estado para Devolución de Llamado

The screenshot displays the Genesys Workspace interface. At the top, the title bar reads "Genesys • Workspace". Below this, a status bar shows a timer at 1:01:04, a phone number 962295205, and a duration of 00:02:48. The main area is titled "DISTR Y COMERC JUAN DAVID OPAZO ROJAS" with a duration of 00:12:55. A section labeled "Información del caso" contains the following details:

- Origen: Llamada entrante a 9009
- Cola de espera: 79004
- RUT: 0076629049-3
- NOMBRE: DISTR Y COMERC JUAN DAVID OPAZO ROJAS
- SEGMENTO: CLIENTE_B2B
- RAMA IVR: B2BSOPTEC2WAY
- CallID: S1-AST02-1501621474.2255057
- ConnID: 007402A7460D7C63
- ID de la llamada: 5dd9e290-5db6-4489-b9c1-ac52be6758a3

On the right side, a dropdown menu is open, showing the following options:

- Listo
- No está listo - BackOffice
- No está listo - Baño
- No está listo - Capacitación (highlighted with a red box)
- No está listo - Coaching
- No está listo - Colación
- No está listo - Descanso
- No está listo - Inactividad5m
- Iniciar sesión
- Finalizar sesión

At the bottom left, a status bar shows "228800096" and "Conectado".

CORTE DE LLAMADO POR LÍNEA TOMADA —

Aplica cuando:

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

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

INFORMA

Línea tomada post atención: *"Don/Sra. xxxx ya finalizamos la atención, agradeceré puede proceder a cortar el llamado"*

Línea tomada por llamada sin audio al comienzo o en medio de atención: *"Hola/Don/Sra. Xxxx, se encuentra en línea, no le escucho?"*

Paso 2: Cliente no responde paso 1:

INFORMA

Línea tomada post atención:

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

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

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

Los pasos 1 y 2 se deben realizar dentro de los siguientes 15 segundos desde que el cliente deja línea tomada o queda sin audio

REGISTRA —

Registro de la llamada que se corta

Gestión interna ➡ Seguimiento ➡ Corte de llamado

Registro de la devolución de llamada

Gestión interna ➡ Seguimiento ➡ Devolución de llamado

Contacto exitoso:

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

Contacto NO exitoso:

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



Para revisar más información ingresa [AQUÍ](#)



Complete the content above before moving on.

BLOQUEO/DESBLOQUEO EQUIPO Y SIM POR ROBO O PÉRDIDA



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

BLOQUEO DE SIMCARD Y/O EQUIPO

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE EL BLOQUEO DE SIMCARD Y/O EQUIPO	
¿Quién lo solicita?	Titular o Tercero usuario del servicio.
¿Dónde se puede solicitar?	Se puede solicitar en cualquier canal de atención.
¿Qué documentos se deben presentar?	No es necesario presentar ningún documento.
¿Aplica Validación de Identidad?	No aplica validación de identidad.
¿Qué datos se deben pedir al cliente para realizar el bloqueo?	Por normativa legal, debes pedir al solicitante los siguientes datos, que deben ser registrados en el template de la orden. Recuerda que son los datos de quien hace la solicitud de bloqueo, por lo tanto, pueden ser los datos del titular o del usuario. Los datos son: Rut, nombre completo, dirección y motivo.

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- La suspensión por robo y/o pérdida del servicio no detiene el cargo mensual del plan ni el cobro de las cuotas pendientes que hubiese del equipo.
- En caso de necesitar suspender la simcard y el equipo móvil, debe siempre realizarse en orden comenzando por la simcard.
- Si el cliente solicita un certificado de bloqueo por robo, descarga y completa el documento [aquí](#).

BLOQUEO 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** 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**.
9. Solicita al cliente los siguientes datos por normativa legal y que deben quedar registrados en el template de la orden: **Rut, nombre completo, dirección y motivo**.

GESTIÓN

Realiza el pedido de bloqueo de servicio y/o equipo en Andes según la necesidad del cliente, para esto apóyate del apartado **PASO A PASO BLOQUEO EN ANDES**.

ESCALAMIENTO —

Cuando un equipo móvil **no figure en los productos instalados del cliente en la vista 360**, el bloqueo de este se deberá realizar mediante el ingreso de una solicitud de servicio, la cual deberá ser derivada para su atención por el área de SOS Móvil, quienes ingresarán la solicitud del bloqueo.

Ingresa la siguiente Solicitud de Servicio desde la cuenta de cliente, apóyate de la publicación [INGRESO DE SOLICITUD DE SERVICIO](#):

- Tipo: Telefonía Móvil
- Área: Robo de Equipo
- Subárea: Bloqueo Equipo
- Descripción: En esta casilla se debe indicar los datos del equipo del cliente correspondientes a:
 - Número de Móvil
 - IMEI
 - IMSI
 - Tecnología del equipo: Marca del equipo
 - Modelo
 - Motivo del bloqueo: Robo, hurto o extravío

INFORMA —

Informa al cliente lo siguiente:

- El proceso de suspensión no detiene el flujo de cobranza
- No podrá ocupar el servicio de voz y datos hasta que no retire una nueva simcard en cualquier Sucursal VTR.
- Indicar el valor de la nueva simcard \$4.000.
- Ofrécele también que VTR dispone de equipos telefónicos en caso de necesitarlo y que un ejecutivo en sucursal puede darle disponibilidad y precios.

- Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le comento que el proceso de suspensión de su línea móvil no detiene el cobro de sus servicios, por lo tanto, los cargos asociados al servicio continuarán generándose mientras la línea esté activa en nuestros sistemas. Además, le informo que no podrá utilizar los servicios de voz ni datos móviles hasta que realice el retiro de una nueva simcard en cualquiera de nuestras sucursales VTR. El valor de la nueva simcard es de \$4.000. En caso de que también necesite un equipo telefónico, le comento que VTR dispone de equipos móviles a la venta, y un ejecutivo en sucursal podrá entregarle la disponibilidad y precios actualizados según stock.

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

PASO A PASO BLOQUEO EN ANDES

BLOQUEO SÓLO SIMCARD

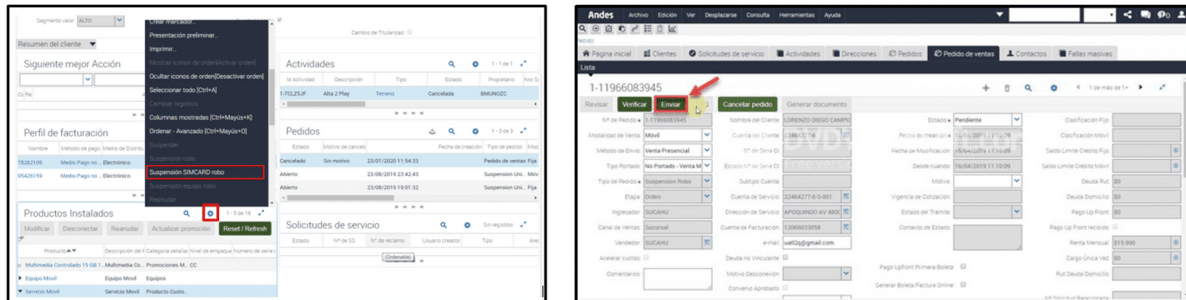
BLOQUEO SÓLO EQUIPO

BLOQUEO SIM Y EQUIPO

1. Desde la vista 360, cuenta de cliente, en la sección de **Productos Instalados** presionar el **Engranaje y luego Suspensión SIMCARD robo**
2. El sistema crea un pedido de forma automática, **ingresar al pedido creado y seleccionar la opción Enviar.**
3. En **DETALLES** se puede observar el contexto del estado **“Inicio de proceso de aprovisionamiento”**, que luego cambia a **“Fin de proceso de aprovisionamiento en UIM”**

4. Finalmente queda el Contexto del estado en **“Aprovisionamiento finalizado”** y el pedido queda en estado **COMPLETADO**

5. Verificar en **Productos instalados** que la Simcard se encuentra en estado **SUSPENDIDO**



BLOQUEO SÓLO SIMCARD

BLOQUEO SÓLO EQUIPO

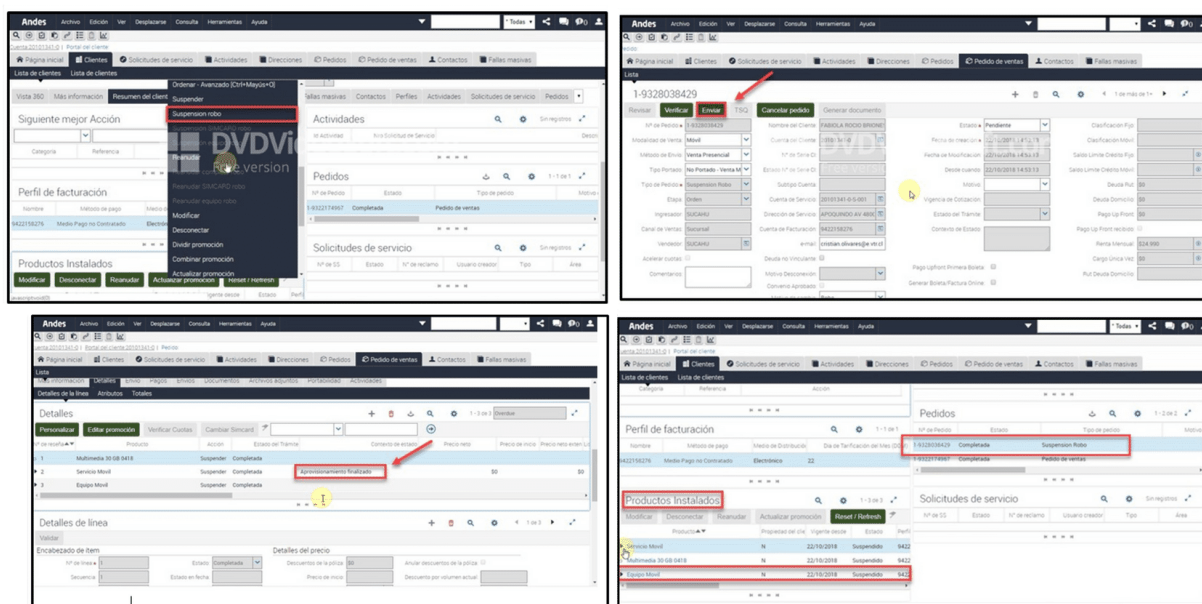
BLOQUEO SIM Y EQUIPO

1. Desde la vista 360, **Cuenta de Cliente, productos instalados**, posesionarse sobre equipo móvil a bloquear y seleccionar el icono de engranaje de Productos Instalados y **seleccionar SUSPENSIÓN ROBO**

2. **Ingresar al pedido y hacer clic en el botón Enviar.**

3. Esperar que el estado del trámite cambie de **“Inicio de proceso de aprovisionamiento en UIM”** a **“Aprovisionamiento finalizado”** y el pedido de modificación queda en estado **COMPLETADO**

4. Volver a la Vista 360, productos instalados a validar el estado del equipo, el cual se visualiza en estado **SUSPENDIDO**

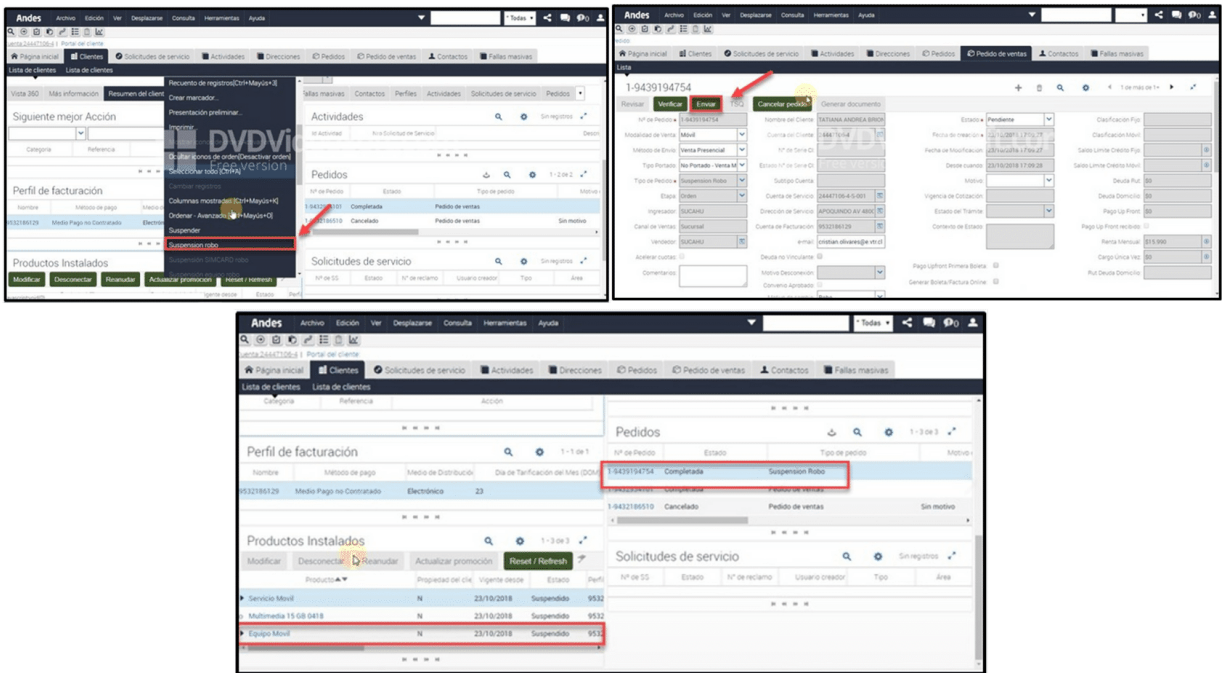


BLOQUEO SÓLO SIMCARD

BLOQUEO SÓLO EQUIPO

BLOQUEO SIM Y EQUIPO

1. Desde la Vista 360°. **Cuenta de Cliente** seleccionar en el **icono de engranaje de Productos Instalados** y elige **Suspensión robo**
2. El sistema creará un **pedido de forma automática**, se debe ingresar al pedido creado y seleccionar la opción **Enviar**, para que el pedido pase a **estado completado**
3. Ingresar nuevamente a la vista 360°, **Cuenta de Cliente** y en **productos instalados** se podrá observar que **el equipo móvil y Simcard** quedaron en estado **SUSPENDIDO**



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 17 FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°
17!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR