

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 12 - 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 14 AL 27 DE JULIO



BLOQUEO/DESBLOQUEO EQUIPO Y SIM POR ROBO O PÉRDIDA



NO RECONOCE CONTRATO FIJO Y MÓVIL



ACTIVIDAD



PAGO AUTOMÁTICO (PAC -PAT)



FRONT COMERCIAL MÓVIL



DESAFÍO TERMINADO

BLOQUEO/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.

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

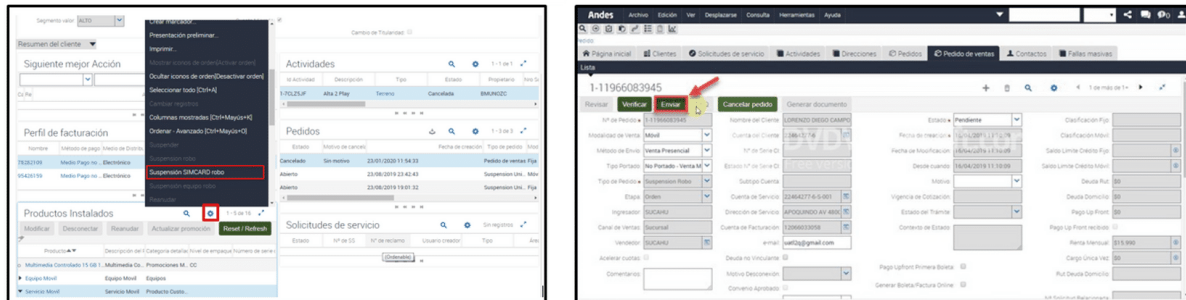
BLOQUEO SÓLO EQUIPO

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

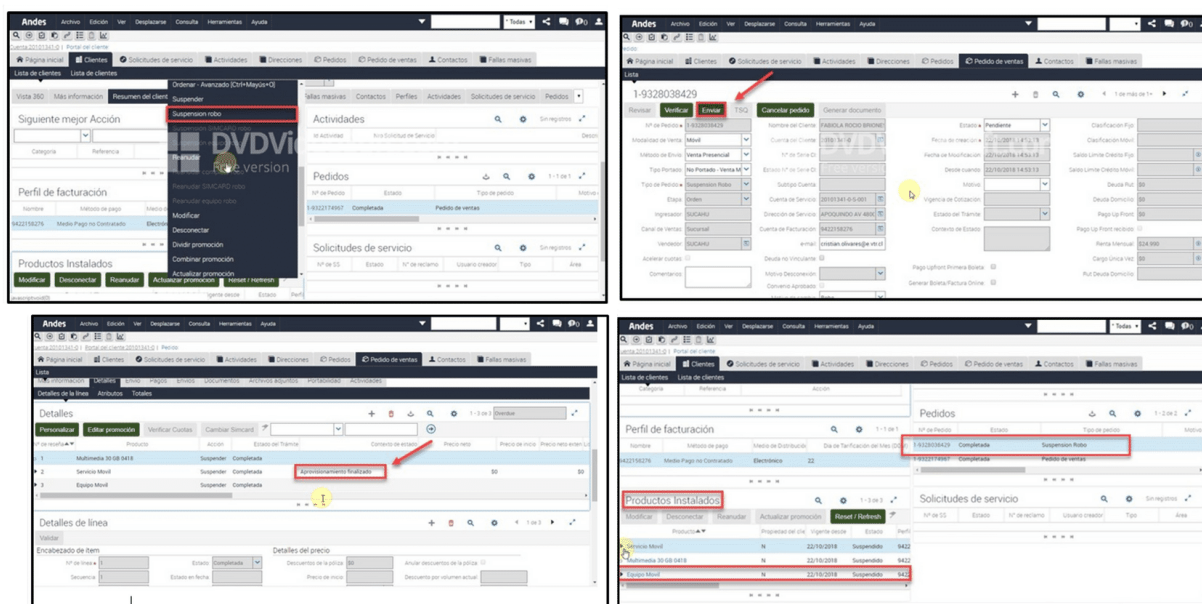
BLOQUEO SIM Y EQUIPO

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**

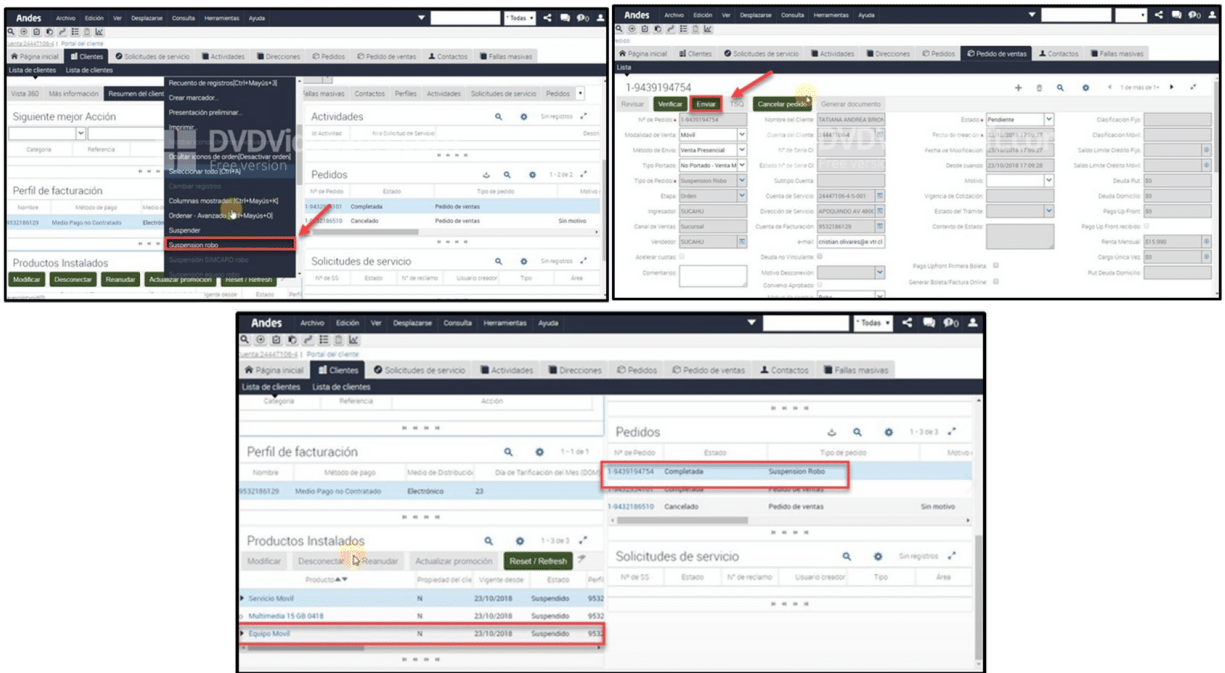


BLOQUEO SÓLO SIMCARD

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**

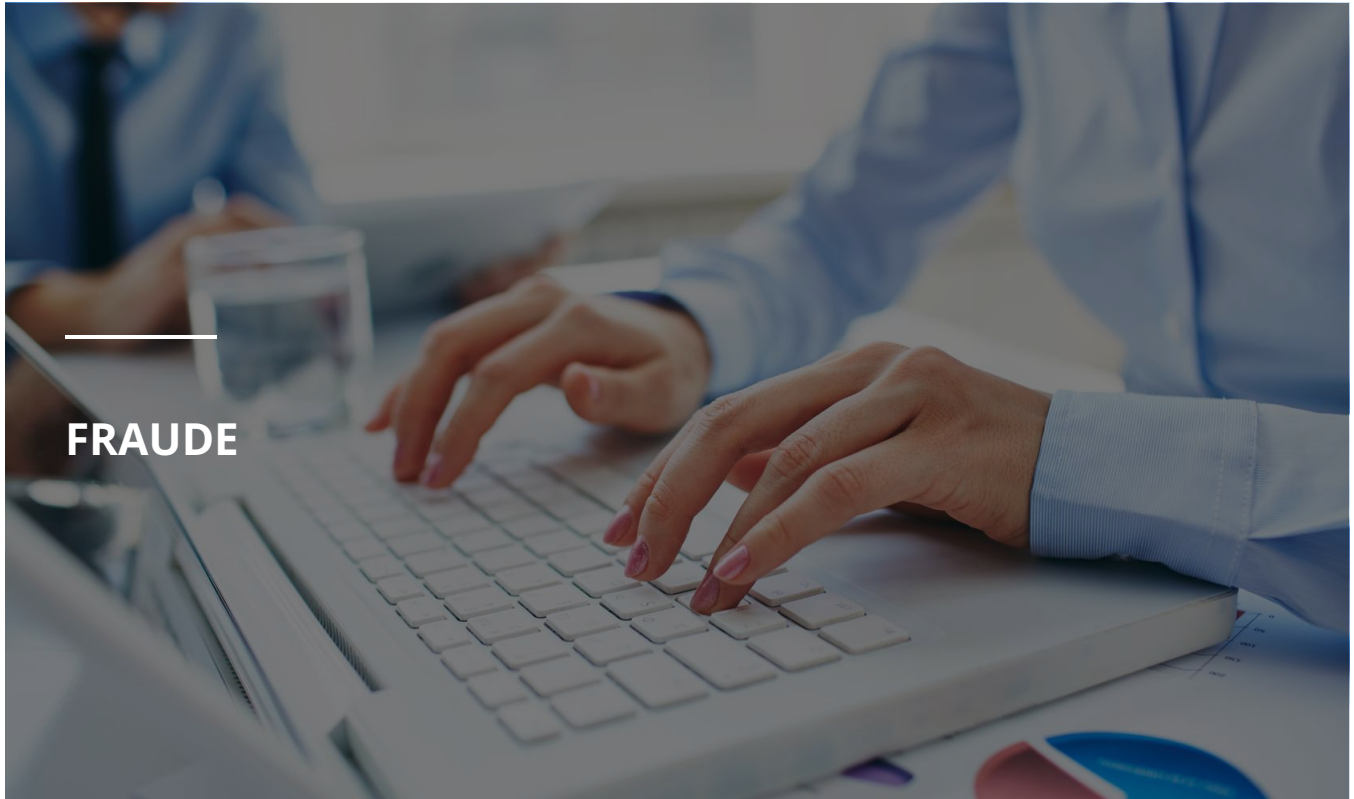


Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

NO RECONOCE CONTRATO FIJO Y MÓVIL



FRAUDE

- Detallar como atender aquellos casos en que clientes y no clientes de VTR desconocen haber contratado servicios fijos o móviles en nuestra empresa.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE NO RECONOCE CONTRATO

¿A quién se brinda esta atención?	Titular o Tercero con Poder Notarial (el poder notarial aplica solo para Sucursales)
¿En qué canales se atiende?	En todos los canales de atención.
¿Qué documentos se deben presentar?	El cliente debe presentar los siguientes documentos para realizar la solicitud: Denuncia en Fiscalía, PDI o Carabineros, Copia de su Cédula de Identidad, Declaración jurada ante Notario y Boleta de algún servicio que demuestre su domicilio real (opcional).
¿Aplica validación de identidad?	Si aplica. Apóyate de la publicación <u>POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD.</u>
¿Qué situaciones justifican un caso de fraude?	Las situaciones que justifican un caso de fraude, son las siguientes: - Falsificación de firma en los contratos y/o documentos de respaldo del titular. - Suplantación de identidad y/o domicilio.
¿Cómo se dan cuenta los clientes del fraude?	Generalmente el cliente se da cuenta del fraude a través de:

- Una llamada de cobranza.
- La llegada de una boleta a un domicilio en donde no existe algún servicio VTR instalado.
- Cuando el titular desea contratar servicios.
- Ya es cliente VTR y se entera que figura con un segundo servicio fijo o plan móvil en una dirección que no reconoce

PRIMERA LÍNEA

MATRIZ DE ATENCIÓN

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- En Sucursales, si el cliente presenta la documentación en su primer contacto, el Ejecutivo la debe adjuntar en la Solicitud de Servicio indicada en este procedimiento, y en caso que el cliente no presente la documentación, se debe ingresar de igual manera la Solicitud de Servicio y se le debe indicar que los documentos le serán solicitados dentro de 3 días hábiles por medio de un equipo Backoffice vía llamada telefónica o correo electrónico.
- **En Call Center, Chat y RRSS**, se debe ingresar la Solicitud de Servicio indicada en este procedimiento e indicar al cliente que los documentos le serán solicitados dentro de 3 días hábiles por medio de un equipo Backoffice vía llamada telefónica o correo electrónico.
- Los **datos de contacto ingresados en la Solicitud de Servicio deben ser los indicados por el cliente titular que se está siendo atendido** y no se deben utilizar los datos de contacto indicados en Andes, debido que pueden ser de la persona que realizó el fraude.
- **No debes realizar la desconexión del servicio**, el equipo Backoffice será el encargado de gestionar la baja de estos.
- Si el cliente desconoce la contratación de un SVA o un canal premium no aplica este procedimiento, en ese caso se debe atender según el procedimiento [NO RECONOCE COBROS SVA / CANALES PREMIUM](#)

PRIMERA LÍNEA

MATRIZ DE ATENCIÓN

MATRIZ DE ATENCIÓN NO RECONOCE CONTRATO

VERIFICACIONES PREVIAS

1. Revisa en Andes **el tiempo que ha transcurrido desde la contratación del servicio reclamado**. Para esto, verifica la fecha de instalación del servicio, revisando en la **vista 360°** los **productos instalados** y luego la columna **fecha de instalación**.
2. Verifica **cuántas boletas se han emitido y cuántas se han pagado**. Ante un caso de fraude, lo lógico es que no se haya pagado ninguna. Si se ha pagado al menos una, podría entenderse que el cliente sí tuvo conocimiento del contrato. Apóyate de la publicación [LECTURA Y ANÁLISIS DE CUENTA DE FACTURACIÓN](#) para revisar esto.
IMPORTANTE Podría haber casos de fraude asociado a personas extranjeras sin cédula de identidad aún a quienes se les ofrece contratar bajo otro Rut. En estos casos, sí podría haber pago de boletas tratándose de todas formas de un fraude por suplantación de identidad.
3. Revisa los servicios que aparecen contratados y que el cliente desconoce.
4. Revisa el monto adeudado del cliente desde la contratación del servicio.

GESTIÓN

1. Ingresa en Andes una Solicitud de Servicio del tipo Fraude, para esto, apóyate del apartado **PASO A PASO EN ANDES**.
2. Si la deuda es hasta \$300.000 mil pesos procede con el Ajuste. Apóyate de la publicación [AJUSTE](#).
IMPORTANTE: Se deben enviar todos los casos al correo prevencion.fraude@clarochile.cl. Si la deuda es mayor a 300.000 mil pesos, además, se debe incluir los respaldos para validar y luego se podrá proceder con la acreditación. Considerar un SLA de respuesta de hasta 3 días hábiles. Se considera la deuda por cada cuenta no por la suma de la deuda en varias cuentas.

INFORMA

Una vez ingresada la Solicitud de Servicio, informa al cliente lo siguiente:

VOZ Y SUCURSALES

Sr(a) XXXX, en nombre de VTR le pido disculpas por lo sucedido. Haremos los descuentos correspondientes al servicio que se está cobrando indebidamente. Nos contactaremos con usted dentro de 3 días hábiles para gestionar la desconexión de estos servicios y así no vuelvan a ser facturados. Para su tranquilidad le informo que esto genera una investigación interna para saber qué sucedió. Le recomendamos hacer la denuncia ante fiscalía o carabineros para su respaldo y como comprobante ante el seguimiento que haremos de su caso [indicar esto último solo en caso que el cliente no presente ese documento].

NO VOZ

XXXX, en nombre de VTR te pido disculpas por lo sucedido. Haremos los descuentos correspondientes al servicio que se está cobrando indebidamente. Nos contactaremos contigo dentro de 3 días hábiles para gestionar la desconexión de estos servicios y así no vuelvan a ser facturados. Para tu tranquilidad te informo que esto genera una investigación interna para saber qué sucedió. Te recomendamos hacer la denuncia ante fiscalía o carabineros para tu respaldo y como comprobante ante el seguimiento que haremos de tu caso [indicar esto último solo en caso que el cliente no presente ese documento].

REGISTRA

Atención comercial -> Cambio de serv contrat/Suspen -> Susp de Serv (transi/otra)

Registrar en la atención: #FRAUDE

- Nombre y Rut de la persona que atendemos
- Motivo de la atención/llamada
- Información entregada
- Gestión Realizada
- N° de solicitud (si aplica)
- Plazo informado de solución

PASO A PASO EN ANDES

PASO 1

1. Ingresa en Andes la siguiente **Solicitud de Servicio del tipo Fraude** completando los campos obligatorios.

- **TIPO:** Fraude
- **ÁREA:** Fraude
- **SUBÁREA:** Falsificación De Contrato / Suplantación De Identidad / Estafa Y Otras Defraudaciones/ Serv. Móvil - Suplant. Identid/Serv. Móvil - Falsif. Contrato/Serv. Móvil - Estafa/Defrauda.
- **DESCRIPCIÓN:** Registra el Nombre y Rut del cliente, documentos recepcionados y datos de contacto del cliente titular que realiza la solicitud.

! El tiempo máximo de respuesta de esta Solicitud es de 3 días hábiles.

The screenshot displays the 'Andes' system interface. At the top, there's a menu bar with options like 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. Below this is a navigation bar with tabs: 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Direcciones', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas masivas'. The 'Solicitudes de servicio' tab is active, showing a 'Lista de clientes' for '10000962-5'. The main form area contains fields for 'Rut' (10000962-5), 'Nombre' (JULIAN PAZ), 'Apellido paterno' (MUNOZ), 'Apellido materno' (SABA), 'Dirección' (ALELI 4390), 'Comuna' (CERRILLOS), 'Teléfono principal' (989046387), and 'Resultado última encuesta EPA'. Below these are checkboxes for 'En cobranza', 'Fallas masivas', and 'Referados'. A 'Vista 360' section provides more details about the client and their services. The 'Solicitud de servicio' section is highlighted, showing fields for 'Tipo' (Fraude), 'Área' (Fraude), 'Subárea' (Estafa y otras defraudaciones), and 'Descripción' (Falsificación de contrato, Suplantación de identidad).

PASO 2 Y 3

2. Hacer click en el **botón GUARDAR**, para que la solicitud quede registrada y tenga la solución o respuesta respectiva según corresponda el caso.

3. Pinchar sobre el **Nº de SS creada, que se encuentra en estado ABIERTA**, lo que permitirá ir a las Actividades que ésta genera y **así poder derivarla**

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta: 10000962-5 | Cuenta

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

Lista de clientes Lista de clientes

10000962-5

Rut: 10000962-5 Dirección: ALELI 4390 Teléfono principal: 969046387 Resultado última encuesta EPA: En cobranza: Fecha última encuesta EPA: Nombre: JULIAN PAZ Comuna: CERRILLOS Faltas masivas: Resultado última encuesta HPS: Apellido paterno: MUNOZ e-mail: uat3prometeo@gmail.com Retardos: Fecha última encuesta HPS: Apellido materno: SABA Edad: 50 Segmento valor:

Vista 360 Más información Resumen del cliente Saldos totales Jerarquía de cuentas Faltas masivas Contactos Perfiles Actividades Solicitudes de servicio Pedidos Activos instalados

Rut del Cliente: 10000962-5 Teléfono residencial solicitante: 969046387 Dirección: ALELI 4390 Tipo: Fraude Rut Solicitante: 10000962-5 Teléfono laboral solicitante: 969046387 Comuna: CERRILLOS Área: Fraude Nombre solicitante: JULIAN PAZ Teléfono celular solicitante: 969046387 Región: Subárea: Estafa y otras defrau Apellido paterno solicitante: MUNOZ Email solicitante: uat3prometeo@gmail.com Activo: Descripción: Dr. Juan Cea Rut 125547743 le cotizaron 630 mil Apellido materno solicitante: SABA Número serie CI solicitante: Número de interacción:

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta: 10000962-5 | Cuenta

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

Lista de clientes Lista de clientes

10000962-5

Rut: 10000962-5 Dirección: ALELI 4390 Teléfono principal: 969046387 Resultado última encuesta EPA: En cobranza: Fecha última encuesta EPA: Nombre: JULIAN PAZ Comuna: CERRILLOS Faltas masivas: Resultado última encuesta HPS: Apellido paterno: MUNOZ e-mail: uat3prometeo@gmail.com Retardos: Fecha última encuesta HPS: Apellido materno: SABA Edad: 50 Segmento valor:

Vista 360 Más información Resumen del cliente Saldos totales Jerarquía de cuentas Faltas masivas Contactos Perfiles Actividades Solicitudes de servicio Pedidos Activos instalados

Solicitudes de servicio

Ir a BEC.

Número	Nº de SS	Estado	Fecha de creación	Tipo	Área	Subárea	Tipo requerimiento	RUT Solicitante	Nombre Completo S.	Descripción
1-469125511		Abierta	05/10/2017 16:03:44	Fraude	Fraude	Estafa y otras defrau	Requerimiento	10000962-5	JULIAN PAZ MUNOZ	Dr. Juan Cea, Rut 2114666-7, le cob

PASO 4 Y 5

4. Posicionarse sobre la **Actividad RESOLUCIÓN** y siguiendo el siguiente orden **completar los campos de:**

- **MOTIVO:** Registrar el motivo del ingreso de la Solicitud de Servicio.
- **ÁREA A DERIVAR:** Back Office Comercial
- **ESTADO:** Seleccionar Derivada.

! IMPORTANTE: Para Sucursales, si hay documentación que adjuntar, este es el momento de hacerlo en la pestaña ARCHIVOS ADJUNTOS.

5. Pinchar el botón **GUARDAR**

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta:10000962-5 | Cuenta:10000962-5 | NP de SS

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

Lista de solicitudes de servicio

Información SS

Nº de SS: 1-469125531 Tipo: Fraude Estado: Abierta Descripción: On Juan Cea, Rut 2114696-7, le cobraron \$20 mil por efectivo para

Rut del Cliente: 19000962-5 Área: Fraude Prioridad: Bajo Comentarios:

Nombre Completo Cliente: JULIAN PAZ MUNOZ Subárea: Estafa y otras d Propietario: MSAQUEROB

RUT Solicitante: 19000962-5 Activo: Tipo requerimiento: Requerimiento

Nombre Completo Solicitante: JULIAN PAZ MUNOZ Dirección: ALEJ 4390 Número reclamo: Fecha de creación: 05/10/2017 16:05:4

Número serie ID solicitante: Correo electrónico: vat3prometeo@gmail.com Canal de ingreso: Sucursal Fecha de solución:

Teléfono laboral solicitante: Teléfono residencial solicitante: Teléfono celular solicitante: 998046387 Fecha de cierre:

ID Alarma Falla Masiva: Usuario creador: MSAQUEROB

Actividades Fallas masivas SS relacionadas Seguimiento de auditoría Notas Archivos adjuntos Servicio Técnico SUBTEL Ingreso Nº reclamo Validación APN

Código de resolución: Motivo:

Actividades

ID Actividad	Tipo	Estado	Propietario	Descripción	Fecha Inicio	Vencimiento	Código Cien	Área a Derivar	Motivo	Fecha Creación
1-7RAZVI	Resolución	Derivada	MSAQUEROB	Genera Requerimiento	05/10/2017 16:05			Backoffice Comercial	Ingreso de SS por estafa y	05/10/2017 16:05:54



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

La suspensión por robo y/o pérdida del servicio detiene el cargo mensual del plan. Esta afirmación es:

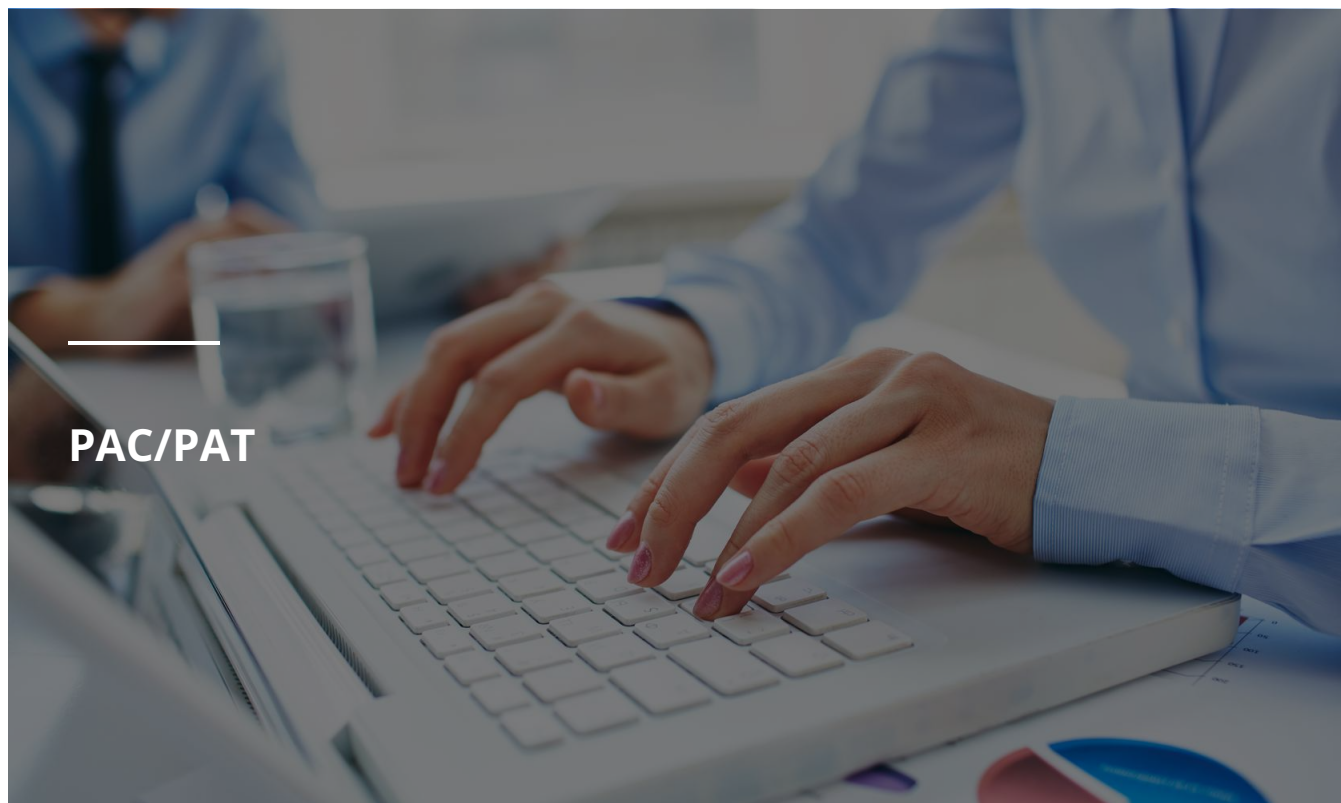
☐

Falsa

☐

Verdadera

PAGO AUTOMÁTICO (PAC -PAT)



PAC/PAT

Esta atención puede brindar a titular o usuario de la cuenta

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

VERIFICA

- **Valida los datos del cliente** para saber quién está llamando, titular o usuario.

- **Valida domicilio y cuenta** por la que el cliente está consultando.

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

VERIFICA

- Pago automático **es un servicio que permite pagar de forma automática con cargo a una cuenta bancaria o tarjeta de crédito**, la cuenta de servicio mensual de VTR. De esta forma, el cliente ya **no tendrá que pagar manualmente sus boletas**.
 - **PAC:** Pago automático Cuenta Corriente
 - **PAT:** Pago Automático Tarjeta
- **¿Cuáles son las etapas de un pago automático?**
 - Suscripción del pago automático en banco o en SV VTR
 - Semanalmente, Banco o Transbank envía la información de aquellos clientes que suscribieron un pago automático a VTR
 - VTR valida la información y realiza la marcación de aquellos clientes que suscribieron pago automático. Una vez marcado el cliente, VTR envía un SMS a cliente informando la activación de su PAC-PAT en VTR
 - Una vez que el cliente se encuentra marcado en sistema como PAC o PAT, comienza su proceso de pago de boletas
 - Mensualmente, el cliente se envía a cargo al Banco o Transbank
 - El Banco o Transbank realiza el cargo de la deuda al cliente en su cuenta corriente o tarjeta
 - El Banco o Transbank informa a VTR aquellos pagos que salieron exitosos y aquellos que fueron rechazados
 - **VTR aplica en ANDES los pagos exitosos, informa en Clave los rechazos y le envía un SMS a aquellos clientes cuyo pago automático salió rechazado**

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

VERIFICA

- **Datos de contacto** del cliente deben **estar actualizados**
- Verifica el estado **ACTIVO** de los servicios.

SUSCRIBIR PAC/PAT

INFORMA

Informa suscripción según modalidades de pago PAC/PAT y tiempos de respuesta:

Modali dad de pago	Suscripción	Script
PAC	Entidad Bancaria	<i>"Sr(a) XXX, para poder suscribirse al servicio con cargo automático a su cuenta corriente, usted debe hacer la suscripción a través de la página web de su banco. Esta modificación quedará activa en aproximadamente 10 días hábiles, por lo tanto, la siguiente facturación probablemente deberá pagarla a través vtr.com o de nuestros recaudadores asociados, tales como: Servipag, Caja Vecina, Sencillito, entre otros".</i>
PAT	Entidad Bancaria y/o Sucursal Virtual	<i>"Sr(a) XXX, para poder suscribirse al servicio con cargo automático a su tarjeta, usted debe hacer la suscripción en la sucursal virtual de https://vtr.com o directamente en</i>

		<i>su Banco. Esta modificación quedará activa en aproximadamente 10 días hábiles"</i>
--	--	---

- Cuando la solicitud de suscripción está correctamente ingresada, VTR envía un SMS:

VTR Informa: Tu solicitud de suscripción a Pago Automático fue procesada exitosamente. Si aún no pagas tu boleta, esto se realizará de manera automática.

PAC EN PORTAL DE BANCO

Indica al cliente que se guíe por los siguientes pasos:

1. Seleccione Pago Automático de Cuentas
2. Ingrese a pago de cuentas/servicios
3. Haga clic en suscribir/inscribir PAC
4. Seleccione VTR

Revisa en clave el procedimiento para cada banco

PAT EN SUCURSAL VIRTUAL

1. Ingrese a la Sucursal Virtual y en la pestaña de **"Facturación"** haga clic en el botón de **"Suscripción a PAT"**

2. Ingrese los datos personales y de pago, y confirme la suscripción

En ID Servicio debe ingresar el N° de la cuenta de facturación del cliente

PAT EN PORTAL DE BANCO

1. Seleccione Pago Automático con Tarjeta
- a) Ingrese a pago de cuentas/servicios
- b) Haga clic en suscribir/contratar PAT

Revisa en clave el procedimiento para cada banco

PAT EN ENTIDADES NO BANCARIAS (TARJETAS CMR FALABELLA Y RIPLEY)

Utilizar el siguiente script cuando cliente solicita suscripción PAT no bancarios:

"Sr(a) XXX, para poder suscribirse al servicio con cargo automático a su tarjeta de crédito de casa comercial, usted debe hacer la suscripción directamente en la casa comercial respectiva. Esta modificación quedará activa en aproximadamente 10 días hábiles"

ELIMINACIÓN PAC/PAT

Utilizar el siguiente script cuando cliente solicite cambio de medio de pago desde PAT-PAC a medio de pago no contratado (pago manual):

"Sr(a) XXX, para poder eliminar su PAC/PAT Bancario o casa Comercial, lo debe realizar directamente con la entidad respectiva y es el banco o casa comercial quien informa la baja de los pagos automáticos a VTR para que se reflejen en nuestros sistemas. Le recuerdo que una vez anulado su PAC-PAT podrá pagar en vtr.com o bien utilizar algún recaudador autorizado por VTR para el pago de su boleta (Servipag, Sencillito, etc.). Además de contar con el portal de pago en VTR.COM".

PAC/PAT RECHAZADO

MOTIVOS DE RECHAZO

El rechazo de este pago, se da cuando la institución bancaria no puede efectuar el cargo en la cuenta corriente o tarjeta de crédito. del cliente generalmente por:

MOTIVOS DE RECHAZO	
Cargo excede máximo autorizado	No existe mandato
Cuenta Cerrada / no Operativa	Solicitado por mandatario en Banco
Cuenta con orden de cierre	Tarjeta bloqueada
Cuenta destino de cliente difunto	Tarjeta con problemas, contactar al cliente
Cuenta no existe en el Banco	Tarjeta no existe, contactar al cliente
Detención del pago	Tarjeta perdida o robada, contactar al cliente

Fondos insuficientes	Tarjeta rechazada con baja informada
No Existe Identificador del Cliente	No tiene el pago automático asociado en sistema
No se envió a cargo	Se realizó el cargo, pero su pago aún no es aplicado

- En ANDES **no se puede visualizar el rechazo de un pago automático**, por lo que se debe revisar si el cliente se encuentra en el siguiente listado [DESCARGA BASE DE PAC PAT RECHAZADO](#), en dónde puedes buscar por N° de Cuenta.
- A los clientes que tienen un rechazo de pago automático se les informa mediante SMS.
 - *VTR Informa: Te contamos que el Pago Automático de tu actual boleta fue rechazado por tu banco emisor. Págala hoy a través de Pago Express en vtr.com*
- Si el cliente **tuvo un rechazo y al momento de la atención posee deuda**, se debe invitar a pagar por otro canal de pago. Por ejemplo: Pago express, sucursal virtual, Servipag, Sencillito, otros. Haz clic en [LUGARES DE PAGO](#) para verificar. O si desea pagar en sucursales VTR (considerar las que cuenten con caja), Revisa los horarios sucursales en el Home de Clave

INDAGA —

- ¿Cómo supo del rechazo?
- ¿Se suscribió a PAT o PAC?
- ¿Cuándo lo gestiono?
- ¿Con banco o casa comercial?

VERIFICA PRECONDICIONES —

- Revisar si el cliente está suscrito a pago automático, apóyate en la publicación **REVISAR MODALIDAD DE PAGO (PAC - PAT)**
- De estar activo, revisa si salió rechazado en la base de datos que aparece en el botón **DEBES SABER.**

GESTIÓN —

Si cliente no se encuentra en la base de rechazos, significa que posiblemente no fue enviado a cargo en la fecha correspondiente.

Se debe ingresar **Solicitud de Servicio** desde la cuenta de FACTURACIÓN.

TIPO: CUENTA

ÁREA: RECAUDACIÓN

SUBÁREA: CARGO PAC o CARGO PAT (Según corresponda)

Indicar los siguientes datos de forma obligatoria:

- Nombre del Cliente
- Motivo de la llamada.
- Información entregada.
- N° SS- Plazo informado.

ESCALA —

- **Si en 72 horas hábiles la Solicitud de Servicio no es atendida, enviar correo a escalamiento.recaudacion@vtr.cl.**

- **Sí no da respuesta en 48 horas hábiles**, escalar a Alejandra Torres (alejandra.torressalgado@vtr.cl) Margarita Henríquez margarita.henriquez@clarochile.cl y Claudio Palmas claudio.palma@clarochile.cl

INFORMA —

CALL CENTER VOZ

"Sr(a) XXX el motivo por el cual no se ha realizado el cargo a su cuenta es XXX. Se gestionó la solicitud para verificar motivo de rechazo el cual tiene un plazo de 72 horas; para evitar afectar el funcionamiento de sus servicios, le recomiendo pagar esta boleta a través de vtr.com y verificar con su banco que todo está en orden para que no suceda lo mismo el próximo mes."

CALL CENTER NO VOZ

"XXX el motivo por el cual no se ha realizado el cargo a tu cuenta es XXX. Se gestionó la solicitud para verificar motivo de rechazo el cual tiene un plazo de 72 horas; para evitar afectar el funcionamiento de sus servicios, te recomiendo pagar esta boleta a través de vtr.com y verificar con tu banco que todo está en orden para que no suceda lo mismo el próximo mes."

REGISTRA —

Atención Comercial→Pagos→PAT-PAC (activ/desac/rechazo)

- 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

FRONT COMERCIAL MÓVIL

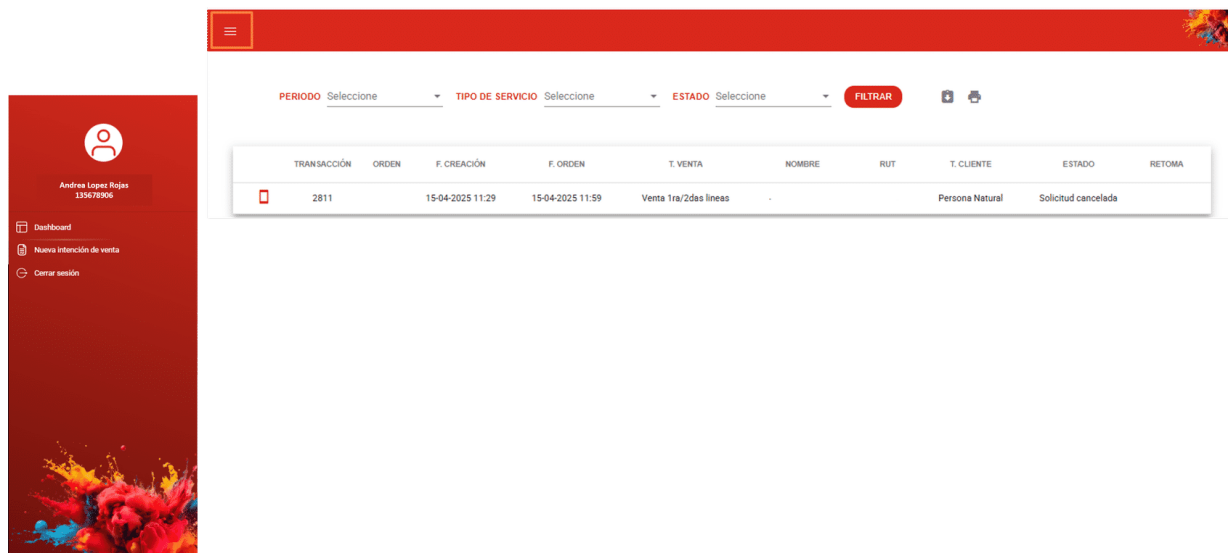


INICIO DE SESIÓN

Revisa a continuación el paso a paso para el ingreso de a Front Comercial:

1. Ir a [FRONT COMERCIAL](#) e ingresar con sus credenciales.

2. Seleccionar **ROL** de venta según tu canal de ventas.
3. Seleccionar ícono de tres rayas ubicado en la parte superior izquierda para acceder a "**Nueva intención de Venta**"



Las imágenes que se muestran a continuación son
referenciales.



INGRESO PORTABILIDAD
PASO 1: CLIENTE

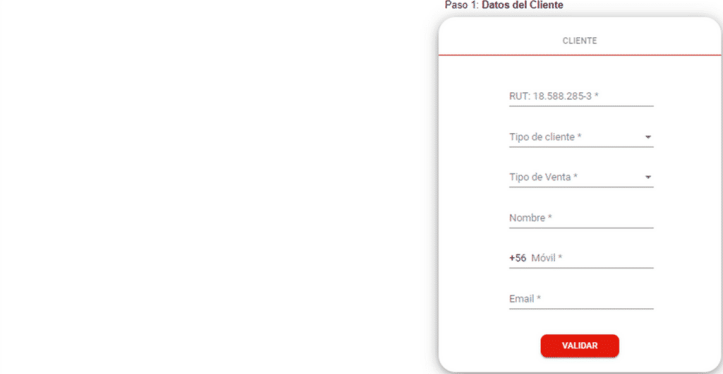
PASO 1: CLIENTE

Al presionar la botonera **"Nueva intención de venta"** el sistema envía al primer paso del ingreso de la venta. Se debe ingresar RUT, tipo de cliente, tipo de venta, nombre, teléfono móvil y email.

1. En la opción tipo de cliente se debe seleccionar: Persona Natural
2. En tipo de venta se debe elegir la venta a realizar:

•Portin Postpago-Postpago

Ingresados los datos se debe presionar **"Validar"**



The screenshot shows a mobile application interface for 'Paso 1: Datos del Cliente'. The form is titled 'CLIENTE' and contains the following fields: RUT (with a pre-filled value '18.588.285-3'), Tipo de cliente (a dropdown menu), Tipo de Venta (a dropdown menu), Nombre, +56 Móvil (with a country code prefix), and Email. A red 'VALIDAR' button is located at the bottom of the form.

PASO 1: CLIENTE

Validada la identidad del cliente el sistema enviará a la pantalla principal para continuar con el proceso de la venta. Se visualizará la pantalla **"Cliente"** donde se podrá apreciar la información referente a la evaluación comercial realizada

por el sistema de forma automática y además el tipo de venta que se desea llevar a cabo.

1 Cliente 2 Servicios 3 Facturación 4 Finalización

Nombre:
RUT:
Fecha de nacimiento: 01/01/1990

\$ 20.000 Disponibles servicios móviles.
\$ 0 Disponibles servicios fijos.

Detalle Evaluación

VER SERVICIOS ACTIVOS CAMBIAR ACREDITACIÓN

¡SELECCIONA LO QUE NECESITAS!

HOGAR TV TELÉFONO INTERNET

MÓVIL EQUIPOS PLANES MÓVIL

PASO 1: CLIENTE

Para conocer el resultado de la evaluación se debe presionar la botonera "**Detalle Evaluación**" en donde se apreciará en detalle los datos de la evaluación comercial realizada.

A continuación, se visualizará el resultado de la evaluación comercial:

- ID (identificación de la evaluación)
- Deuda
- Fecha de la deuda
- Cliente activo

- Equipo propio
- Cantidad de líneas disponibles
- Cargo fijo mensual por adelantado
- Límite de endeudamiento
- Monto adeudado
- Tipo de plan
- Campaña Winback móvil (permite el ingreso de ventas en Rut con deuda histórica debe indicar SI).
- Días desde la última compra
- Mensaje Motor Evaluación

Si el cliente presenta deuda en la compañía donante:

Dado que el cliente posee deuda vigente hay que verificar si aplica para el beneficio del pago de boleta. Esto se debe realizar antes de comunicarle cualquier cosa al cliente. Los montos de aplicabilidad son los siguientes:

Nº de líneas portadas	Monto de deuda
1	hasta \$18.000
2	hasta \$27.000
3	hasta \$36.000

4	hasta \$45.000
5	hasta \$54.000
6 o más	hasta \$63.000

RECUERDA que este beneficio está disponible indefinidamente hasta que no se comunique lo contrario.

IMPORTANTE: recordar los siguientes puntos para poder optar al beneficio del pago de boleta:

- Debe respetar el monto bajo los cuales aplica el pago de deuda.
- No aplica para venta con equipo en boleta.
 - No se aplicará pago de deuda en venta cruzada, es decir ventas que sean portadas desde VTR.
- Solo aplica para personas naturales en boleta. No aplica para empresas y facturas.
- Informa al cliente la deuda y que debe realizar el pago para poder hacer la portabilidad de su número. Apóyate con el siguiente Script: ***"Estimado Cliente, según el sistema de portabilidad Ud. registra una deuda vigente en su compañía de origen, la que corresponde a un monto de \$. Para poder continuar con el proceso, cumplo con informarle que usted puede realizar el pago en el botón de pago de su empresa o mediante Servipag / Sencillito. "***
- **a. El cliente está dispuesto a regularizar la boleta emitida en ese minuto.**

En este caso, se debe avanzar con la venta solamente cuando en la validación de portabilidad se actualice la deuda, o cuando el cliente realice el pago y acompañe el comprobante respectivo. (Comprobante se debe subir al OAP en el caso que, la deuda no se haya actualizado pese a que cliente ya pago).

- **b. El cliente no está dispuesto a regularizar la boleta emitida y el monto de esta NO aplica a beneficio de pago de boleta.** Se le debe indicar al cliente lo siguiente: *"Estimado cliente, le comento que, si no puede o no está dispuesto a regularizar esta deuda, de acuerdo con la normativa vigente no podré continuar con el proceso de portabilidad, lo lamento mucho".*
- **c. El cliente no está dispuesto a regularizar la boleta emitida y el monto de esta SI aplica a beneficio de pago de boleta.** Se le debe indicar al cliente lo siguiente: *"No se preocupe, le tenemos una excelente noticia. ¡Usted puede optar a un beneficio exclusivo! Nosotros podemos facilitarle el proceso de pago y hacerlo por usted. ¿Desea que nosotros le ayudemos?"* Si la respuesta es **NO**, debes indicar que no es posible realizar la portabilidad de su número ya que es necesario saldar las deudas en la compañía de origen. Si la respuesta es **SI**, debes indicar lo siguiente y continua con el paso a paso: *"Para nosotros poder generar este pago en su nombre, debemos revisar la factibilidad para aplicar este beneficio, y es necesario contar con su consentimiento expreso."*

Procede a firmar documento de "AUTORIZACIÓN DE PAGO DE DEUDA DE CUENTA DE SERVICIOS A LA PROVEEDORA DONANTE". En el documento se debe anotar el monto de la deuda del cliente, la cual se puede encontrar justamente en la sección resultado validación. Es de suma importancia indicar lo siguiente respecto de este documento: "En caso de que usted desista o anule la solicitud de portabilidad, se compromete a restituir el monto regularizado en un solo pago."

Además, se deberá adjuntar una copia del documento firmado en Front en la sección "Adjuntar" en el paso 4.

DETALLE EVALUACIÓN

MOVIL

HOGAR

ID:
7207674X

Deuda:	No	FECHA DEUDA	VALOR DEUDA
Fecha Deuda:			
Cliente Activo:	No		
Equipo Propio:			
Cantidad de Líneas Disponibles:	0		
Cargo Fijo Mensual por Adelantado:	NO		
Límite de endeudamiento:	\$ 27.000		
Monto adeudado:	\$ 0		
Tipo de plan:	Libre		
Campaña winbank:	No		
Días desde la última compra:	0		
		Total de deuda: \$ 0	

Mensaje Motor Evaluación: Clte solo puede optar cargo de activacion contado

PASO 1: CLIENTE

Si el límite de endeudamiento entregado en primera instancia por Front Comercial no es suficiente para contratar, el ejecutivo tiene la posibilidad de cambiar este medio desde la opción “+ **Cambiar acreditación**”. Desde este menú se puede seleccionar un nuevo tipo de acreditación para evaluar al cliente, dependiendo de la que se selecciona mostrará un formulario distinto según la configuración de la acreditación seleccionada.

1 Cliente 2 Servicios 3 Facturación 4 Finalización

Nombre: RUT Fecha de nacimiento: 01/01/1990

\$20.000 Disponible servicios móviles. \$0 Disponible servicios fijos.

VER SERVICIOS ACTIVOS CAMBIAR ACREDITACIÓN

¡SELECCIONA LO QUE NECESITAS!

HOGAR TV TELÉFONO INTERNET MOVIL EQUIPOS PLANES MÓVIL

ACCESORIOS AURICULARES CARGADORES

VERIFICAR IR A FACTURACIÓN

CAMBIAR ACREDITACIÓN

Tipo de acreditación

Cliente Claro Sin Acreditación Tarjeta GGTT con Mandato Tarjeta de Casas Comerciales Cliente - Prepago Smart Pet Cliente Competencia

PASO 1

En el caso que selecciones la acreditación cliente competencia debes completar los siguientes datos: cantidad de líneas donadora, antigüedad donadora, cargo fijo donadora y nombre de compañía donadora. A continuación, presionar evaluar para que el sistema verifique los datos e ingresar, si se encuentran correctos entregará el mensaje *evaluación exitosa*.

1 CAMBIAR ACREDITACIÓN

Tipo de acreditación: Cliente Competencia

(*) Cantidad de Líneas Donadora 1

(*) Antigüedad Donadora (Meses) 12

(*) Cargo Fijo Donadora 19990

Nombre Compañía Movistar

(*) Campo obligatorio

Cancelar Evaluar

2 CAMBIAR ACREDITACIÓN

Tipo de acreditación: Cliente Competencia

(*) Cantidad de Líneas Donadora 1

(*) Antigüedad Donadora (Meses) 12

(*) Cargo Fijo Donadora 19990

Nombre Compañía Movistar

(*) Campo obligatorio

Cancelar Evaluar

3 Evaluación Exitosa Ok

Nombre: RUT Fecha de nacimiento: 28/03/1978 Verificación biométrica: [Verificado]

\$32.000 Disponible servicios móviles. \$0 Disponible servicios fijos.

VER SERVICIOS ACTIVOS CAMBIAR ACREDITACIÓN

¡SELECCIONA LO QUE NECESITAS!

HOGAR TV TELÉFONO INTERNET MOVIL EQUIPOS PLANES MÓVIL

VERIFICAR IR A FACTURACIÓN

PASO 1

Para revisar la nueva evaluación con la acreditación **“cliente competencia”**, deberás presionar la opción detalle de evaluación

DETALLE EVALUACIÓN

MOVIL

HOGAR

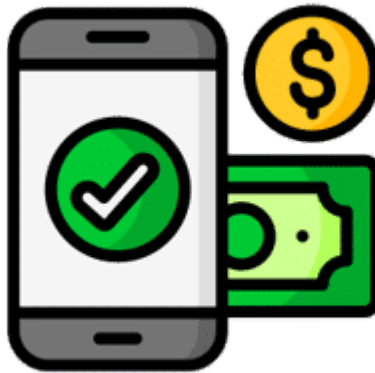
ID:
7207674X

Deuda:	No	FECHA DEUDA	VALOR DEUDA
Fecha Deuda:			
Cliente Activo:	No		
Equipo Propio:			
Cantidad de Líneas Disponibles:	0		
Cargo Fijo Mensual por Adelantado:	NO		
Límite de endeudamiento:	\$ 27.000		
Monto adeudado:	\$ 32.000		
Tipo de plan:	Libre		
Campaña winbank:	No		
Días desde la última compra:	0		
		Total de deuda: \$ 0	

Mensaje Motor Evaluación: Clte solo puede optar cargo de activacion contado

PASO 2: SELECCIÓN DE PLAN Y VERIFICAR SOLICITUD

SELECCIÓN DEL PLAN A CONTRATAR



Veamos a continuación cómo seleccionar el plan contratado por el cliente

Paso 2

Paso 1

The screenshot displays a web interface for a service evaluation process, organized into four steps: 1. Cliente, 2. Servicios, 3. Facturación, and 4. Finalización. The 'Cliente' step is active, showing the name ANABEL REBOLLEDO, RUT, and birth date 01/01/1990. To the right, it shows available mobile services for \$20.000 and fixed services for \$0. Below this, there are buttons for 'VER SERVICIOS ACTIVOS' and 'CAMBIAR ACREDITACIÓN'. A central prompt asks '¡SELECCIONA LO QUE NECESITAS!' with two main categories: 'HOGAR' (Home) and 'MÓVIL' (Mobile). The 'MÓVIL' category is highlighted with an orange border and contains sub-options: EQUIPOS and PLANES MÓVIL. The 'HOGAR' category includes TV, TELÉFONO, and INTERNET.

1 Cliente 2 Servicios 3 Facturación 4 Finalización

Nombre: ANABEL REBOLLEDO
RUT:
Fecha de nacimiento: 01/01/1990

\$ 20.000 Disponibles servicios móviles.
\$ 0 Disponibles servicios fijos.

Detalle Evaluación

▶ VER SERVICIOS ACTIVOS + CAMBIAR ACREDITACIÓN

¡SELECCIONA LO QUE NECESITAS!

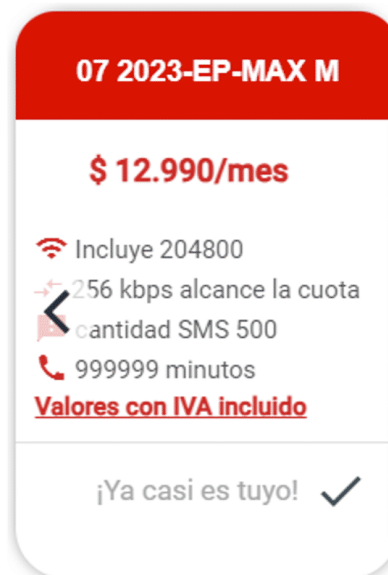
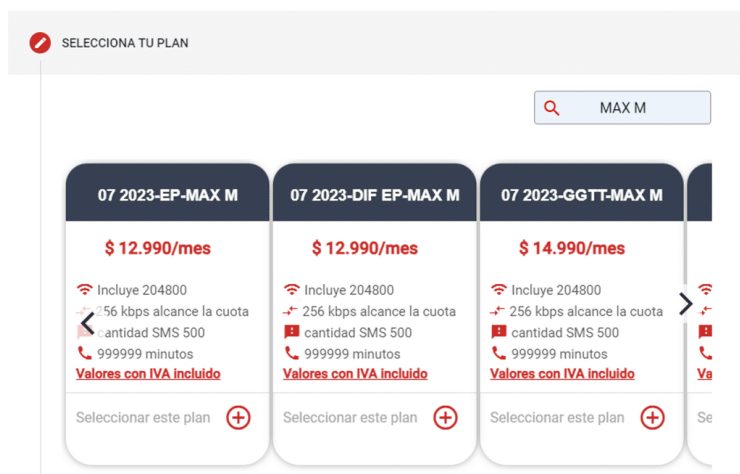
HOGAR TV TELÉFONO INTERNET

MÓVIL EQUIPOS PLANES MÓVIL

Una vez que se ha evaluado al cliente y el sistema nos entregue el resultado de la evaluación y límite de endeudamiento debemos presionar el ícono **“Móvil”** para iniciar la venta.

Paso 3

Paso 2



Servicios: En la sección “selecciona plan” se podrá agregar el plan que se ofreció vender al cliente. Desde esta pantalla se podrá visualizar el detalle de cada uno de los planes móviles. Para seleccionar el plan solicitado es importante presionar la botonera “+” una vez seleccionado se marcará la selección con un **check lits**.

Es importante tener en cuenta que debes seleccionar el tipo de plan con el prefijo EP para equipo propio, prefijo ARR para equipos en arriendo y prefijo DIF-EP para planes diferidos.

Paso 4

Paso 3

 PORTABILIDAD

07 2023-EP-MAX M

Compañía donadora
ENTEL MOVIL

Numero *
+56 987659231

VALIDAR

Equipo propio

Tipo de adquisición:
PROPIO

IMEI
895603021283711

LIMPIAR

AGREGAR

- **EQUIPO PROPIO:** ingresar IMEI del equipo propio del cliente. Para ver imei, en el equipo se debe marcar al *#06#. Luego hacer clic en “Agregar”.
- **EQUIPO EN ARRIENDO:** ingresar marca, modelo y cantidad.

Paso 5

Paso 4

05 2021-ARR-MAX PREMIUM BLACK LIBRE

Compañía donadora: MOVISTAR MOVIL

Número a portar: +56 986282360

VALIDAR

Seleccionar adquisición

Tipo de adquisición: Seleccionar...

LIMPIAR AGREGAR

05 2021-ARR-MAX PREMIUM BLACK LIBRE

Compañía donadora: MOVISTAR MOVIL

Número a portar: +56 986282360

portabilidad validada OK

VALIDAR

Seleccionar adquisición

Tipo de adquisición: Seleccionar...

LIMPIAR AGREGAR

Resultado validación

Número a portar: 56986282360

Compañía Donadora: MOVISTAR MOVIL

Tipo cliente: Natural

Resultado validación: Valid

Mensaje OAP:

ACEPTAR

En la sección “Portabilidad” se debe agregar la compañía donante, el número a portar y posteriormente presionar **“validar”**. Una vez validada la información el sistema nos arrojará el siguiente mensaje: **“PORTABILIDAD VALIDA”** y además entregará el resultado de la validación.

Paso 6

Paso 5

RESUMEN DEL SERVICIO

- 07 2023-EP-MAX M
- Cargo fijo mensual: \$ 12.990
- Promociones y Descuentos*
Sin Promocion
- Cargo de activación: \$ 0
- Valor SIMcard: \$ 0
- Monto pie: \$ 0
- TOTAL PAGAR:** \$ 0

CONFIRMACIÓN AGREGAR LÍNEA

¿Desea agregar el plan: 07 2023-EP-MAX M con la promo: Sin Promocion?

Agregado el tipo de adquisición el sistema nos entregará un mensaje que nos muestra los cargos asociados. El mensaje mostrará la siguiente información:

- **Descripción del plan:** nombre del plan que fue agregado en sección “selecciona tu plan”
- **Cargo fijo mensual:** total de cargos fijos
- **Cargo de activación:** total de cargos de activación
- **Valor Simcard:** total valor SIMCard (costo \$0)
- **Total:** valor total de los detalles que se mencionan anteriormente.
- **Cancelar:** Al ser seleccionado se cierra la pantalla de cargos asociados

- **Promociones y descuentos:** Seleccionar sin promoción (se carga según plan comercial).

Revisada toda la información de los cargos asociados debemos presionar la botonera **"Aceptar"**

Paso 7

Paso 6



Una vez verificada la venta debes ingresar al carrito de compras para ver los cargos asociados de accesorios, planes, equipos y pagos inmediatos:

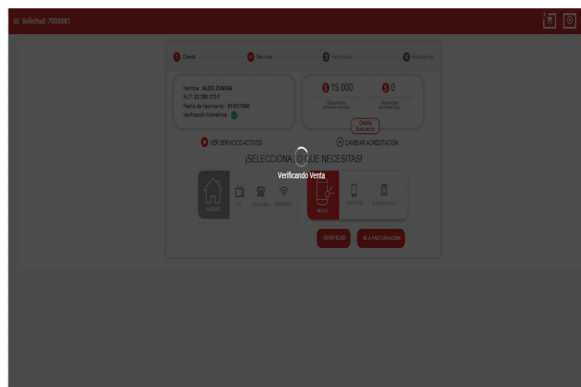
Revisemos al detalle **planes/equipos inmediatos**:

1. **Sección plan contratado (CF mensual C/IVA):** se muestra los

planes contratados por el cliente y el costo que debe cancelar.

Paso 8

Paso 7 - Verificar solicitud



Para continuar con la venta debes presionar la botonera **“Verificar”**

Paso 9

Paso 8

The screenshot displays a web application interface for service selection. At the top, there are two tabs: '1 Cliente' and 'Servicios'. A green notification banner at the top right states: 'Venta verificada exitosamente, compruebe cargos en carro de compras (Cargo fijo por adelantado y/o costo instalación)' with an 'Ok' button. Below the tabs, the customer's information is shown: 'Nombre: ANABEL REBOLLEDO', 'RUT: 26.425.701-8', and 'Fecha de nacimiento: 01/01/1990'. To the right, there are two boxes showing 'Disponibles servicios móviles' (20.000) and 'Disponibles servicios fijos' (0), with a 'Detalle Evaluación' button. Below this, there are two buttons: 'VER SERVICIOS ACTIVOS' and 'CAMBIAR ACREDITACIÓN'. The main section is titled '¡SELECCIONA LO QUE NECESITAS!' and features several service category buttons: 'HOGAR' (with a house icon), 'TV', 'TELÉFONO', 'INTERNET', 'MÓVIL' (with a smartphone icon), 'EQUIPOS', 'PLANES MÓVIL', and 'ACCESORIOS' (with a headset icon). Below these, there are sub-categories: 'AURICULARES' and 'CARGADORES'. At the bottom, there are two red buttons: 'VERIFICAR' and 'IR A FACTURACIÓN'.

Verificada la venta el sistema arrojará el siguiente mensaje: *venta verificada exitosamente, compruebe cargos en carro de compras (cargo fijo por adelantado y/o costo de instalación)* lo que significa que se puede continuar con la venta.

Paso 10

Paso 9

The screenshot shows a web application interface with a red header bar. On the left, it displays 'Solicitud: 7002982'. On the right, a blue notification box says 'Venta ya ha sido verificada' with a close button. The main content area has a progress bar with four steps: 1. Cliente, 2. Servicios (active), 3. Facturación, and 4. Finalización. Below the progress bar, there are two boxes: the left one shows 'Nombre:', 'RUT:', and 'Fecha de nacimiento: 01/01/1960'; the right one shows '\$ 90.000' for 'Disponibles servicios móviles' and '\$ 0' for 'Disponibles servicios fijos', with a 'Detalle Evaluación' button. Below these are links for 'VER SERVICIOS ACTIVOS' and 'CAMBIAR ACREDITACIÓN'. A central section titled '¡SELECCIONA LO QUE NECESITAS!' contains icons for 'HOGAR', 'TV', 'TELÉFONO', 'INTERNET', 'MÓVIL' (highlighted in red), 'EQUIPOS', and 'PLANES MÓVIL'. Below this is a section for 'ACCESORIOS' with icons for 'AURICULARES' and 'CARGADORES'. At the bottom, there are two buttons: 'VERIFICAR' and 'IR A FACTURACIÓN' (highlighted with an orange border and a mouse cursor icon).

Al presionar la botonera **“Verificar”** 2 veces el sistema emitirá el mensaje “Venta ya ha sido verificada” por lo que se puede continuar e ir a **“Ir a Facturación”**.

Resumen

Una vez seleccionado el plan a contratar por el cliente se debe crear la cuenta financiera.

PASO 3: CREACIÓN DE CUENTA FINANCIERA

PASO 1

PASO 2

PASO 3

Facturación: Esta sección se divide en 3 pasos, sección de selección de cuenta, firma de contrato y registro de pago. A continuación, se asigna el ciclo de facturación del cliente, como es una cuenta nueva se debe presionar el botón **“CREAR NUEVA CUENTA”** y completar los datos faltantes (**Personales, datos de contacto, ingreso de dirección**).

✓ Cliente ✓ Servicios **3 Facturación** 4 Finalización

Nombre: **CARMEN LÓPEZ**
RUT: **16.163.987-K**
Fecha de nacimiento: **29/03/1978**
Verificación biométrica:

\$ 15.000
Disponibles servicios móviles.

\$ 0
Disponibles servicios fijos.

Detalle Evaluación

SELECCION UNA CUENTA DE FACTURACIÓN PARA MOVIL

ACTUALIZAR

NUEVA CUENTA

2 FIRMA DE CONTRATO

SIGUIENTE

PASO 1

PASO 2

PASO 3

Debes completar los siguientes datos faltantes tales como:

- Datos Personales
- Datos de contacto
- Dirección
- Cuenta facturación
- Ciclo facturación (el más cercano a la fecha de la venta).

IMPORTANTE: Debes seleccionar un ciclo de facturación al azar. Esto, considerando que el sistema asignará uno de manera automática, una vez habilitado el servicio, este nuevo ciclo será el más cercano a la fecha de habilitación del servicio **(esto no debe ser comentado al cliente)**"

- Tipo de cliente (persona natural) se completa por defecto
- Subtipo Cliente (nuevo) se completa por defecto.
- Entidad de facturación:
 - Formato de facturación (boleta)
 - Medio de facturación
 - Online (envío a correo)
 - Número de teléfono se debe completar
 - Email y verificación: se completan de forma automática

Importante: SOLO en el caso en que el cliente solicite un cambio de Ciclo, se debe informar que podrá hacerlo, siempre y cuando tenga 1 boleta emitida y pagada, luego de eso debe contactarse a uno de nuestros canales de atención para gestionarlo.

Posteriormente al llenar cada uno de este ítem debes presionar el botón **“CREAR”** para que se grabe la información desde cada ítem.

✓ DATOS PERSONALES

✗ DIRECCIÓN

Región * Comuna * Provincia

Sector

Tipo * Calle Número

Tipo de edificio *

SIGUIENTE

3 CUENTA FACTURACIÓN

4 ENTIDAD DE FACTURACIÓN

✗ CUENTA FACTURACIÓN

Ciclo de facturación * Tipo de Cliente * Subtipo Cliente *

Ciclo 14 PERSONA NATU... NUEVO

Emisión Boleta: 14 Aprox.
Vencimiento Boleta: 05 Aprox.
Reinicio Plan: 14

Siguiente

✗ ENTIDAD DE FACTURACIÓN

Formato facturación:

☐ Boleta ☐ Factura ☒ Online ☐ Papel (\$700)

Número envío Boleta SMS Email Verifica email

anabelle.rebolledo@ Verifica email anabelle.rebolledo@

CREAR

PASO 1

PASO 2

PASO 3

Creada la cuenta del cliente aparecerá en sistema, debemos presionar **“Usar”** y luego **“Siguiente”**. En caso de que el cliente tenga creada alguna cuenta se mostrará la información de cada una de las cuentas disponibles. Y si el cliente desea utilizar la misma cuenta desde la botonera “Usar” se puede seleccionar.

SELECCION UNA CUENTA DE FACTURACIÓN PARA MOVIL

FA:231871648
Cbpld:CO1005988615
Tipo de cuenta:N
Subtipo:NNVO
Ciclo facturación:10

TELÉFONO: 569 5699999999
TELÉFONO Fijo: 56999999999
Email:PRUEBA@CLAROCHILE.CL

ACTUALIZAR

USAR

CREAR DESDE ESTA CUENTA

2 REGISTRO DE PAGO

SIGUIENTE

PASO 4: CIERRE DE LA VENTA

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Escoger "Identificación biométrica" y luego "Firmar contrato".

The screenshot displays a multi-step process for signing a contract. At the top, a progress bar shows four steps: 'Cliente' (completed), 'Servicios' (completed), 'Facturación' (current step, marked with a red '3'), and 'Finalización' (marked with a grey '4'). Below the progress bar, the 'Facturación' section shows a total amount of \$100.000, with a breakdown of \$0 for 'Disponibles servicios móviles' and \$0 for 'Disponibles servicios fijos'. A 'Detalle Evaluación' button is located below this section. The 'FIRMA DE CONTRATO' section is highlighted with a red box. It contains two radio button options: 'Identificación facial' (unselected) and 'Identificación biométrica' (selected). Below these options is a red button labeled 'FIRMAR CONTRATO'. At the bottom right of the interface is a red button labeled 'SIGUIENTE'.

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Dar clic en "Aceptar".



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

Ingresar serie de simcard en el campo indicado en la imagen.

1. En la columna "Número" se mostrará el número nuevo del cliente.
2. Número de simcard valida.
3. Adjuntar documentos de respaldo y luego hacer clic en "Finalizar".

Nombre: **PRUEBA**
RUT: **23.398.173-7**

\$ 100.000 Disponibles servicios móviles.
\$ 0 Disponibles servicios fijos.
[Detalle Evaluación](#)

INGRESO SERIES

EQUIPO	TIPO ADQ.	SERIE EQUIPO	SIMCARD	SERIE SIMCARD	NUMERO	CAP
PROPIO		9999999999999999	TARJETA SIMCARD		55950862456	

[ADJUNTAR](#) [FINALIZAR](#)

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

Aparecerá mensaje con resumen de la venta, validar que los datos estén correctamente ingresados. Luego hacer clic en “Confirmar” para enviar.

- Para confirmar ingreso de solicitud, dirígete al menú y selecciona “Dashboard”.
- En primera instancia la orden aparecerá en estado “Solicitud recibida”.
- Esperar aproximadamente dos minutos para volver a actualizar la página y corroborar que estado de la solicitud se encuentra en “Orden Ingresada” y muestra n° de orden.

Nombre: PRUEBA
RUT: 23.398.173-7

\$ 100.000

Disponibles
servicios móviles

\$ 0

Disponibles
servicios fijos

Mensaje de solicitud recibidaOK

Detalle
Evaluación

RESUMEN

MÓVIL

N° SOLICITUD	NÚMERO ORDEN	NÚMERO	PLAN	SERIE EQUIPO	SERIE SIMCARD	ESTADO
50102256	Orden Pendiente	59950862556	07 2023-DIF EP-MAX M	999999999999999	8956032202599043683	EXITOSO

CONFIRMAR

ADJUNTAR

FINALIZAR

CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 12 FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°
12!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

Para salir del Desafío solo debes presionar el botón

"Finalizar"

FINALIZAR