

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 14 - 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 11 AL 24 DE AGOSTO



INGRESO DE SVA A UN SERVICIO MÓVIL



BLOQUEO/DESBLOQUEO EQUIPO Y SIM POR ROBO O PÉRDIDA



ACTIVIDAD



ACELERACIÓN CUOTAS EQUIPO MÓVIL



INCONVENIENTE CON PAGO





DESAFÍO TERMINADO

INGRESO DE SVA A UN SERVICIO MÓVIL



PROCEDIMIENTO

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

VERIFICA PRECONDICIONES

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

- Valida la identidad del titular según la publicación [POLÍTICA DE VALIDACIÓN IDENTIDAD](#)

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

VERIFICA PRECONDICIONES

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

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

VERIFICA PRECONDICIONES

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

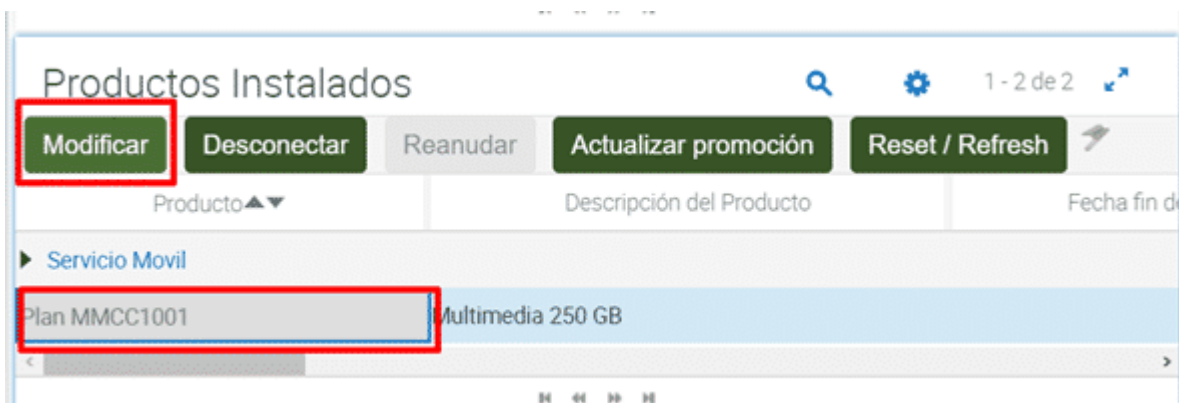
GESTIONA

Paso 1



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

Paso 2



2. Desde la sección de **PRODUCTOS INSTALADOS** de la vista 360, seleccionar el plan del cliente y presionar **MODIFICAR**.

Paso 3

The screenshot shows the 'Detalles' section of a system. On the left, a sidebar lists items: '1 Plan MMCC1001' and '2 Servicio Movil'. Item '2' is highlighted with a red box. A blue arrow points from this item to the main 'Detalles' panel on the right. The main panel shows a table of services with columns: 'Nº de reseña', 'Producto', 'Acción', 'Lista de evaluación e', 'Cant.', and 'Precio'.

Nº de reseña	Producto	Acción	Lista de evaluación e	Cant.	Precio
1	Plan MMCC1001	-		1	
2	Servicio Movil	-		1	
2.1	Numero Movil	-		1	
2.2	Servicio SMS	-		1	
2.3	Descuento Simcard	-		1	
2.4	Descuento Multiservicio Movil	-		1	
2.5	Simcard	-		1	
2.6	Servicio Voz Movil	-		1	
2.7	Descuento Sim Only 10% para Siempre	-		1	
2.8	Servicio Datos Movil	-		1	

3. Luego, **hacer clic en el icono >** para aperturar los servicios contratados.

HABILITAR BUZÓN DE VOZ

PASO 1

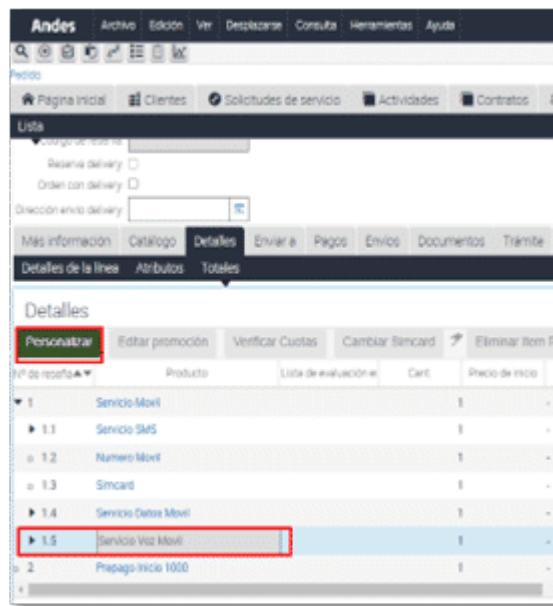
PASO 2

PASO 3

PASO 4, 5 Y 6

IM

1. Seleccionar **SERVICIO VOZ MÓVIL** y luego hacer clic en **PERSONALIZAR**.



PASO 1

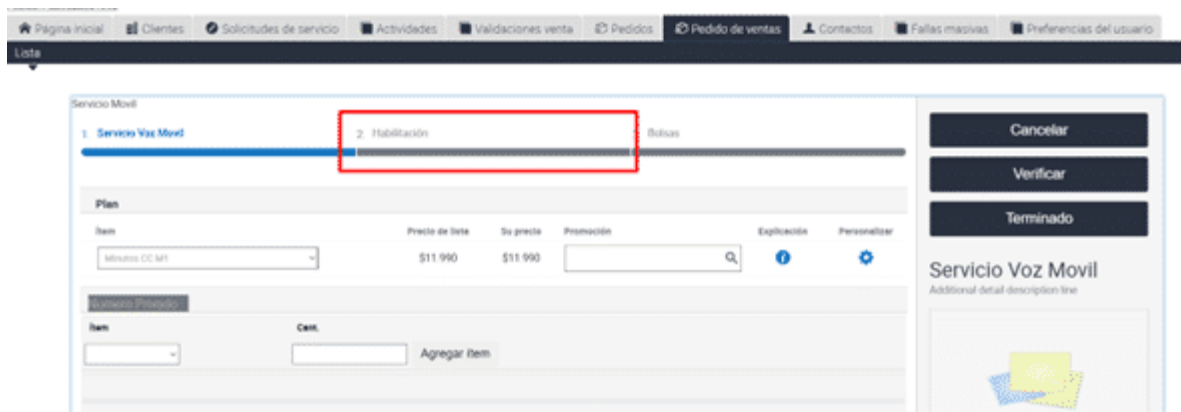
PASO 2

PASO 3

PASO 4, 5 Y 6

IM

2. Seleccionar “Habilitación”.



PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4, 5 Y 6	IM
--------	--------	--------	---------------	----

3. Seleccionar el **SVA solicitado**, agregar en cantidad **"1"** y luego **"Agregar ítem"**.

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4, 5 Y 6	IM
--------	--------	--------	---------------	----

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

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4, 5 Y 6	IM
--------	--------	--------	---------------	----

- **Una vez habilitado el Buzón de Voz**, el cliente puede acceder a sus mensajes llamando al #111.

- **No tiene cargo de habilitación.**
- **Este servicio descuenta minutos del plan o del saldo disponible, según plan contratado.**
- **Una vez recibido un mensaje de voz,** el cliente será **notificado por medio de un SMS** de nombre VTR con el siguiente mensaje: *"Tienes un nuevo mensaje de voz. Para escucharlo llama al #111."*
- Al momento del llamar al Buzón de Voz, las opciones que se brindan son las siguientes:

#111	Si se recibe un nuevo mensaje las opciones son:		Opción 1		Guardar este mensaje					
			Opción 2		Eliminar este mensaje					
			Opción 3		Escuchar de nuevo					
			Opción 4		Escuchar el número de quien dejo el mensaje					
			Opción 5		Para ir al mensaje anterior					
			Opción 6		Para ir al siguiente mensaje					
			Opción *		Volver al menú principal					
	Menú Principal									
	Opción 2	Escuchar mensajes guardados	Opción 2		Eliminar este mensaje					
			Opción 3		Escuchar de nuevo					
			Opción 4		Escuchar el número de quien dejo el mensaje					
			Opción 5		Para ir al mensaje anterior					
			Opción 6		Para ir al siguiente mensaje					
			Opción *		Volver al menú principal					
	Opción 3	Cambiar Opciones Personales	Menú de Personalización							
			Opción 1	Configurar tu saludo personal			Opción 1	Grabar tu saludo personal	Opción 1	Para volver a grabar
								Opción 2	Para escuchar el saludo personal	
								Opción #	Para aprobar este mensaje de bienvenida	
								Opción *	Para cancelar y volver al menú anterior	
Opción 2			Borrar tu saludo personal			Opción 1	Para confirmar y borrar tu saludo			
							Opción *	Para cancelar y volver al menú anterior		
Opción *		Volver al menú principal								

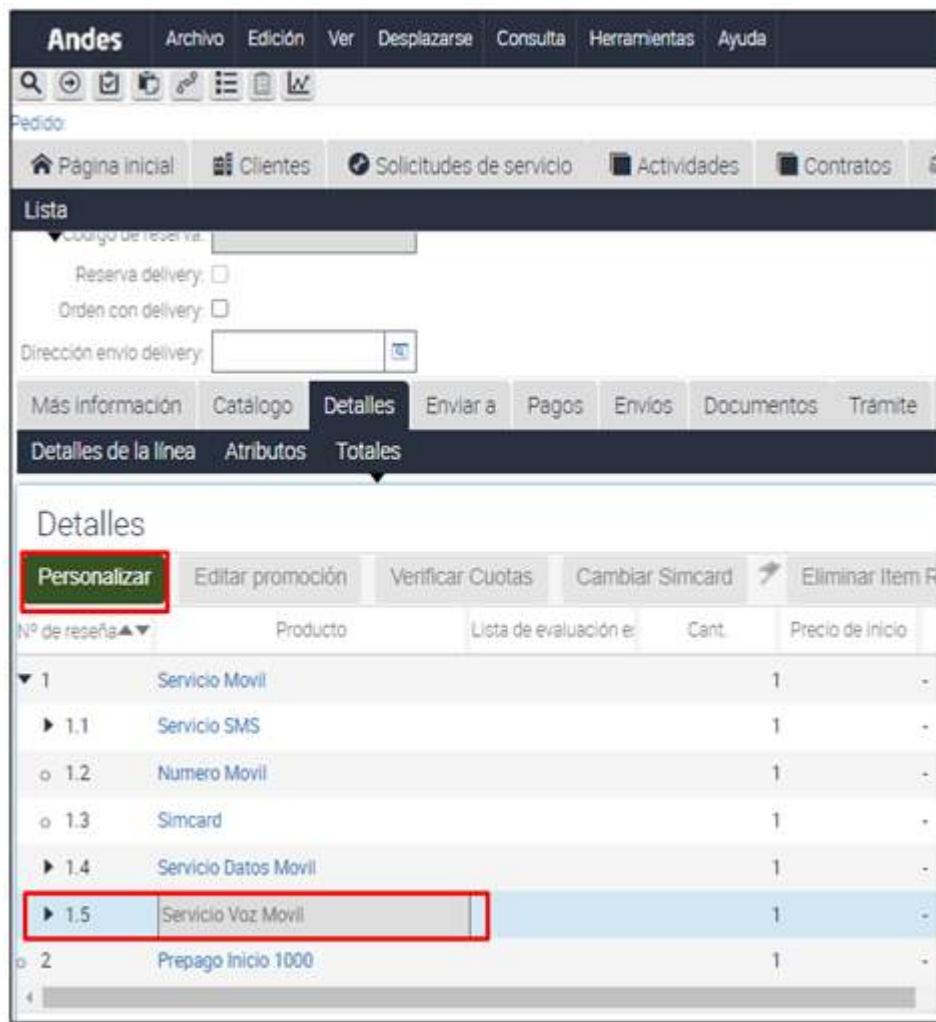
INGRESAR NÚMERO PRIVADO

PASO 1

PASO 2

PASO 3

1. Seleccionar **SERVICIO VOZ MÓVIL** y luego hacer clic en **PERSONALIZAR**



PASO 1

PASO 2

PASO 3

2. Seleccionar **"Número Privado"** [1], agregar en cantidad 1 [2] y luego **"Agregar ítem"** [3]

Lista

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

Servicio Movil

1. Servicio Voz Movil 2. Habitación 3. Bolsas

Plan

Item	Precio de lista	Su precio	Promoción	Explicación	Personalizar
Minutos CC ME	\$11.990	\$11.990			

Numero Privado

Item	Cant.	
Numero Privado	1	Agregar item

Cancelar

Verificar

Terminado

Servicio Voz Movil

Additional detail description line

PASO 1

PASO 2

PASO 3

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



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

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

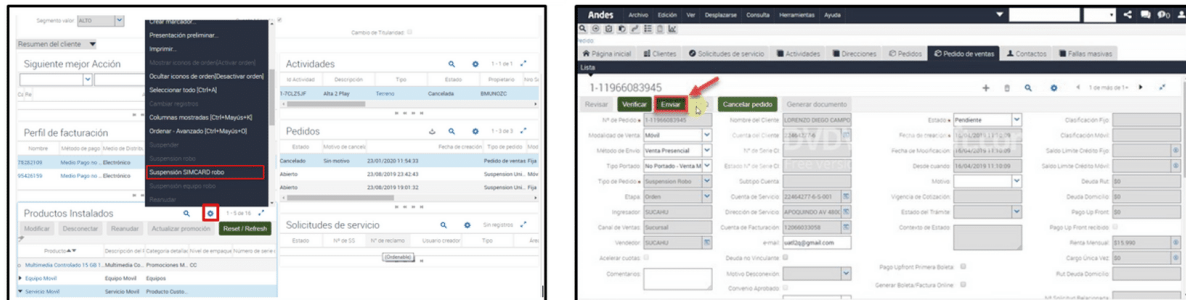
BLOQUEO SÓLO EQUIPO

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

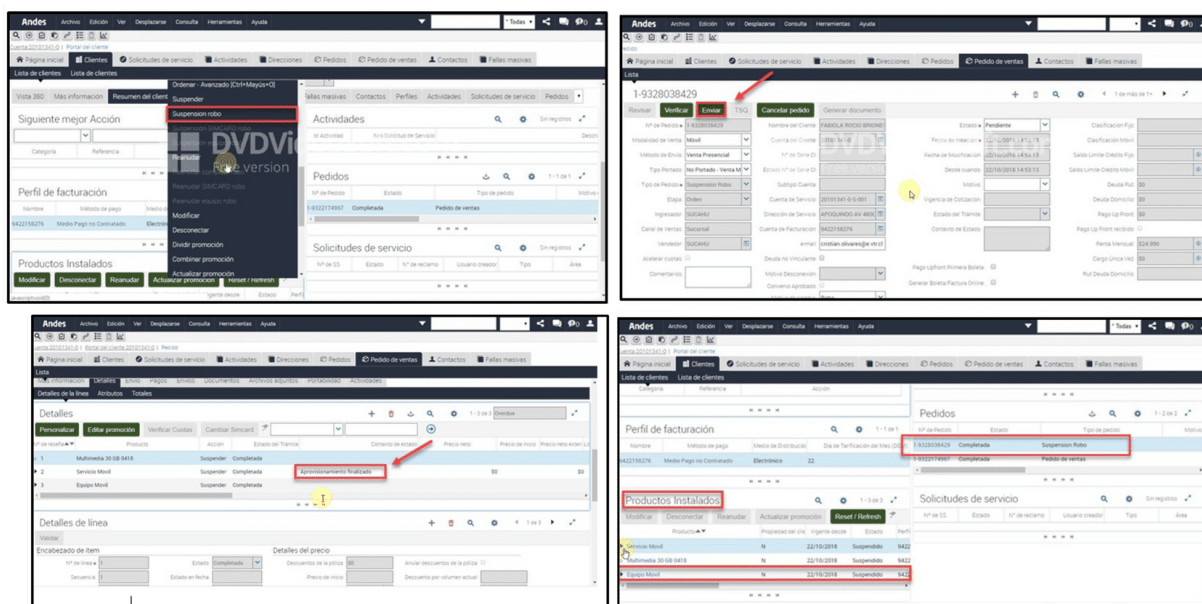
BLOQUEO SIM Y EQUIPO

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**

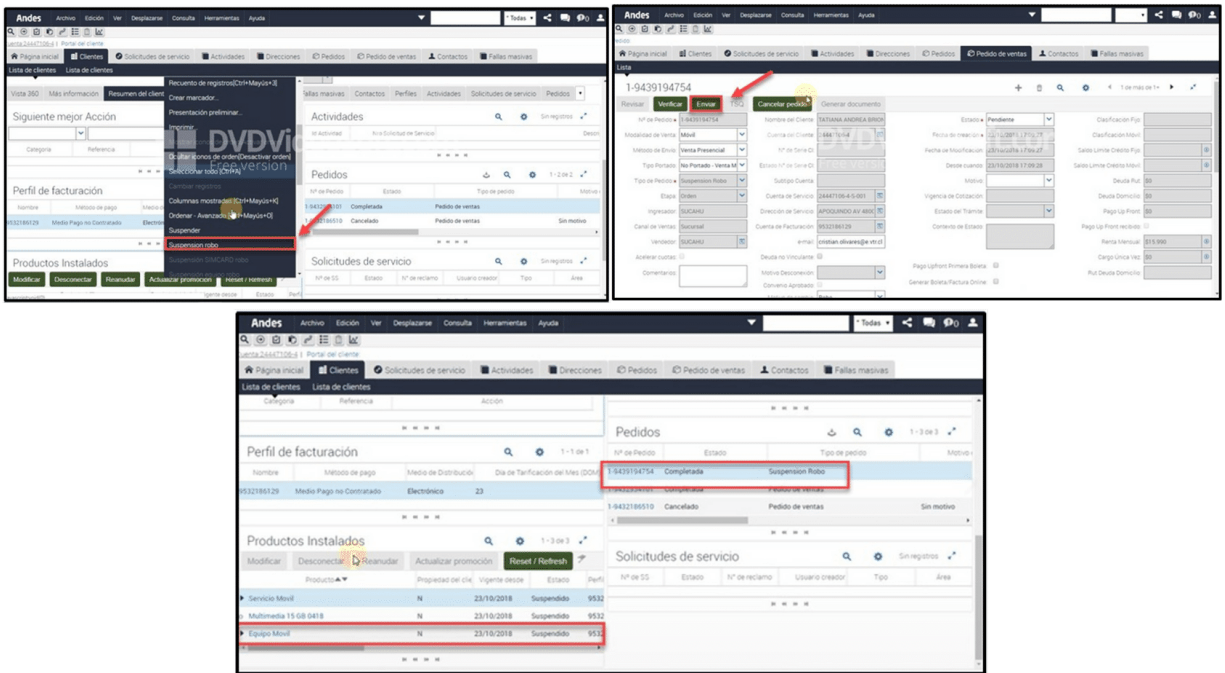


BLOQUEO SÓLO SIMCARD

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

ACTIVIDAD

Recordando contenido

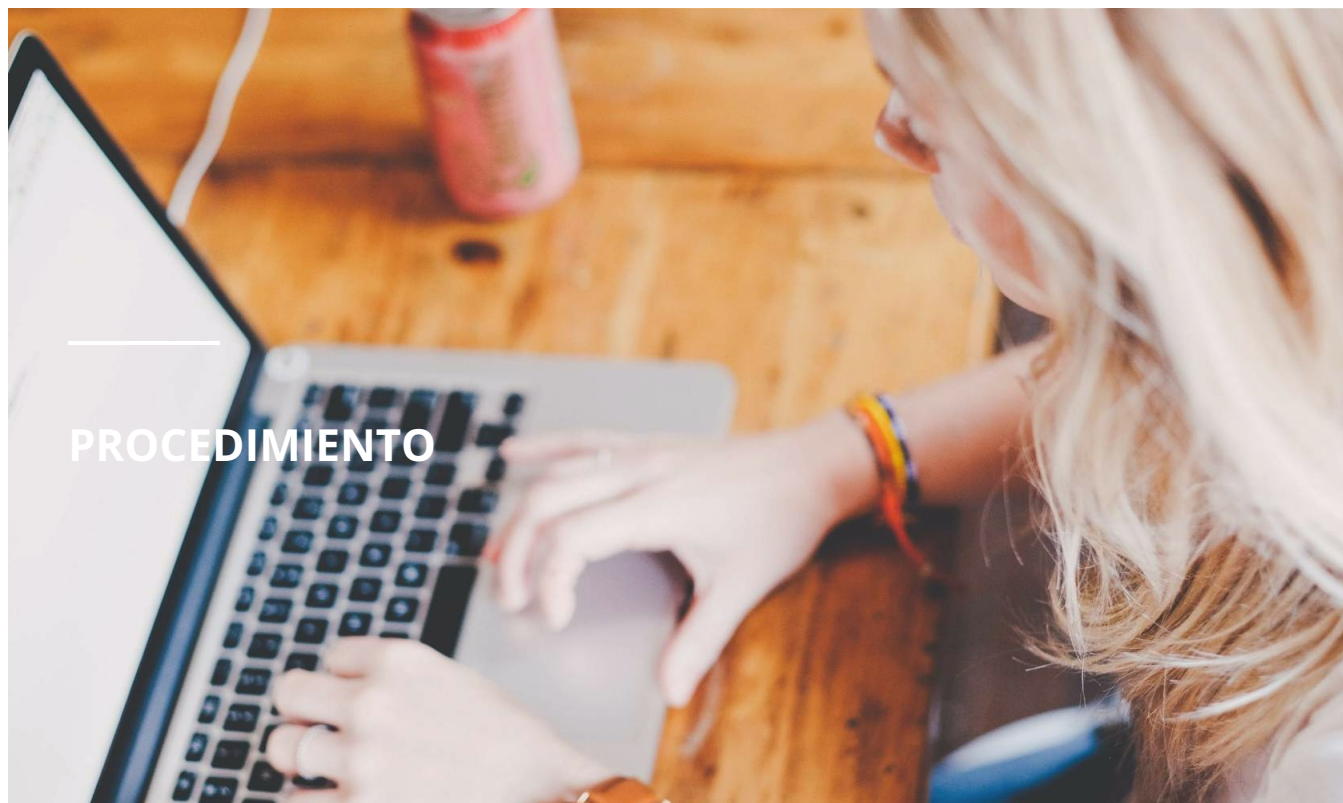
Pregunta

01/01

El cliente puede tener la cuenta al día o vencida para solicitar la contratación de un SVA

- ☐ Falso
- ☐ Verdadero

ACELERACIÓN CUOTAS EQUIPO MÓVIL



DEBES SABER

POLÍTICA DE ATENCIÓN

INDAGA

La aceleración de cuotas corresponde al pago total de las mensualidades restantes de arriendo de un equipo móvil para:

- Término anticipado del contrato de arriendo de 18 meses.
- Renovación de Equipo.

- Poner término al contrato del plan móvil.

DEBES SABER

POLÍTICA DE ATENCIÓN

INDAGA

- Verifica el Rut del Cliente para saber a quién atendemos
- Esta solicitud puede ser realizada por el Titular o Tercero con poder Notarial
- Revisa procedimiento para Cambio de Equipo [AQUÍ](#).
- El cliente debe tener su cuenta al día y en estado ACTIVO para realizar la aceleración de cuotas.
- El pago de las Cuotas de arriendo es UP FRONT, es decir, el cliente debe pagar en el momento de la atención
- El pago del Aceleramiento de cuotas puede ser por cualquiera de los medios facilitados por VTR.
- El procedimiento de [CONVIVENCIA DE ÓRDENES](#) indica la compatibilidad de este con otros requerimientos.

DEBES SABER

POLÍTICA DE ATENCIÓN

INDAGA

Realizar las siguientes preguntas:

- ¿Por qué motivo necesita acelerar las cuotas de su equipo?
- ¿Se recuerda cuántas cuotas le quedan pendientes?

- ¿Desea renovar su equipo Móvil?

VERIFICAR PRECONDICIONES

1 Y 2

3

4

1. Validar en la **VISTA 360** que los datos del cliente, como DIRECCIÓN, EMAIL, TELÉFONO PRINCIPAL estén actualizados.

2. Corroborar que el estado del servicio esté **ACTIVO o DE BAJA** del servicio en la sección PRODUCTOS INSTALADOS

Productos Instalados				
Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh				
Nº de activo▲▼	Producto	Identificador del servicio	Estado	Descripción de
▶ 1-355451276	Equipo Movil	963861042	Activo	
○ 1-355451354	Multimedia 20 GB		Activo	Multimedia 12 GE
▶ 1-355451426	Movil Postpago	15676049	Activo	

1 Y 2

3

4

3. En la misma sección de **PRODUCTOS INSTALADOS**, confirmar el número celular asociado al equipo móvil. Este se encuentra bajo la columna **IDENTIFICADOR DEL SERVICIO**.

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta 6188044-5 | Portal del cliente

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

Lista de clientes Lista de clientes

Perfil de facturación

Nombre Método de pago Medio de Distribución de F Día de Tarificación del Mes (DOM)

455350141 Medio Pago no Con...Electrónico 9

Productos Instalados

Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción **Reset / Refresh**

Nº de activo▼ Producto Identificador del servicio Estado Descripción de

1-355451276	Equipo Movil	963861042	Activo	Multimedia 12 GE
1-355451354	Multimedia 20 GB		Activo	Multimedia 12 GE
1-355451426	Movil Postpago	15676049	Activo	

Pedidos

Nº de Pedido	Tipo de pedido	Estado	Fecha de creación	Acción
1-467617845	Suspension Bidireccional	Pendiente	04/10/2017 12:53:00	Orden
1-450219070	Modificación	Cancelado	20/09/2017 17:47:22	Orden
1-445378711	Suspension Robo	Cancelado	13/09/2017 14:35:49	Orden
1-394214312	Modificación	Cancelado	21/08/2017 10:57:19	Orden
1-372903511	Modificación	Cancelado	14/08/2017 15:10:34	Orden

1 Y 2

3

4

4. Confirmar si el cliente tiene alertas de cobranza. Para esto el ejecutivo/asesor deberá pinchar en la pestaña **ALERTAS DE CRÉDITO** desde la Vista 360 del cliente, y verificar si el flag del campo "**EN COBRANZA**" está marcado con un ticket

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta 6188044-5 | Portal del cliente

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

Lista de clientes Lista de clientes

Seguimiento valor Nacionalidad: CHILENO Tipo: Residencial Id Twitter: Estado email: Pendiente Validac Clase: Cliente Género: Masculino Fecha de nacimiento: 08/04/1954 Estado: Activo

Profesión: qa Región: REGION METROPOLITANA Subtipo: Subclase: Mixto

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

Siguiente mejor Acción

Actividades

Tipo	Id Actividad	Descripción	Estado
Resolución	1-6XDRU9	Paso 1: Ingresar información para devolución	Abierta
Resolución	1-6K4N60	Paso 1 Genera Requerimiento	Abierta
Resolución	1-6JYKMI	Paso 2.4 Se escala caso para Analisis	Derivada

Alertas de crédito

Notas

Asignaciones de contactos

Historial cliente

Archivos adjuntos

Facturar/Enviar

GESTIONA: CLIENTE CON SERVICIOS ACTIVOS

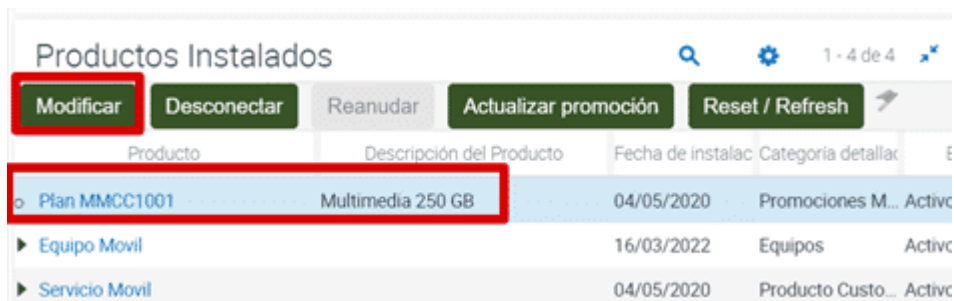
1

2

3

4

1. Seleccionar promoción móvil y hacer clic en el botón **MODIFICAR**



1

2

3

4

2. Seleccionar el equipo móvil y presionar botón **VERIFICAR CUOTAS**. Aparecerá un cuadro con la información del monto total adeudado en cuotas (cuotas pendientes).

Andes

Inicio

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

Lista

Detalles

Personalizar Editar promoción Verificar Cuotas Cambiar Simcard Eliminar Item Root

Nº de resalta	Acción	Producto	Lista de evaluación en	Cant.	Precio de inicio	Cantidad ampliable	Precio neto	ID de servicio	Punto de servicio	Cuenta de servicio	Precio neto exten	SubTotal Co
1	-	Equipo Móvil		1		1				9252583 K-S-001		
1.1	-	Smarting Galaxy A03 Core		1		1	3531663496648			9252583 K-S-001		
1.1.1	-	Descuento Cuota Móvil		1		1				9252583 K-S-001		
1.1.2	-	Cuota Mensual Amendo		1		1				9252583 K-S-001		
2	-	Plan MMCC1001		1		1				9252583 K-S-001		
3	-	Servicio Móvil		1		1	\$0	931272259		9252583 K-S-001	\$0	
3.1	-	Bloqueo Cámara Móvil		1		1		931272259		9252583 K-S-001		
3.1.1	-	Móvil Cámara 111 VTR		1		1	\$0	931272259		9252583 K-S-001	\$0	
3.1.2	-	Móvil Cámara 188 Teletel		1		1	\$0	931272259		9252583 K-S-001	\$0	
3.1.3	-	Móvil Cámara 123 Entel		1		1	\$0	931272259		9252583 K-S-001	\$0	

1

2

3

4

3. En la misma pestaña “**DETALLES**”, selecciona la promoción y hacer clic en “**EDITAR PROMOCIÓN**”.

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

Lista

Reserva delivery

Más información Catálogo Detalles Enviar a Pagos Envíos Documentos Trámite Precios Archivos adjuntos Portabilidad Actividades Auditoría

Detalles de la línea Atributos Totales

Detalles

Personalizar Editar promoción Verificar Cuotas Cambiar Simcard Eliminar Item Root

Nº de resalta	Acción	Producto	Lista de evaluación en	Cant.	Precio de inicio	Cantidad ampliable	Precio neto	ID de servicio	Punto de servicio	Cuenta de servicio	Precio neto exten	SubTotal Co
1	-	Equipo Móvil		1		1				9252583 K-S-001		
2	-	Plan MMCC1001		1		1				9252583 K-S-001		
3	-	Servicio Móvil		1		1	\$0	931272259		9252583 K-S-001	\$0	

1

2

3

4

4. Pinchar eliminar equipo móvil y luego “ **TERMINADO** ”.

Editar promoción

Moneda: \$12,990 Cantidad de promoción: 1

Guardar Validar **Terminado**

▼ Equipo Movil: Equipo Movil

Equipo Movil

Plan MMCC1001 1

Equipo Movil 1

Servicio Movil 1 \$0

Mensajes

1

2

3

4

5. Verificar en la **casilla cargo única vez** el monto informado con anterioridad.

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Validaciones venta Pedidos Pedido de venta Contactos Faltas masivas

Lista

Nº de Pedido: 12099579A121

Modo de Venta: Móvil

Método de Envío: Venta Presencial

Tipo Portado: No Portado - Venta M

Tipo de Pedido: Modificación

Estado: Orden

Ingresador: JESUSAREGO

Canal de Venta: Sucursal

Vendedor: JESUSAREGO

Alinear subtot: ☐

Comentarios:

Nombre del Cliente: PATRICIO JESUS MORAL

Cuenta del Cliente: 8252583-6

Nº de Serie O:

Estado Nº de Serie O:

Subtipo Cuenta:

Cuenta de Servicio: 8252583-6-S-001

Dirección de Servicio: VECNAL 4178 CASA

Cuenta de Facturación: 86215467

e-mail: PATRICIALES413@CA

Deuda no Vinculante: ☐

Motivo Desconexión:

Comentarios Aprobados: ☐

Motivo de cambio: Baja Voluntaria

Segmento:

Estado: Pendiente

Fecha de creación: 16/12/2022 10:58:46

Fecha de Modificación: 16/12/2022 10:58:46

Desde cuando: 16/12/2022 00:00:00

Motivo:

Vigencia de Cobertura:

Estado del Trámite:

Comentario de Estado:

Page Up/Print Primera Boleta: ☐

Orden con retiro en Sucursal: ☐

Clasificación Fijo:

Clasificación Móvil: 3.800

Saldo Límite Crédito Fijo:

Saldo Límite Crédito Móvil: \$116,011

Deuda Rut:

Deuda Corriente:

Page Up/Print recibido: ☐

Page Up/Print recibido: ☐

Remito Mensual: \$12,990

Cargo Única Vez: \$12,990

Por Unidad Consumida:

Cuenta Facturación Deuda Corriente:

SP Solicitudes Relacionadas:

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

- 6.1. Ir a **“Generar documento”** (1)
- 6.2. Pinchar la casilla **“Acelerar cuotas”** (2)
- 6.3 Hacer clic en **“Enviar”** (3). El pedido quedará en estado **“Pendiente de pago”** (4).
- Si no se selecciona la casilla de “Acelerar cuotas”, aparecerá un error ([ver aquí](#))

The screenshot shows a web application interface for managing sales orders. The top navigation bar includes links like 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Validaciones venta', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Faltas máximas'. The main form is titled 'Pedido de ventas' and contains several sections. On the left, there's a sidebar with buttons: 'Editar', 'Verificar', 'Enviar' (highlighted with a red box and number 3), and 'TSQ'. Below these are input fields for 'Nº de Pedido' (1-209997966121), 'Modo de Venta' (Móvil), 'Método de Envío' (Venta Presencial), 'Tipo Pedido' (No Portado - Venta M), 'Tipo de Pedido' (Modificación), 'Etapas' (Orden), 'Ingresador' (JESSAREGO), 'Canal de Ventas' (Sustituir), and 'Vendedor' (JESSAREGO). In the center, there's a section for 'Nombre del Cliente' (PATRICIO JESUS MIGUEL), 'Cuenta del Cliente' (9152583-K), 'Nº de Serie CI', 'Estado Nº de Serie CI', 'Subtipo Cuenta', 'Cuenta de Servicio' (9252583-K/5-001), 'Dirección de Servicio' (VICINAL JOLIE CASA), 'Cuenta de Facturación' (96215467), 'e-mail' (PATRICIOJESUS413@GMAIL), 'Deuda no Vinculante' (checkbox), 'Motivo Desconexión' (dropdown), and 'Convenio Aprobado' (checkbox). On the right, there's a section for 'Estado' (highlighted with a red box and number 4) set to 'Pendiente de pago', 'Fecha de creación' (16/12/2022 10:58:41), 'Fecha de Modificación' (16/12/2022 11:02:41), 'Desde cuando' (16/12/2022 00:00:00), 'Motivo' (dropdown), 'Vigencia de Cotización', 'Estado del Transmisor', 'Contexto de Estado', 'Pago Upfront Preventa Bonita' (checkbox), 'Cuenta Facturación Deuda Doméstica', and a table of financial data including 'Clasificación Fijo', 'Pedido de ventas Applet de formulario', 'Saldo Límite Crédito Fijo', 'Saldo Límite Crédito Móvil', 'Deuda Rut', 'Pago Up Front', 'Pago Up Front recibido', 'Renta Mensual', 'Cargo Única Voz', and 'Rut Deuda Doméstica'.

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

7. Una vez realizado el pago, se marcará de manera automática la casilla **“Pago Up Front recibido”** (). Además, el estado pasa de **“Pendiente de pago”** a **“Completado”**.
8. Ya completada la aceleración de cuotas, se puede **proceder a realizar cambio de promoción** (si cliente no tiene plan vigente) para poder hacer cambio de equipo.

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

Lista

1-209987966121

[Editar](#)
[Verificar](#)
[Enviar](#)
[TSO](#)
[Cancelar pedido](#)
[Generar documento](#)
[Agregar servicios fijos](#)

Nº de Pedido: 1-209987966121	Nombre del Cliente: PATRICKO JESUS MORALI	Estado: Completado	Clasificación Fija:
Modalidad de Venta: Móvil	Cuenta del Cliente: 9252583-K	Fecha de creación: 16/12/2022 10:56:41	Pedido de ventas Applet de formulario: 3.89e
Método de Envío: Venta Presencial	Nº de Serie O:	Fecha de Modificación: 16/12/2022 11:02:47	Saldo Límite Crédito Fijo:
Tipo Portador: No Portador - Venta M	Estado N° de Serie O:	Desde cuando: 16/12/2022 00:00:00	Saldo Límite Crédito Móvil: \$116.011
Tipo de Pedido: Modificación	Subtipo Cuenta:	Motivo:	Deuda Rut:
Etapas: Orden	Cuenta de Servicio: 9252583-K-S-001	Vigencia de Cotización:	Deuda Domestica:
Ingresador: JESUSAREGO	Dirección de Servicio: VISIONAL, 4370 CASA	Estado del Trámite:	Pago Up Front: \$26.000
Canal de Ventas: Sucursal	Cuenta de Facturación: 96215467	Contexto de Estado:	Pago Up Front recibido ☒
Vendedor: JESUSAREGO	e-mail: PATRICKOJESUS413@gmail.com	Pago Upfront Primera Solista: ☐	Renta Mensual: \$12.990
Acreditar cuotas: ☒	Deuda no Vinculante: ☐		Carga Única Voz: \$36.000
Comentarios:	Motivo Desconexión:		Rut Deuda Domestica:
	Convenio Aprobado: ☐		Cuenta Facturación Deuda Domestica:

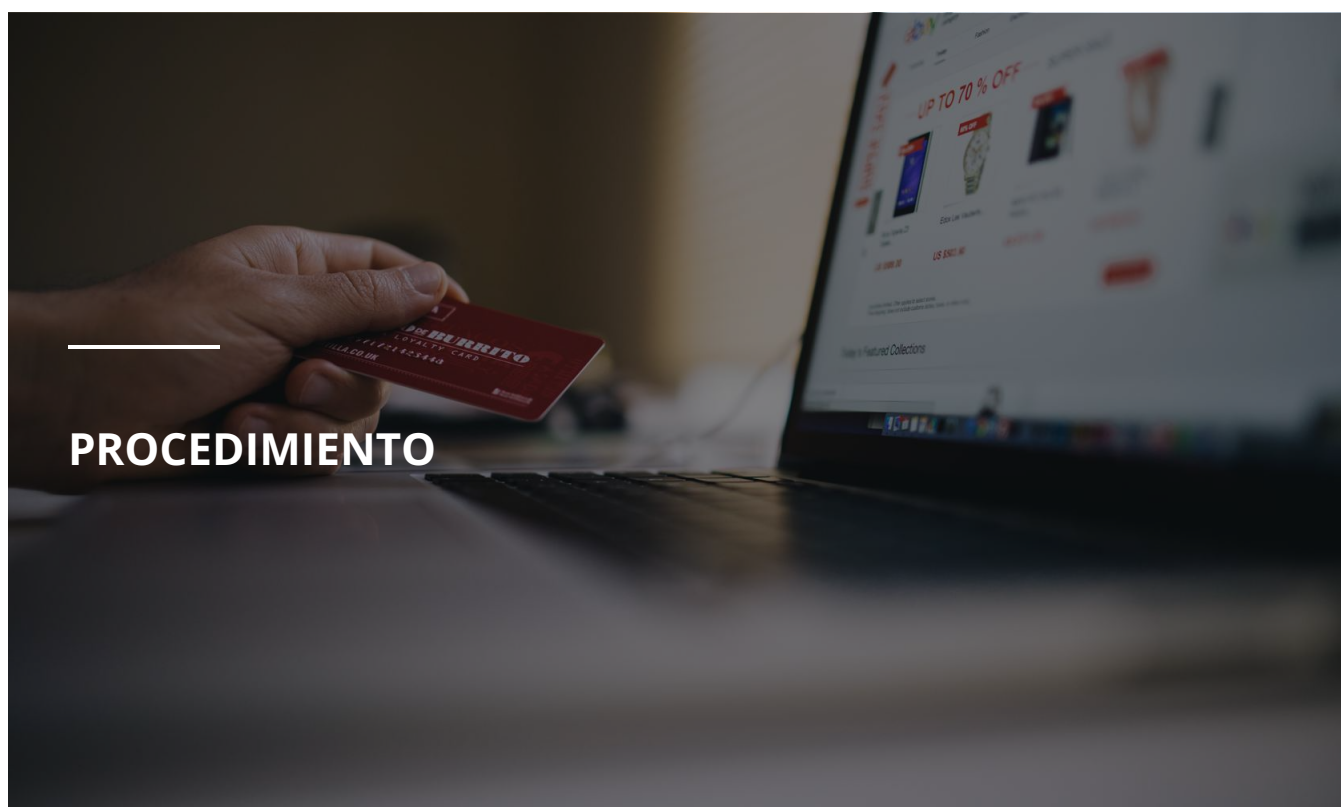


Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

INCONVENIENTE CON PAGO



PROCEDIMIENTO

Detallar como atender a clientes que presentan inconvenientes con un pago realizado por su servicio fijo o móvil.

ALCANCE

Aplica para clientes con servicios **fijos o móviles**.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

	CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE INCONVENIENTES EN UN PAGO
¿Quién lo solicita?	Titular o Tercero usuario del servicio.
¿Dónde se puede solicitar?	Se puede solicitar en cualquier canal de atención, es decir, Call Center Voz, No Voz y Sucursales.
¿Qué documentos se debe presentar?	Para traslados de pago y pagos no aplicados se debe presentar el comprobante de pago legible .
Validación de Identidad	No aplica validación de identidad para este procedimiento
¿Cuánto demora en reflejarse un pago?	El plazo en que se refleja un pago va a depender del recaudador en donde éste sea realizado: • Pagos en Sucursal VTR / VTR.COM (Pago express y Sucursal Virtual): Tiempo de aplicación de máximo de 3 días hábiles. • Pagos en recaudadores externos: Tiempo de aplicación de máximo de 2 días hábiles.
¿Cuándo se debe	La solicitud de servicio debe ser ingresada POSTERIOR AL PLAZO DE APLICACIÓN DEL PAGO , dependiendo del recaudador que haya

ingresar una Solicitud de Servicio por un Pago no Aplicado?

utilizado el cliente. **NO ANTES.**

Correcto ingreso de la Solicitud de Servicio

- **SIEMPRE DEBES COMPLETAR TODOS LOS CAMPOS OBLIGATORIOS** dentro de la solicitud de servicio, para que pueda ser atendida por el área especialista.
- **SIEMPRE DEBES CONFIRMAR QUE LA SOLICITUD QUEDE EN ESTADO DERIVADA**, si queda en estado abierto la solicitud no llegará al equipo resolutor.
- **SIEMPRE DEBES INDICAR EL RECAUDADOR DENTRO DE LA SOLICITUD**, que es donde el cliente realice el pago, estos pueden ser presenciales como Caja presencial VTR, Sencillito, Líder, Servipag, Caja Vecina ServiEstado y Unired, u Online como Servipag.com, VTR.com, Pago electrónico Banco Estado, Pago electrónico Banco Santander, Sucursal Virtual y APP VTR. **No debes confundir este dato con el medio de pago (efectivo, débito o crédito).**

VERIFICACIONES

VERIFICACIONES PREVIAS PARA DETERMINAR EL INCONVENIENTE

1. Verifica si existe saldo pendiente de pago en la cuenta de facturación del servicio del cliente. Apóyate de la publicación [CÓMO REVISAR LA DEUDA](#).

- 1.1. Si no tiene saldo pendiente de pago verifica si el servicio se encuentra activo o suspendido.
 - a. Si se encuentra activo, quiere decir el pago se encuentra correctamente impactado.
 - b. Si se encuentra suspendido, continúa con el apartado SERVICIO SUSPENDIDO Y CUENTA PAGADA.
- 1.2. Si tiene saldo pendiente de pago, continúa con el paso N°2.

2. Verifica el método de pago que utilizó el cliente. Consulta al cliente el método utilizado o verifica en sistema cuál está registrado:

- 2.1. Medio Pago no Contratado: continúa con el paso N°3.
- 2.2. Pago Automático: Verifica que el PAC – PAT esté activo. Apóyate en la publicación [PAGO AUTOMÁTICO \(PAC – PAT\)](#).
- 2.3. Descuento por Planilla: Deriva al cliente a la entidad de su convenio del que es parte para que pueda revisar el detalle del descuento que se le realiza.

3. Confirma si el pago se realizó por error en otra cuenta.

- 3.1. Si el cliente sólo posee una cuenta de facturación, continúa con el paso N°4.
- 3.2. En caso que el cliente posea más de una cuenta de facturación, revisa si el pago aparece en otra de sus cuentas. Revisa si el monto y la fecha coinciden con el pago realizado pero aplicado a una cuenta distinta. Si el pago está en otra cuenta, resuelve según la información del apartado TRASLADO DE PAGOS. Si el pago no está en otra cuenta, continúa con el paso N°4.

4. Revisa si el pago fue asignado correctamente, para esto, en la pestaña pagos de la cuenta de facturación, revisa si aparece el total pagado en la columna sin asignar. Además, verifica que exista un saldo a favor (esto confirma que el pago se aplicó a la cuenta del cliente pero no fue asignado al saldo).

- 4.1. Si existe un pago sin asignar, resuelve según la información del apartado PAGO NO ASIGNADO.
- 4.2. Si no existe un pago sin asignar, resuelve según la información del apartado PAGO NO APLICADO.
- 4.3. Si el pago se encuentra reversado, es decir, en la columna reversado se muestra la letra Y, resuelve según la información del apartado REVERSA DE PAGO.

PAGO NO ALICADO

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- Solo se debe ingresar una Solicitud de Servicio por pago no aplicado **si excede el SLA de tiempo de aplicación del pago, no antes.**
- Los tiempos máximos de aplicación de pago, según el recaudador, son los siguientes:

Recaudador		Plazo
Presencial	Caja Presencial VTR	2 días hábiles
	Sencillito	
	Líder	
	Servipag	
	Caja Vecina	
	ServiEstado	
	Unired	3 días hábiles
On Line	Servipag.com	2 días hábiles
	VTR.com botón de pago Servipag	
	VTR.com botón de pago Ripley	
	VTR.com botón de pago BCI	
	VTR.com botón de pago Banco de Chile	
	VTR.com botón de pago Banco Santander	
	Pago electrónico Banco Estado	
	Pago electrónico Banco Santander	
	VTR.com WebPay	3 días hábiles
	VTR.com Sucursal Virtual	
	APP VTR	

Siempre debes adjuntar **el comprobante de pago** ante esta solicitud.

MATRIZ DE ATENCIÓN PAGO NO APLICADO

GESTIÓN

1. Si el pago **se encuentra dentro del tiempo de aplicación según Recaudador**, informa esta situación al cliente y solo si el servicio está suspendido o próximo a suspender ingresa una inhibición del flujo de cobranza por 6 días. Apóyate de la publicación [INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA](#).

2. Si el pago **se encuentra fuera del tiempo de aplicación según Recaudador**, solicita el comprobante de pago e ingresa en la cuenta de facturación la siguiente Solicitud de Servicio (apóyate de la publicación [INGRESO DE SOLICITUD DE SERVICIO](#)):

- Tipo: Cuenta
- Área: Recaudación.
- Subárea: Pago no aplicado

Descripción: Fecha de pago, monto pagado, medio de pago, recaudador (aquí se debe indicar el recaudador utilizado por el cliente y que están indicados en la sección IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN).

Adjunta el comprobante de pago, apóyate de la publicación [CÓMO ADJUNTAR DOCUMENTOS](#).

IMPORTANTE: Recuerda completar los campos obligatorios dentro de la solicitud y que ésta quede derivada.

Si el servicio está suspendido o próximo a suspender ingresa una **inhibición del flujo de cobranza por 6 días** para evitar el corte de servicios. Apóyate de la publicación [INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA](#). Para ingresar la fecha de inhibición, debes calcular los 6 días desde el día antes de la fecha de corte que aparece en la boleta.

INFORMA

Informa al cliente que su caso fue escalado y que en un plazo máximo de 6 días hábiles se resolverá.

Voz y Sucursales:

Sr(a) XXXX, ya fue gestionado su caso, el cual se regularizará en un plazo máximo de 6 días hábiles. Tenga la tranquilidad que su servicio no se verá afectado.

No voz:

XXXX, ya fue gestionado tu caso, el cual se regularizará en un plazo máximo de 6 días hábiles. Ten la tranquilidad que su servicio no se verá afectado.

ESCALA —

Escalamiento N°1:

Si el pago aún no se refleja en la cuenta y el plazo entregado no se cumplió, realiza el siguiente escalamiento vía correo electrónico:

Destinatario: escalamiento.recaudacion@clarovtr.cl con copia a bpovtr@evertecinc.com

Asunto: CRM ANDES / PNA NO RESUELTO / Rut XXXX / N° SS XXXX / Cuenta facturación XXXX

En el cuerpo del correo indicar Rut del cliente, Cuenta de facturación, Monto pagado, Fecha de pago, lugar de pago (recaudador) y N° de SS ingresada

SLA: 3 días hábiles.

Escalamiento N°2:

Si tras el escalamiento anterior aún no se logra respuesta, escala según lo siguiente (respetando el orden de escalamiento):

1° Escalamiento: margarita.vasquez@clarovtr.cl

2° Escalamiento: claudio.palma@clarovtr.cl

3° Escalamiento: Alejandra.TorresSalgado@clarovtr.cl

Asunto: CRM ANDES / PNA NO RESUELTO / Rut XXXX / N° SS XXXX / Cuenta facturación XXXX

En el cuerpo del correo indicar Rut del cliente, Cuenta de facturación, Monto pagado, Fecha de pago, lugar de pago (recaudador) y N° de SS ingresada.

SLA: 3 días hábiles.

En ambos escalamientos, si el servicio está suspendido o próximo a suspender ingresa una **inhibición del flujo de cobranza por 6 días** para evitar el corte de servicios.

REGISTRA —

Atención Comercial → Pago → Pago no Aplicado

Registrar en la atención:

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

- Gestión realizada

REVERSA DE PAGOS

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- Las reversas de **pago en efectivo** pueden ocurrir cuando el pago es correctamente recepcionado por recaudadores externos pero el sistema no los reconoce y no los asigna a la cuenta. Para gestionar este tipo de casos, debes apoyarte del apartado **PAGO NO APLICADO**.
- Las reversas de **pago con tarjetas** (en Transbank o pago express de VTR) pueden ocurrir porque el pago del cliente sufre un inconveniente y no es procesado con éxito. Se debe a dificultades de comunicación entre Transbank y VTR.
- Si el **pago es reversado**, el proceso se anula y el pago es devuelto (abonado) a la cuenta bancaria o tarjeta de crédito del cliente, pero la restitución de los fondos tarda hasta **3 días hábiles** luego de efectuado el pago. Como el pago no se concreta, VTR nunca recibe el pago y la deuda del cliente no es rebajada. El cliente debe pagar nuevamente los servicios de VTR
- En caso de no encontrar el registro de un abono por el mismo valor que pagó, el cliente **debe contactar a su banco** para solicitar mayor información del pago.
- Para clientes que pagaron a través del Pago Express en [VTR.COM](https://www.vtr.com) y tuvieron este inconveniente, se les envía un correo en horario PM (15:00 aprox.).

MATRIZ DE ATENCIÓN REVERSA DE PAGO

GESTIÓN

1. Informa al cliente que su pago no fue procesado con éxito. Si se descontó monto en su cuenta, la entidad recaudadora tiene **hasta 3 días hábiles** para hacer la devolución del dinero.

INFORMA

Si no se descontó monto en la cuenta del cliente:

Voz y Sucursales

Sr(a). XXXX, el pago que usted realizó no fue procesado con éxito, es por esto que el saldo no fue descontado de su cuenta. Lo invitamos a pagar su boleta a través de VTR.COM.

No Voz

XXXX, el pago que realizaste no fue procesado con éxito, es por esto que el saldo no fue descontado de tu cuenta. Te invitamos a pagar tu boleta a través de VTR.COM.

Si se descontó monto en la cuenta del cliente:

Voz y Sucursales

Sr(a). XXXX, el pago que usted realizó no fue procesado con éxito. Debe esperar hasta 3 días hábiles para la devolución de su dinero. Si aún no tiene respuesta, debe contactarse directamente con su banco.

No Voz

XXXX, el pago que realizaste no fue procesado con éxito. Debes esperar hasta 3 días hábiles para la devolución de tu dinero. Si aún no tienes respuesta, debes contactarte directamente con tu banco.

REGISTRA

Atención Comercial → Pago → Pago no Aplicado

Registrar en la atención:

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

- Gestión realizada



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°
14!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR