



DESAFÍO DE LA SEMANA N° 10 - Trainers Incages

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- Considera, que 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 16 AL 29 DE JUNIO DEL 2025

CONTENIDO VTR (CALL CENTER)

 PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR

 AJUSTE

 ACTIVIDAD

 NO RECONOCE COBROS SVA / CANALES PREMIUM

 CAMBIO DE TECNOLOGÍA A FIBRA ÓPTICA



ANDES - INCOVENIENTES DE PAGO



ANDES - DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO



ACTIVIDAD



EXPLICACIÓN DE LA BOLETA MÓVIL



SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES ROAMING MÓVIL



DESAFÍO TERMINADO

PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR



PROCEDIMIENTO

DEBES SABER

- Las transferencias **siempre deben ser asistidas para los servicios de voz.**

- Las transferencias se realizan **siempre y cuando, la solución del requerimiento del cliente no puede ser gestionada por ti**, ejemplo:
 - Tienes una multi-consulta técnica/Comercial.
 - Cliente marca erróneamente la opción del Call Center
- La transferencia **asistida** se realiza para **velar por la continuidad de la atención a nuestro cliente**, explicándole al nuevo ejecutivo el detalle del requerimiento para tener completo conocimiento de la solicitud a resolver y evitar realizar una nueva indagación.
- Se **realizará transferencia directa solo cuando la Gerencia de Call Center lo notifique**; casos como Ejemplo, tiempos de esperas excesivos, Dificultad de servicio detectadas (fallas masivas) que generen sobre tráfico.
- Revisa **el segmento al cual pertenece el cliente**, residencial o negocios, antes de transferir.
- Verifica si la **plataforma hacia donde necesitas transferir a nuestro cliente se encuentra en su horario de atención** [HORARIOS DE PLATAFORMAS CALL CENTER](#)

INFORMA

Si la plataforma no está disponible, informa al cliente:

INFORMA

Sr(a) XXX, lamentablemente nuestros ejecutivos de (indicar área donde corresponde transferir) están fuera del horario de atención. Lo invitamos a contactarnos (indicar horario de atención de ésta plataforma).

ENTRE PLATAFORMAS

TRANSFERENCIA ASISTIDA POR VOZ —

1. **Tener los datos del cliente para transferir:** nombre, Rut, domicilio, servicio a consultar, requerimiento.

2. Antes de transferir al cliente, **infórmele que su requerimiento será derivado a un ejecutivo especialista**

INFORMA:

Sr(a) XXX, para dar una mejor respuesta a su consulta lo transferiré a un ejecutivo especialista. Favor manténgase en línea.

3. Deja al **cliente en espera y selecciona en Workspace la plataforma a la que debes transferir** la llamada

4. **Informa al ejecutivo que recibirá** la llamada lo siguiente:

- Motivo de llamado/transferencia
- Datos del cliente (nombre - Rut - Domicilio)
- Solicitudes que pudiste resolver con él antes de la transferencia

5. Una vez retomado el cliente, informa quien lo seguirá atendiendo (puedes informar: nombre del ejecutivo, especialidad o plataforma)

INFORMA:

"Sr(a) XXX, en este momento mi compañero de la plataforma XXX atenderá su requerimiento"

6.- Si el tiempo de espera para transferir **supera el umbral establecido** (30 segundos), retoma y explica al cliente con siguiente script:

INFORMA:

"Sr(a) XXX, en estos momentos los ejecutivos del área especialista se encuentra ocupados. ¿Desea esperar en línea o volver a llamar?"

- **Cliente desea espera en línea: Gestionar la transferencia**

! IMPORTANTE

No volver a retomar al cliente hasta contactar a la plataforma solicitada ya que esto provocará que el cliente vuelva a la cola de atención y dificulte la transferencia

Cliente volverá a llamar: Informar horario de las plataformas.

A.- Botón de transferencia Asistida:
Será el que debemos utilizar siempre en una transferencia, a menos que exista alguna excepción.

B.- Botón de transferencia directa:
Se utiliza solo cuando exista una excepción a las transferencias asistidas

Todos los tipos	
Larga Distancia	0 interacción(s) waiting
Reclamos Fijo	0 interacción(s) waiting
Reclamos Móvil	0 interacción(s) waiting
Retención Premium	0 interacción(s) waiting
Retenciones	0 interacción(s) waiting
Soporte B2M	0 interacción(s) waiting
Soporte Comercial	0 interacción(s) waiting
Soporte Comercial Móvil	0 interacción(s) waiting
Soporte Internet	0 interacción(s) waiting
Soporte Técnico Móvil	0 interacción(s) waiting
Soporte Telefonía	0 interacción(s) waiting
Soporte Televisión	0 interacción(s) waiting
Ventas Fijas	0 interacción(s) waiting
Ventas Móvil	0 interacción(s) waiting

RECEPCIÓN DE UNA TRANSFERENCIA ASISTIDA

- **Saluda formalmente al cliente.**
- Inicia la conversación **dando continuidad al motivo del llamado o requerimiento** del cliente. Puedes apoyarte en el siguiente script:

"Sr(a) XXX, gracias por mantenerse en línea. Mi nombre es XXX, ejecutivo de XXX. Usted nos contactó ya que (explicar motivo del llamado)."

GESTIÓN CALL CENTER VOZ

DEBES SABER

- Antes de transferir a Retención:
 - Cliente debe solicitar **EXPLÍCITAMENTE** la desconexión de un servicio principal
 - Debes haber aplicado el procedimiento [Solicitud de Baja de Servicios \(Retención/Desconexión/Anulación\)](#).
 - Siempre debes validar el horario de la plataforma de atención de la plataforma de Retención en la publicación [Horarios de Plataformas Call Center](#)
 - **NO INDICAR monto** que se devolvería por proporcionales.

TRANSFERENCIA DESDE CALL CENTER

Si el cliente no acepta ningún ofrecimiento o insiste en desconectar sus servicios hogar, verifica si el llamado está dentro del horario de atención de la plataforma de Retención. Apóyate en la publicación [Horarios de Canales Atención](#)

Fuera de horario

Explica al cliente que la plataforma de atención de estas solicitudes está fuera de horario. Apóyate con el siguiente script:

"Dn./Sra. XXX, lamentablemente nuestros ejecutivos están fuera del horario de atención. Lo invitamos a contactarnos (indicar horario de atención de esta plataforma) o realizar esta atención en la sucursal más cercana"

Dentro de horario

Explica al cliente que será transferido al equipo especialista para cursar su solicitud. Puedes apoyarte con el siguiente script:

"Sr(a) XXX, lamentamos que haya tomado esta decisión, en este momento le comunicaré con la plataforma especialista de desconexiones, le pido que se mantenga en línea por favor para transferirlo con un ejecutivo".

GESTIÓN

1. En Workspace, selecciona la opción de transferencia asistida a la plataforma de retención. Intenta hacer la transferencia en los próximos 30 segundos

Plataforma retención responde en el umbral de 30 segundos:

1. Informa al ejecutivo que recepciona la llamada:

- Nombre, apellido y Rut del cliente
- Domicilio donde desea desconectar
- Motivo de desconexión y ánimo del cliente

- Empaquetamiento actual y qué desea desconectar
- Último ofrecimiento entregado
- Ánimo del cliente

Ejemplo:

"XXX cliente [nombre, apellido y rut] tiene XXX plan y quiere eliminar [mencionar el o los servicios a desconectar] en la dirección XXX. El motivo es XXXX. Le ofrecí XXX y aceptó/rechazo XXX. El cliente está molesto"

2. Una vez que pudiste entregar la información al ejecutivo de retención, retoma la llamada con el cliente e informa al cliente que la atención será continuada por el ejecutivo XXXX.

REGISTRA:

General -> Transferencias- > Transferencia a Comercial
En la observación registra la modalidad de retención

Plataforma retención NO responde en el umbral de 30 segundos:

Retoma la llamada con el cliente y explica la demora en la transferencia:

"Dn./Sra. XXX nuestros ejecutivos están ocupados, si gusta espere en línea o si prefiere puede realizar esta solicitud a través de la sucursal virtual"

Cliente no acepta esperar:

"Dn./Sra agradezco su tiempo de espera. Como le indiqué, esta solicitud la puede solicitar a través de la Sucursal Virtual de VTR."

Si el cliente solicita asistencia en cómo realizar la solicitud, guíate por el procedimiento SUCURSAL VIRTUAL

Cliente acepta esperar:

Vuelve a realizar el proceso de transferencia a través de Genesys

En caso que la plataforma de retención no atienda en el umbral de 30 segundos, retoma la llamada y explica:

"Dn./ Sra XXX lamento el tiempo de espera. Lamentablemente nuestros ejecutivos siguen ocupados. Le ofrezco la opción de realizar esta solicitud a través de nuestra sucursal virtual o ir a la sucursal más cercana o bien lo puedo transferir directamente. En esta última opción, le pedimos volver a entregar la información de su solicitud al ejecutivo"

- Cliente acepta realizar la gestión por Sucursal Virtual: Si el cliente solicita asistencia en cómo realizar la solicitud, guíate por el procedimiento SUCURSAL VIRTUAL
- Cliente acepta ir a una sucursal: Informa sucursal más cercana y horarios de atención.
- Cliente acepta transferencia directa: Despídete del cliente y realiza la transferencia directa por Genesys.

Genesys • Workspace

Juan Molina 00:00:35

A. Botón de transferencia Asistida:
Será el que debemos utilizar siempre en una transferencia, a menos que exista alguna excepción.

B. Botón de transferencia directa:
Se utiliza solo cuando exista una excepción a las transferencias asistidas

Punto de enrutamiento

0 interaction(s) waiting.	
Reclamos Fijo	0 interaction(s) waiting.
Reclamos Movil	0 interaction(s) waiting.
Retenciones NT AR	0 interaction(s) waiting.
Retenciones SSPP	0 interaction(s) waiting.
Soporte Comercial	0 interaction(s) waiting.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

AJUSTE



ALCANCE:

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

PUNTOS CLAVE DE LA ATENCIÓN

CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE EL AJUSTE

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

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

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

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- Recuerda que siempre debes **indagar el motivo** por el cual el cliente reclama y realizar un análisis apoyándote en los sistemas comerciales para identificar si corresponde una acreditación/ajuste a la cuenta del cliente.
- Cada ajuste debe **estar respaldado por actividades**, pedidos, solicitudes, etc.
- Todos los ajustes deben **tener una observación clara y completa** del caso.

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

MATRIZ DE ATENCIÓN

MATRIZ DE ATENCIÓN AJUSTE —

MATRIZ DE ATENCIÓN AJUSTE

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

crédito por email con el monto. Te recuerdo que podrás visualizarlo en la Sucursal Virtual de vtr.com con tu usuario y clave.

Si el monto no se encuentra facturado:

Call Center Voz y Sucursales:

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

Call Center No Voz:

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

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

Call Center Voz y Sucursales:

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

Call Center No Voz:

XXXX lamentamos lo ocurrido, hemos realizado la solicitud de ajuste por un valor de \$XXX. Te informo que, por una restricción sistemática, no puedo generar el ajuste de un valor tan alto, por lo que mi supervisor lo realizará dentro de las próximas 24 horas

hábiles. Te recuerdo que podrás visualizarlo en la Sucursal Virtual de vtr.com con tu usuario y clave.

ESCALA

Si no es posible realizar el Ajuste, lo debes reportar por medio de un ticket a portal Helpdesk adjuntando un print del error. Te puedes apoyar en la publicación [INGRESO DE TICKETS](#).

Tipo de Registro: Aplicación Corporativa

Aplicación: Andes

Categoría: Boleta

Tipo de Solicitud: Ajustes / NC

IMPORTANTE: Al momento de ingresar el ticket siempre debes completar el número de **cuenta de facturación** del cliente en el recuadro Número de Cuenta. Sin este dato el ticket no será resuelto.

REGISTR A

Atención Comercial -> Descuentos y prórroga -> Ajuste de boleta/factura

En observación indicar:

- Nombre cliente.
- Motivo llamada/visita.
- Gestión realizada.
- Motivo del ajuste. Fundamentar con antecedentes.
- Respaldo considerado.
- Información entregada.

Si el ajuste fue por cobros de periodos anteriores, utiliza **#COBROBOLETASANTERIORES**

Si el ajuste fue por cobros duplicado, utiliza **#DOBLECARGOFIJO**

ATENCIÓN CLIENTES REITERADOS NOTA DE CRÉDITO (NC)

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

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

CONDICIÓN	SMA	GESTIÓN
1 nota de crédito (NC) en el mes anterior	¡Cliente ya cuenta con 1 acreditación en su historial más reciente! Recomendamos proceder con una revisión detallada para asegurarnos de que no haya discrepancias o posibles problemas recurrentes con el cliente.	Revisa detalladamente para poder entregar una solución concreta y así evitar que el cliente reitere y se genere una nueva acreditación por no haber resuelto su inconveniente en primera instancia
2 notas de crédito (NC) en meses anteriores	¡Cliente ya cuenta con 2 acreditaciones en su historial más reciente! Revisa en detalle la situación e indaga en el motivo real que provoca la reiteración.	Antes de dar una 3era NC, revisa detalladamente cual es el motivo de esta nueva reiteración para poder entregar y asegurar una solución definitiva, y no incentivar a que nos vuelva a contactar por la misma razón.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

Las transferencias se realizan siempre y cuando, la solución del requerimiento del cliente pudo ser solucionada en el primer contacto.

☐

Falso

☐

Verdadero

NO RECONOCE COBROS SVA / CANALES PREMIUM



- Detallar como atender a clientes que desconocen el cobro de SVA's y/o canales premium en su boleta.
- Aplica para clientes con servicios fijos.

**CONSIDERACIONES
IMPORTANTES**

**IMPORTANTES EN LA
ATENCIÓN**

VERIFICA

CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE NO RECONOCE COBROS SVA / CANALES PREMIUM

- **¿Quién lo solicita?**

- Titular o Tercero con Poder Notarial (el poder notarial aplica solo para Sucursales).

- **¿Dónde se puede solicitar?**

- Se puede solicitar en cualquier canal de atención.

- **¿Qué documentos se deben presentar?**

- Solo carnet de identidad vigente para realizar validación.

- **¿Aplica Validación de Identidad?**

- Si aplica. Apóyate de la publicación [POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD](#).

- **Excepciones**

- En caso que un cliente reclame por el cobro de cualquier SVA o Canales Premium (las excepciones para Canales Premium no aplican para Call Center) puedes realizar las siguientes excepciones:
- La excepción se puede realizar cada 3 meses calendario.
- El ajuste por este motivo sólo se puede aplicar a la boleta actual y debe corresponder al valor del SVA objetado. Adicional al ajuste, debes eliminar el SVA que el cliente desconoce.
- En caso que aplique, solo debes ingresar la Solicitud de Servicio indicada en esta publicación.
- Si existe algún motivo adicional de ajuste/acreditación al descuento, puedes hacer una sola acción para descontar.
- Para revisar todos los SVA y canales premium vigentes, revisa el [PLAN COMERCIAL](#)

CONSIDERACIONES IMPORTANTES	IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN	VERIFICA
• Para Call Center, en caso que un cliente reclame por el cobro de cualquier Canal Premium debes transferir de forma asistida a la Plataforma de Retención Premium, para que esta área realice el ajuste y desconecte el canal. Apóyate del procedimiento PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR. Esto no aplica para la plataforma 105, quienes deben atender estas solicitudes. • Cada vez que realices un Ajuste, debes dejar en el comentario un # para registrar el descuento realizado, según su caso correspondiente: ◦ SVA: #COBRO SVA ◦ CANALES PREMIUM: #NORECONOCE(CANAL) - #DIFPRECIO(CANAL) - #TERMINOPROMO(CANAL) ◦ En (CANAL) debes remplazar según el canal por el que está consultando el cliente: TNT SPORT → TNT, FOX SPORT → FOX, HBO MAX → HBO, UNIVERSAL → UNI, PACK ADULTO → ADU, TODO LO DEMAS → OTRO.		

CONSIDERACIONES IMPORTANTES	IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN	VERIFICA
VERIFICACIONES PREVIAS NO RECONOCE COBROS SVA / CANALES PREMIUM 1. Verifica en Productos Instalados de la vista 360 de Andes, cuál es el servicio (SVA/Canal) contratado y la fecha de contratación. Debes confirmar además si el servicio tiene alguna promoción por una cantidad de meses determinada. 2. Verifica el cobro realizado en la boleta emitida. 3. Confirma en las boletas anteriores si tiene cobros por el mismo motivo y en cuantas.		

4. Revisa si en las últimas **12 facturaciones se realizó un Ajuste**, eliminando el cobro de un SVA/CANAL. Para esta revisión, Ingresa al **Perfil de Facturación**, selecciona la pestaña **Ajuste** y revisa el campo **Comentarios**.
5. Verifica también en las **Actividades** si el cliente ha tenido interacciones que detallen que se le ajustó con anterioridad un cobro relacionado con SVA/CANAL.
6. Revisa la pestaña **Uso Sin Facturar** y verifica si el cobro viene cargado para la próxima facturación.

GESTIÓN

CANALES PREMIUM

MATRIZ DE ATENCIÓN NO RECONOCE COBROS CANALES PREMIUM			
PASOS		CANAL DE ATENCIÓN	
		VOZ	NO VOZ – SUCURSALES
G E S T I Ó N	DESCO NOCE CONT RATA CIÓN	Transfiere de forma asistida a la Plataforma de Retención Premium, para que esta área realice el ajuste y desconecte el canal. Apóyate del procedimiento PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR .	1. Elimina el canal. Apóyate de la publicación PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS – MODULAR en el apartado BAJA DE CANALES PREMIUM .

2. Verifica si el cliente tuvo un Ajuste en las últimas 12 boletas por desconocimiento del cobro de un canal premium.

- **NO TUVO AJUSTE:** Puedes ajustar hasta **máximo 3 meses siempre cuando el total a ajustar sea igual o menor a tu monto autorizado**. Si el monto es mayor, ingresa el ajuste para que la actividad llegue a tu supervisor y este apruebe el ajuste. Apóyate de la publicación [AJUSTE](#). Debes elegir:

Submotivo: SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO.

Observación: Registra para identificar la excepción al cobro realizado incluye además una breve una descripción.

- **TUVO AJUSTE:** Informa que dado que se hizo una excepción con anterioridad, el cobro procede. Si el cliente **insiste o manifiesta querer desconectar o reclamar**, ingresa la siguiente **Solicitud de Servicio**:

Tipo: Facturación

Área: Inconsistencia de venta

Subárea: No reconoce cobro SVA

Descripción: Completar con el monto del cobro no reconocido,

		servicio y fecha de contratación. El tiempo de respuesta de la Solicitud es de 5 días hábiles .	
VALOR DEL CANAL ES DIFERENTE AL OFRECIDO / TERMINO DE PROMOCIÓN		1. Revisa el PLAN COMERCIAL para verificar cuál era la oferta comercial vigente al momento en que se generó el pedido. 2. Verifica en los Productos Instalados si el canal tiene cargado el descuento (según lo que revisaste en el plan comercial). Si falta el descuento, lo puedes sumar, ajustando la primera cuota de este. Apóyate de la publicación AJUSTE. Debes elegir el submotivo SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO y en la observación registra para identificar la excepción al cobro realizado incluyendo además una breve una descripción. 3. Informa la oferta comercial vigente al momento de la contratación y explica cuáles son las condiciones comerciales del servicio contratado. 4. Si el cliente no acepta la información entregada, valida con el cliente si desea mantener el servicio. En caso que desee eliminar,	1. Revisa el PLAN COMERCIAL para verificar cuál era la oferta comercial vigente al momento en que se generó el pedido. 2. Verifica en los Productos Instalados si el canal tiene cargado el descuento (según lo que revisaste en el plan comercial). Si falta el descuento, lo puedes sumar, ajustando la primera cuota de este. Apóyate de la publicación AJUSTE. Debes elegir el submotivo SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO y en la observación registra para identificar la excepción al cobro realizado incluyendo además una breve una descripción. 3. Informa la oferta comercial vigente al momento de la contratación y explica cuáles son las condiciones comerciales del servicio contratado. 4. Si el cliente no acepta la información entregada, valida con el cliente si desea mantener el servicio. En caso que desee eliminar, da de

transfiere de forma asistida a la Plataforma de Retención Premium, para que esta área realice la baja del canal. Apóyate del procedimiento [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR](#).

baja el canal. Apóyate de la publicación [PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS – MODULAR](#) en el apartado **BAJA DE CANALES PREMIUM**.

5. Verifica si el cliente tuvo un **Ajuste** en las últimas 12 boletas por desconocimiento del cobro de un canal premium.

- **No tuvo ajuste:** Puedes ajustar hasta **máximo 3 meses siempre cuando el total a ajustar sea igual o menor a tu monto autorizado**. Si el monto es mayor, ingresa el ajuste para que la actividad llegue a tu supervisor y este apruebe el ajuste. Apóyate de la publicación [AJUSTE](#). Debes elegir:
Submotivo: SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO.
Observación: Registra para identificar la excepción al cobro realizado incluye además una breve una descripción.
- **Tuvo ajuste:** Informa que dado que se hizo una excepción con anterioridad, el cobro procede. Si el cliente **insiste o manifiesta querer desconectar o reclamar,**

		ingresa la siguiente Solicitud de Servicio: Tipo: Facturación Área: Inconsistencia de venta Subárea: No reconoce cobro SVA Descripción: Completar con el monto del cobro no reconocido, servicio y fecha de contratación. El tiempo de respuesta de la Solicitud es de 5 días hábiles.
REGISTRA	Atención Comercial → Explicación cobros y boleta → Explic. Otros Cobros/boleta Registrar en la atención: • Nombre de la persona que atendemos • Motivo de la atención • Información entregada • Gestión realizada	

SVA —

MATRIZ DE ATENCIÓN NO RECONOCE COBROS SVA		
GE STI ÓN	DESCONOCE CONTRATACIÓ N	1. Elimina el SVA. Apóyate de la publicación PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS – MODULAR en el apartado BAJA DE SERVICIOS ADICIONALES. 2. Verifica si el cliente tuvo un Ajuste en las últimas 12 boletas por desconocimiento del cobro de un SVA.

- **NO TUVO AJUSTE:** Puedes ajustar hasta **máximo 3 meses siempre cuando el total a ajustar sea igual o menor a tu monto autorizado**. Si el monto es mayor, ingresa el ajuste para que la actividad llegue a tu supervisor y este apruebe el ajuste. Apóyate de la publicación [AJUSTE](#). Debes elegir:

Submotivo: SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO.

Observación: Registra para identificar la excepción al cobro realizado incluye además una breve una descripción.

- **TUVO AJUSTE:** Informa que dado que se hizo una excepción con anterioridad, el cobro procede. Si el cliente **insiste o manifiesta querer desconectar o reclamar**, ingresa la siguiente **Solicitud de Servicio:**

Tipo: Facturación

Área: Inconsistencia de venta

Subárea: No reconoce cobro SVA

Descripción: Completar con el monto del cobro no reconocido, servicio y fecha de contratación. El tiempo de respuesta de la Solicitud es de 5 días hábiles.

VALOR DEL SVA ES DIFERENTE AL OFRECIDO / TERMINO DE PROMOCIÓN

1. Revisa el [PLAN COMERCIAL](#) para verificar cuál era la oferta comercial vigente al momento en que se generó el pedido.
2. Verifica en los **Productos Instalados** si el SVA tiene cargado el descuento (según lo que revisaste en el plan comercial). Si falta el descuento, lo puedes sumar, ajustando la primera cuota de este. Apóyate de la publicación [AJUSTE](#). Debes elegir el:
submotivo: SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO
observación; registra para identificar la excepción al cobro realizado incluyendo además una breve una descripción.
3. Informa la oferta comercial vigente al momento de la contratación y explica cuáles son las condiciones

comerciales del servicio contratado.

4. Si el cliente **no acepta la información entregada**, valida con el cliente si desea mantener el servicio. En caso que desee eliminar, da de baja el SVA. Apóyate de la publicación [PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS – MODULAR](#) en el apartado **BAJA DE SERVICIOS ADICIONALES**.

5. Verifica si el cliente tuvo un **Ajuste** en las últimas 12 boletas por desconocimiento del cobro:

- **No tuvo ajuste:** Puedes ajustar hasta **máximo 3 meses siempre cuando el total a ajustar sea igual o menor a tu monto autorizado**. Si el monto es mayor, ingresa el ajuste para que la actividad llegue a tu supervisor y este apruebe el ajuste. Apóyate de la publicación [AJUSTE](#). Debes elegir:

Submotivo: SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO.

Observación: Registra para identificar la excepción al cobro realizado incluye además una breve una descripción.

- **Tuvo ajuste:** Informa que dado que se hizo una excepción con anterioridad, el cobro procede. Si el cliente **insiste o manifiesta querer desconectar o reclamar**, ingresa la siguiente **Solicitud de Servicio**:

Tipo: Facturación;

Área: Inconsistencia de venta;

Subárea: No reconoce cobro SVA;

Descripción: Completar con el monto del cobro no reconocido, servicio y fecha de contratación. El tiempo de respuesta de la Solicitud es de **5 días hábiles**.

REGISTRA

Atención Comercial → Explicación cobros y boleta → Explic. Otros Cobros/boleta

Registrar en la atención:

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

- Información entregada
- Gestión realizada

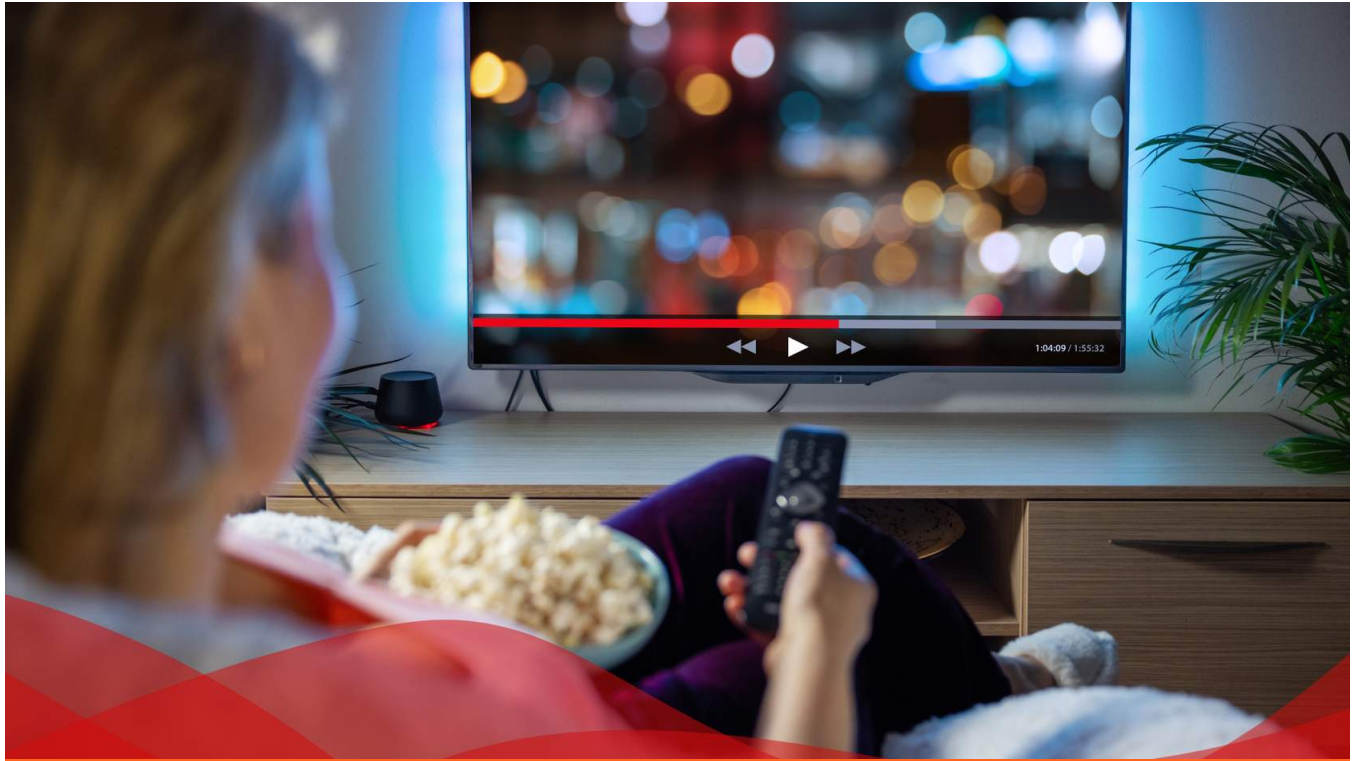


Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

CAMBIO DE TECNOLOGÍA A FIBRA ÓPTICA



IMPORTANTE: Si el cliente rechaza la migración debes dejar en el registro de atención y en la observación de la reparación el **#RECHAZAMIGRA**

POLITICAS DE LA ATENCIÓN

IMPORTANTE

El cambio de red HFC a Fibra (FTTH) puede realizarse:

1. A través de formulario en Sucursal Virtual:

- Solo cuando el cliente lo solicita proactivamente, donde se le debe informar que la solicitud la debe ingresar por medio de su Sucursal Virtual y solo en el caso que el cliente no acepte, insista o se encuentre molesto se debe realizar el cambio de tecnología en Andes.

2. Ingresando el cambio directo en Andes:

- Si el cliente tiene inconvenientes técnicos y cuenta con SMA, se debe ofrecer el Cambio de Tecnología en 1era instancia, sin adherencia al procedimiento técnico respectivo.
- Por un inconveniente en sus servicios de Internet y/o TV y que derive en una reparación técnica, siempre y cuando el cliente cuente con servicios de internet instalados en su domicilio.
- Cliente tiene cargado SMA de cambio de red.
- Por actualización de promoción, siempre y cuando se muestren productos de Fibra en la dirección. Para confirmar que el cliente es migrable la referencia debe ser que tenga habilitado el botón de Cambio de Tecnología.

POLITICAS DE LA ATENCIÓN

IMPORTANTE

- Si el cliente es sólo televisión y el botón de **CAMBIO DE TECNOLOGÍA** aparece en verde, este aplicará **SÓLO SI REALIZAS** un cambio de promoción contratando internet. Clientes sólo TV no pueden ser migrados a fibra óptica. Si lo intentas, aparecerá el siguiente mensaje de alerta:
 - **NO SE PUEDE GENERAR NUEVO PEDIDO DE CAMBIO DE TECNOLOGÍA YA QUE EN LA PROMOCIÓN NO EXISTE UN SERVICIO DE INTERNET ASOCIADO**
- Antes de ingresar u ofrecer el cambio de red, siempre debes validar en Productos Instalados que la promoción tenga el botón de Cambio de Tecnología en verde para poder ingresar el cambio.
 - Si es por Actualización de Promoción, el botón de “Cambio de Tecnología” debe estar habilitado en Andes para poder realizar el Cambio de Plan + Cambio de Tecnología, esto como manera de discernir cuando el cliente es migrable.

Ejemplos de cómo distinguir:

CON BOTÓN HABILITADO

SIN BOTÓN HABILITADO

EJECUTAR CAMBIO

Cambio de Promoción **CON Botón Habilitado de Cambio de Tecnología.**

Productos Instalados						
Modificar	Desconectar	Reanudar	Actualizar promoción	Reset / Refresh	Cambio de tecnología	
Estado▲▼	Cuenta de facturación	Producto	Marca	Rol de promoción	Categoría detallada	
▶ Activo	213286316634	Banda Ancha	VTR	⚙	Producto Customizable	
○ Activo	213286316634	Equipo	VTR	⚙	Otros Fijos	
○ Activo	213286316634	Mega 500 Residencial 0324	VTR	⚙	Promociones Fijo	
▶ Activo	213286316634	Anulacion 0724	VTR		Agrupador Catalogo	

CON BOTÓN HABILITADO

SIN BOTÓN HABILITADO

EJECUTAR CAMBIO

Cambio de Promoción **SIN Botón Habilitado de Cambio de Tecnología.**

Productos Instalados

1 - 5 de 5

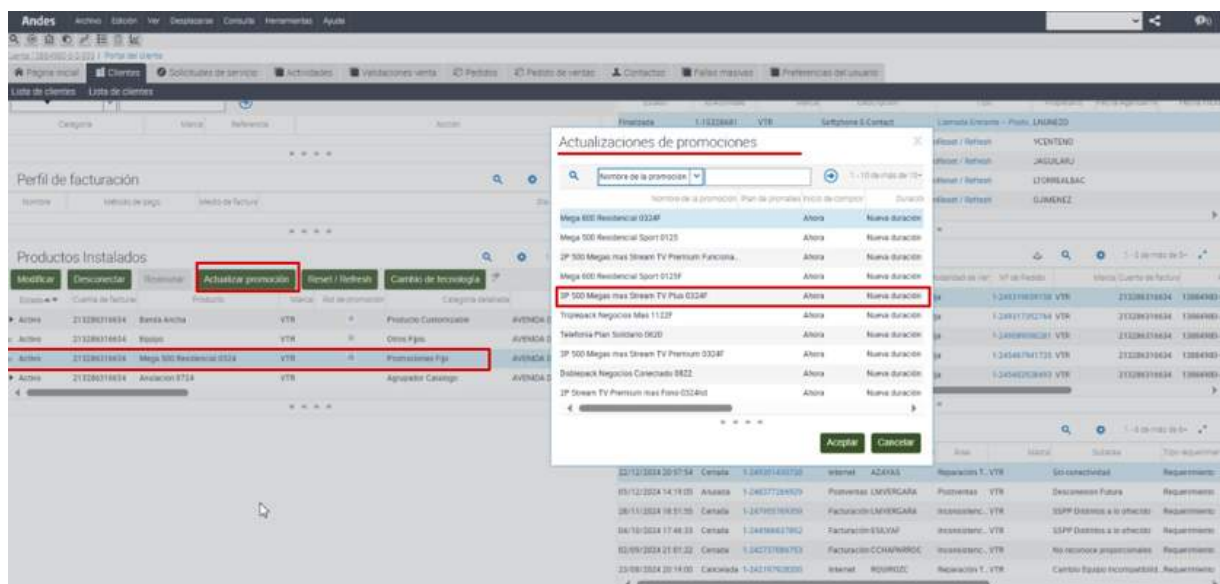
Modificar	Desconectar	Reanudar	Actualizar promoción	Reset / Refresh	Cambio de tecnología
Estado▲▼	Cuenta de facturación	Producto	Marca	Rol de promoción	Categoría detallada
▶ Activo	74988541	Television	VTR	⚙	Producto Customizable
▶ Activo	74988541	Telefonia Fija	VTR	⚙	Producto Customizable
▶ Activo	74988541	2P Stream TV Plus mas Fono 0324hd	VTR	⚙	Promociones Fijo
▶ Activo	74988541	Equipo	VTR	⚙	Otros Fijos
▶ Activo	74988541	Descuento Multi Servicio	VTR	⚙	Descuentos Multiservicio

CON BOTÓN HABILITADO

SIN BOTÓN HABILITADO

EJECUTAR CAMBIO

Para ejecutar el **Cambio de Promoción + Cambio de Tecnología** debes pinchar en el Botón de "Actualización de Promoción" y seleccionar siempre un Plan finalizado en "F" (según el plan elegido por el cliente y disponible en la oferta comercial)



BENEFICIOS

Informa al cliente las ventajas de que la Fibra ya esté en su domicilio y con esto la posibilidad de renovar sus servicios con equipos de última generación sin costo para él y de esta forma, resolver los inconvenientes que podría haber presentado en el último tiempo. Apóyate con el siguiente cuadro y script para destacar los beneficios del cambio.

Script para ofrecer y/o informar el cambio a fibra óptica:

Sr(a) permítame contarle sobre una excelente oportunidad para disfrutar de la tecnología más avanzada en conectividad que es la fibra óptica y que además permitirá mejorar su experiencia con nuestros servicios. ¡Esta tecnología ya está disponible en su domicilio y puede hacer el cambio sin ningún costo adicional para usted! Con la fibra óptica, usted podrá disfrutar de (informa según servicio contratado):

SERVICIO	VENTAJA	CARACTERÍSTICAS	SCRIPT
INTERNET	Velocidad simétrica	Velocidades desde 500 Mbps (de subida y bajada)	<i>Experiencia de navegación más rápida y estable gracias a nuestras velocidades simétricas; esto significa que podrá subir y bajar archivos con la misma rapidez,</i>

		Consulta otras velocidades en el plan comercial	<i>disfrutar de video llamadas sin interrupciones y tener una conexión más segura y confiable en todo momento.</i>
	Wifi Mesh	Acceso a internet con tecnología de última generación.	<i>Además, con nuestra tecnología WiFi Mesh, cada rincón de su hogar estará cubierto con una señal potente y estable, eliminando las zonas muertas de conexión.</i>
		Gestión de bandas y optimización de canales.	
TELEVISIÓN	VTR+	Más de 13 mil títulos del mejor contenido en series y películas.	<i>Con la fibra óptica, también podrá acceder a nuestro servicio de televisión D-box Smart, que le ofrece una experiencia de entretenimiento mejorada.</i> • Acceda a aplicaciones como Netflix, YouTube y Disney+ directamente desde su televisor. • Encuentre el contenido que busca rápidamente con la búsqueda por voz. • Grabe sus programas favoritos en la nube y disfrute de recomendaciones personalizadas.
	Replay TV	Se puede “reiniciar” la programación para volver a ver el contenido.	
	VTR Play	APP para disfrutar contenido desde tus dispositivos favoritos.	

DEBES SABER

Si el cliente **solicita explícitamente el cambio de tecnología** le debes indicar que la solicitud la debe ingresar por medio de su Sucursal Virtual, en el apartado “Mis Ofertas” y solo en caso que no acepte, insista o se encuentre molesto se debe ingresar la solicitud como lo detalla este procedimiento. Apóyate del siguiente script:

"Estimado(a) Sr(a) XXXX, para cambiar su tecnología a Fibra debe ingresar la solicitud en nuestra Sucursal Virtual. Si su dirección tiene factibilidad, verá la opción en la sección 'Mis Ofertas'".

Te puedes apoyar de la sección **ANEXO N°1: CAMBIO A FIBRA POR SUCURSAL VIRTUAL** para guiar al cliente en el ingreso de la solicitud.

CLIENTES FINIX:

- No debes ofrecer migración de forma proactiva.
- Si la atención que requiere el cliente Finix termina en una visita a terreno, se puede ofrecer migrarse a fibra sin hacer una actualización de promoción
- Si el cliente pregunta por migración, informa que **puede acceder a fibra mediante una actualización de promoción con el descuento de promo nacional**, por lo que debes transferir a Botón Rojo. Apóyate de la siguiente publicación para transferir [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR](#)

Plan Actual	Plan Destino	\$ promoción X 12 meses	\$ después de los 12 meses
Finix Internet	Fibra Avanzado	\$17.990	\$23.990
Finix Cable + Internet	Doble Pack Fibra Avanzado	\$33.990	\$42.990
3 play	Triple Pack Fibra hogar	\$35.990	\$46.990
Finix internet	Doble pack Fibra hogar + Fono	\$23.990	\$23.990

+ Fono			
--------	--	--	--

Puedes apoyarte del siguiente script:

Sr(a). XXXX, le informamos que, en caso de que quieras acceder a Fibra, podría hacerlo a través de una Actualización de Promoción con un descuento adicional. Los planes a los cuales puede acceder son XXXX [indicar según los planes mencionados en la tabla]. ¿Le interesa?

CLIENTES NO FINIX:

- El cambio de tecnología se debe realizar en la **cuenta de SERVICIO**.
- Siempre que realices el cambio de tecnología por una revisión de inconvenientes técnicos con el servicio, **debes igualmente dejar el comentario del inconveniente que presenta el servicio del cliente**.
- El cambio de tecnología **NO** tiene costo para el cliente.
- **La promoción debe contener servicio de internet** para poder ingresar el cambio de tecnología.
- **El cambio de tecnología sólo aplica para conexión de internet NAT.**
Si cliente tiene conexión BRIDGE, se debe indicar que al realizar el cambio de tecnología la configuración quedará en NAT. Recuerda que NAT es el estado de conexión que trabaja con 1 IP publica, la cual subdivide la red en hasta 253 IP privadas, así los nuevos equipos se van agregando sin problemas por máximo de IP, mientras que BRIDGE, es el estado de conexión que trabaja con 4 IP públicas las cuales quedan reservadas al primer grupo de equipos vinculados luego de ser reseteado y no permite conectar un equipo distinto a pesar de tener el cupo de conexión libre.
- Los cambios de tecnología NO se pueden reversar.
- En el caso de que un cliente tuviese **más de 3 extensores** o **más de 8 d-box** se debe dar de baja la diferencia para poder proceder con la migración. (Ej: Si tuviese 4 extensores debe dar de baja 1).

- Andes **no permitirá avanzar** cuando se despliegue mensaje de error al presionar el botón de **Cambio Tecnología para los siguientes casos: REvisa a continuación:**

1. **Cliente con dos o más líneas telefónicas**
2. **Solo Cable/ Cable Fono: red de fibra óptica requiere servicio de internet.**
3. **Cliente con más de una promoción en una cuenta de servicio:**
4. **Servicios B2B**
5. **Servicios cornerstone**

Casos

CLIENTE CON DOS O MÁS LÍNEAS TELEFÓNICAS	SOLO CABLE/ CABLE FONOS: RED DE FIBRA ÓPTICA REQUIERE SERVICIO DE INTERNET	CLIENTE CON MÁS DE UNA PROMOCIÓN EN UNA CUENTA DE SERVICIO	SERVICIOS B2B	SERVICIOS CORNERSTONE
"No se puede generar nuevo pedido de cambio de tecnología ya que en la promoción existe más de una línea telefónica asociada"				

CLIENTE CON DOS O MÁS LÍNEAS TELEFÓNICAS	SOLO CABLE/ CABLE FONOS: RED DE FIBRA ÓPTICA REQUIERE SERVICIO DE INTERNET	CLIENTE CON MÁS DE UNA PROMOCIÓN EN UNA CUENTA DE SERVICIO	SERVICIOS B2B	SERVICIOS CORNERSTONE
--	--	--	---------------	-----------------------

siebelqa.vtr.cl:2080 dice

CVTR0006 - No se puede generar nuevo pedido de cambio de tecnología ya que en la promoción no existe un servicio de internet asociado.(SBL-BPR-00131)

Aceptar

CLIENTE CON DOS
O MÁS LÍNEAS
TELFÓNICAS

SOLO CABLE
CABLE FONOS: RED
DE FIBRA ÓPTICA
REQUIERE
SERVICIO DE
INTERNET

CLIENTE CON MÁS
DE UNA
PROMOCIÓN EN
UNA CUENTA DE
SERVICIO

SERVICIOS B2B

SI
CON

siebelqa.vtr.cl:2080 dice

CVTR0004 - No se puede generar nuevo pedido de cambio de tecnología ya que en la promoción hay equipos Cornestone (VP o MVP).(SBL-BPR-00131)

Aceptar

CLIENTE CON DOS
O MÁS LÍNEAS
TELEFÓNICAS

SOLO CABLE,
CABLE FONOS: RED
DE FIBRA ÓPTICA
REQUIERE
SERVICIO DE
INTERNET

CLIENTE CON MÁS
DE UNA
PROMOCIÓN EN
UNA CUENTA DE
SERVICIO

SERVICIOS B2B

77445310-5-9-001

REC

RUT: 77445310-5

Nombre: COMERCIAL LAZO

Apellido paterno: CARLOS ERNESTO

Apellido materno: LAZO CONCHA

Segmento valor: BAJO

Tipo de documento: CUBAEX

Boleador: VTR

Dirección: EL VALLE 107

Ciudad: PUERTO RICHARD

Código postal: 2447001

Teléfono principal: 226984423

En custodia: ☐

Relacionados: ☐

Cuenta ligada: ☐

Tipo:

Alquilar

Ciclo:

Secundo

Subciclo:

Fija

Productos Instalados

Modificar

Desconectar

Reanudar

Actualizar promoción

Reset / Refresh

Cambio de tecnología

Menú

Producto

VTR

Triple Pack Negocio Stock

EL VALLE 107

2447001

Activo

VTR

Descuento Multi Servicio

EL VALLE 107

2447001

Activo

VTR

Telefonia Fija

EL VALLE 107

2447001

Activo

VTR

Television

EL VALLE 107

2447001

Activo

VTR

Banda Ancha

EL VALLE 107

2447001

Activo

CLIENTE CON DOS
O MÁS LÍNEAS
TELEFÓNICAS

SOLO CABLE,
CABLE FONOS: RED
DE FIBRA ÓPTICA
REQUIERE
SERVICIO DE
INTERNET

CLIENTE CON MÁS
DE UNA
PROMOCIÓN EN
UNA CUENTA DE
SERVICIO

SERVICIOS B2B

siebelqa.vtr.cl:2080 dice

CVTR0004 - No se puede generar nuevo pedido de cambio de tecnología ya que en la promoción hay equipos Cornestone (VP o MVP).(SBL-BPR-00131)

Aceptar

Si se presenta alguno de estos casos, debes ingresar reparación técnica indicada en el Procedimiento de Inconvenientes internet o televisión.

Se debe agregar que **frente a errores al momento de realizar la Migración**, se debe generar ticket MDA en todos los casos excepto Error 14 (TSQ). Adicional, debe ser registrado en la web de errores de Migra http://172.17.102.170/error_migraciones.

Tipos de errores —

- **Error al Pinchar el Botón:** Es cuando el cliente tiene el botón de Cambio de Tecnología habilitado, pero al pincharlo inmediatamente aparece un mensaje de error en Andes, por lo que no se alcanza a crear la Modificación (Pedido de Migra).
- **Error TSQ:** Son aquellos que aparecen con Error al momento de pinchar para validar TSQ. Estos pueden tener diferentes "Contextos".
- **Error 14:** Es un error TSQ, pero es el único que NO requiere Ticket MDA, este sólo debe ser ingresado en la Web de Migraciones.
- **Error al momento de enviar:** Este error se arroja cuando ya está creado el pedido de modificación (Pedido Migra), ya validamos TSQ está aprobado, pero cuando pinchamos en enviar sale algún error.

Sólo si cliente consulta, informar —

- **Dbox PRO no es compatible con FTTH,** si cliente tiene este dispositivo se debe informar que cambiará a Dbox Smart y que perderá las grabaciones (en el caso de que tenga). Este cambio es gratis para el cliente.
- Si el cliente tiene **bocas análogas adicionales**, con el servicio de fibra, estas ya no funcionarán.
- Si el servicio **se encuentra asociado a una falla masiva**, no se debe ingresar un cambio de tecnología.

- Existen **SVA asociados al servicio de telefonía fija que no son compatibles con la red FTTH**. Para los casos donde cliente tenga contratado uno de estos SVA se debe informar que con el cambio de tecnología se eliminarán de forma automática.
 - Desvío de llamados
 - Trial desvío de llamados
 - Pack mira quien llama
 - Trial pack mira quien llama
 - Pack Visor de llamados
 - Trial pack visor de llamados

Puede apoyarte del siguiente script para informar al cliente:

Sr(a). XXXX, permítame informarle que la migración a nuestra tecnología de fibra óptica es una excelente oportunidad para mejorar significativamente su experiencia con nuestros servicios. ¡Esta tecnología ya está disponible en su domicilio y el cambio no tiene ningún costo adicional para usted! Con la fibra óptica, usted podrá disfrutar de [indicar los beneficios de la fibra óptica]. Sin embargo, debido a esta actualización tecnológica a fibra óptica, algunos Servicios de Valor Agregado (SVA) asociados a su línea de telefonía fija se eliminarán de forma automática. Estos servicios son [mencionar según el que tenga contratado el cliente]. Este cambio a fibra óptica le brindará una conexión mucho más robusta y con mayores beneficios para sus servicios.

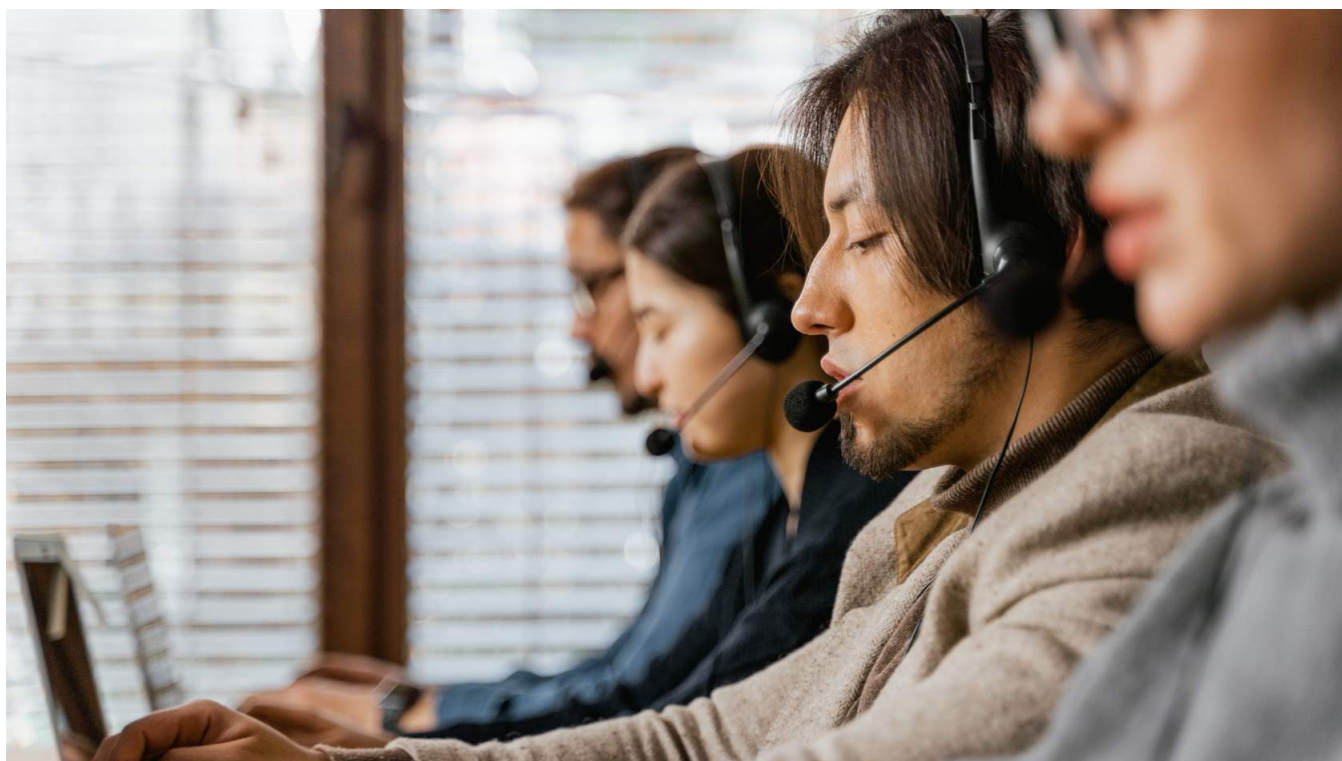


Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ANDES - INCOVENIENTES DE PAGO



OBJETIVO:



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

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, Canales Digitales 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 Claro / clarochile.cl (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 ingresar una Solicitud por un Pago no Aplicado?	La solicitud debe ser ingresada POSTERIOR AL PLAZO DE APLICACIÓN DEL PAGO, dependiendo del recaudador que haya utilizado el cliente. NO ANTES.
Correcto ingreso de la Solicitud	SIEMPRE DEBES COMPLETAR TODOS LOS CAMPOS OBLIGATORIOS dentro de la solicitud, 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 realizo el pago, estos pueden ser presenciales como Caja presencial Claro, Sencillito, Líder, Servipag, Caja Vecina ServiEstado y Unired, u Online como Servipag.com, clarochile.cl, Pago electrónico Banco Estado, Pago electrónico Banco Santander, Sucursal Virtual y APP Mi Claro. No debes confundir este dato con el medio de pago (efectivo, débito o crédito).

***Presiona para ampliar**

VERIFICACIONES:

TOMA EN CUENTA

➔ **1. Verifica si existe saldo pendiente de pago en la cuenta de facturación del servicio del cliente. Apóyate de la publicación**

REVISAR ESTADO COMERCIAL.

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 de 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.

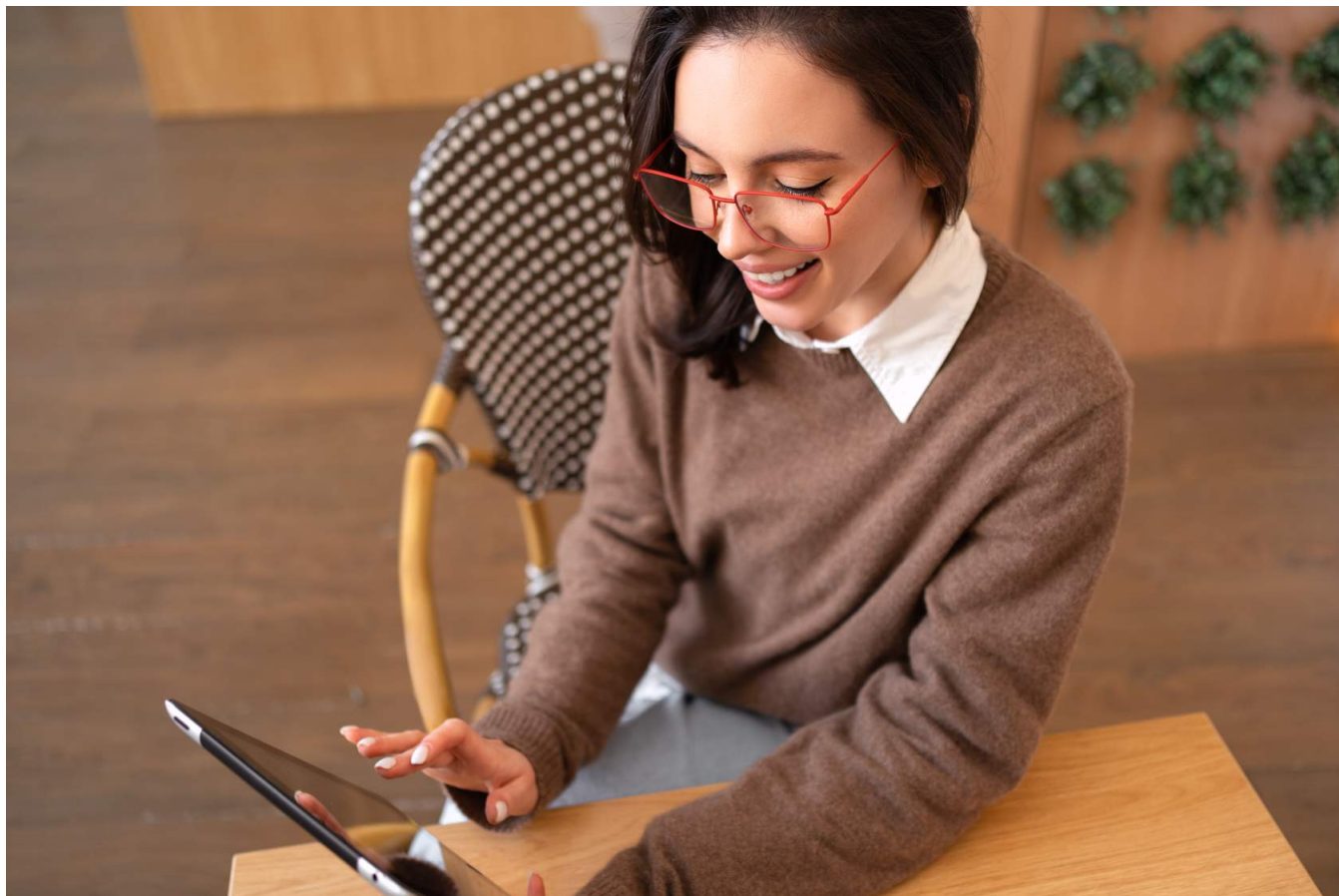
4.2. Si no existe un pago sin asignar, resuelve según la información del apartado PAGO NO APLICADO.

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.



CONTINUAR

ANDES - DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO



POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN



Para casos de clientes que desconectaron sus servicios y no se les alcanzó a hacer *la devolución regulatoria de días sin servicio*, se les envía un mail para dar aviso que dicha devolución se realizará a través de un vale vista.

DEBES SABER

- Atender casos cuando el cliente solicita que se le descuenta de su cuenta el monto correspondiente a un período sin servicio, ya sea por una falla masiva o por un inconveniente particular del domicilio.
- En la observación obligatoria, registra **#DIASSINSERVICIO** + el motivo del ajuste/acreditación.
- En el sub-motivo de ajuste SIEMPRE debes seleccionar **“COBRO DÍAS SIN SERVICIO”**
- Si cliente consulta por descuento, posterior a la solución de una falla masiva se debe informar que su caso será revisado por un área especialista y en caso de corresponder descuento, se verá reflejado en su próxima boleta.

VERIFICA

1. Revisar las actividades de **“Llamada Entrante”** en la vista de la **CUENTA DE SERVICIO** correspondiente al domicilio por el que el cliente nos contacta, poniendo atención a la **“Fecha Inicio”** y su **“Razón”**

2. Revisa las **Solicitudes de Servicio de Reparación técnica** desde la vista de la **CUENTA DE SERVICIO** asociada a la dirección por la que el cliente nos contacta, poniendo atención a la **“Fecha de Creación”**.

- **Verifica si cliente se encuentra en falla masiva.** Apóyate en la publicación [Andes - Dificultad de Servicio Detectada \(Falla Masiva\)](#).
 - **Si cliente se encuentra con falla masiva se debe informar hora de solución que entrega la FEN.**

1

Fecha Inicio	Tipo	Estado	Razón	Detalle Razón
18/03/2021 21:05:40	Llamada Entrante	Finalizada	Internet	Capacitación
04/09/2018 00:38:44	Llamada – Saliente	Finalizada	Internet	Agendamiento
04/09/2018 00:30:42	Terreno	Cancelada		
04/09/2018 00:30:15	SMS – Saliente	Pendiente	Outbound	SMS - Saliente
04/09/2018 00:30:01	Resolución	Finalizada		

2

Estado	Fecha de creación	Tipo	Área	Subárea
Cerrada	18/03/2021 21:...	Facturación	Inconsistencia Facturación	No reconoce valor plan
Cerrada	07/03/2021 01:...	Internet	Reparación Técnica	Cambio Equipo Incompat
Cancelada	02/06/2020 23:...	Internet	Reparación Técnica	Servicio Degradado
Cancelada	14/02/2020 15:...	Internet	Reparación Técnica	Sin conectividad
Cancelada	04/09/2018 00:...	Todos	Reparación Técnica	Sin señal

GESTIÓN: CLIENTE ESTUVO SIN SERVICIOS

PASO 1 —

1. Verifica si **en la boleta actual o a facturar viene el descuento legal** correspondiente a días sin servicio.



Resumen de Otros Cobros Adicionales		
Claro Video Mensual		0
Descuentos Subtel	Dcto Legal por 1 días sin servicio Art N° 27 Ley 18.168	-850
Total otros cargos		\$-850

PASO 2 —

2. En caso que no aparezca, **revisa en Cargos por Ítem, en el Perfil de facturación** si el descuento viene en la próxima boleta.

! La descripción del concepto es **“Descuento Subtel Pack Fijo” o Indemnización Subtel Pack Fijo**”. En el ejemplo se observa una indemnización y un descuento por -\$9.449 y -\$4.685 respectivamente

Perfil de facturación

Cuenta: 11624927-8 Principal: ☒

Nombre: PABLO ANDRES BONATI D Tipo de factura: Detalle

Cuenta de facturación: 63887960 Soporte de factura: Electrónico

Método de pago: Medio Pago no C Estado del perfil de facturación: Activo

Comentarios:

Refrescar

Saldo: \$48.366

Ajustes/pagos no aplicados: \$0

Disputas no resueltas: \$0

Movimientos no facturados: 37.604

Facturas Grupo de saldo **Uso sin facturar** Pagos Ajustes Documentos de cobro

Cargos por servicio

Cargos por ítem

	Descripción	Cargo	Descuento	Adeudado
	Indemnización Subtel Pack Fijo	-\$9.449	\$0	-\$9.449 N
	Descuento Subtel Pack Fijo	-\$4.685	\$0	-\$4.685 N
	Descuento Multiservicio	-\$6.363	\$0	-\$6.363 N

PASO 3 —

Si el descuento **viene facturado o viene a facturar**, informa con el siguiente script :

*"Sr. XXX el descuento por tiempo sin servicio viene en su boleta [emitida]
[próxima boleta] por un total de \$xxxxxx"*

3. Si el descuento no está facturado en la boleta emitida ni tampoco viene a facturar continúa con el procedimiento.

GESTIÓN:

Consulta al cliente si sus servicios funcionan con normalidad.

CLIENTE CONTINUA CON
INCONVENIENTES

CLIENTE ESTÁ OK CON SUS
SERVICIOS

REGISTRA

Debes aplicar el procedimiento correspondiente al inconveniente que indica el cliente e informar que si corresponde generar un descuento se aplicará en su próxima facturación.

CLIENTE CONTINUA CON
INCONVENIENTES

CLIENTE ESTÁ OK CON SUS
SERVICIOS

REGISTRA

Debes consultar cuanto tiempo estuvo sin servicios y según lo que te indique debes aplicar el siguiente criterio para realizar la nota de crédito correspondiente.

MÁS DE 24 HORAS SIN SERVICIO

MENOS DE 24 HORAS

**Debes generar una nota de crédito de
\$3.000**

**Debes generar una nota de crédito de
\$1.000**

Informa al cliente sobre la nota de crédito que realizarás según los días sin servicio.

Si el cliente **no está conforme con el monto indicado, debes ingresar una nota de crédito de \$5.000**, indica que este monto es mayor al que se entrega generalmente por el descuento de días sin servicio.

- Si tienes dudas de como realizar una nota de crédito, puedes apoyarte con la publicación [AJUSTE](#)

Puedes apoyarte con el siguiente script:

"Sr(a) XXXX, tras los inconvenientes que ha tenido con su servicio voy a generar una nota de crédito por \$5.000 como compensación que se verá reflejado en su próxima boleta, este monto es mayor al que generalmente se descuenta por los días sin servicios."

**CLIENTE CONTINUA CON
INCONVENIENTES**

**CLIENTE ESTÁ OK CON SUS
SERVICIOS**

REGISTRA

Atención Comercial > Descuentos y prórroga > Descuento días sin serv fijo

Registrar en la atención:

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

CONTINUE

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

En caso de que el cliente estuvo menos de 24 horas sin servicios se debe generar una nota de crédito de \$1.000.

☐

Falso

☐

Verdadero

EXPLICACIÓN DE LA BOLETA MÓVIL



CONSIDERACIONES IMPORTANTES:

¿A quién entregar atención? Esta atención se puede dar al titular o un tercero usuario del servicio. Si la consulta es de un tercero, se

puede entregar información sobre deuda general, montos, formas de pago, fecha de vencimiento de boleta y ciclo de facturación, pero **NO se deben entregar detalles específicos de los cobros.**

¿En qué canal de atención? Solicitud se puede realizar en cualquier canal de atención sea presencial o remoto.

Validación Identidad: Esta atención no requiere de validación de identidad, solo confirma los datos del cliente.

Verifica: Verifica RUT/PCS y boleta por el cual está consultando

¿CÓMO RECONOCER UN COBRO?

Para distinguir un cobro reclamado por un cliente:

1.Ingresa a [Billing Compare](#) para que puedas tener de forma rápida y simple el detalle de las 3 últimas boletas y así puedas comparar y validar la variación de estas.

2.En caso de inconvenientes con Billing Compare o si necesitas tener más detalle ingresa a la Cuenta de Financiera y luego a la pestaña Declaración para revisar los documentos de cobro emitidos en la cuenta del cliente.

EQUIPO EN
ARRIENDO

CARGO FIJO
MENSUAL Y
DESCUENTOS

CARGO POR
EQUIPO CLARO UP

SERVICIOS
ADICIONALES
(SVA)

ROAM
DIS

Se debe considerar que existen 2 conceptos asociados a equipo en arriendo que encontrarás en la boleta:

1. Contrato de arrendamiento: Este cobro aparecerá reflejado en la boleta desde el mes 1 al mes 18 y se mantendrá sin cobro mientras el contrato de la línea móvil esté activo en Claro. Después del mes 18 este valor dejará de aparecer en la boleta y en los casos que el cliente finalice su servicio antes del mes 18, se cobrarán las cuotas restantes. Este cargo está diferenciado según tipo de equipo:

- **Tipo 1** \$4.000
- **Tipo 2** \$11.500 (todos los equipos Iphone)
- **Tipo 3** \$16.500, puedes revisar el tipo desde productos asignado en contexto de la suscripción.

2. Cuota de equipo: son las cuotas pactadas y cobradas en la boleta del cliente por el equipo.

QUÉ REVISAR:

1. En el ítem "**Cargo y descuentos de equipo**" de la sección "**Detalle cobros por móvil**", puedes identificar la cuota de arrendamiento y la cuota de equipo.

2. Identifica a qué N° de cuota corresponde. En ONE puedes confirmar el tipo de equipo desde productos asignado en contexto de la suscripción.

INFORMA: Sr(a) XXX, le informo que la diferencia de cobros corresponde al cobro de un equipo que ha pactado en cuotas a su boleta. Actualmente se encuentra en la cuota XX de XX por un valor de \$XX.XXX.

DETALLE COBROS POR MOVIL	
Móvil: 56973336032	
Nombre del Plan: MAX XL LIBRE ARR	
CARGO FIJO MENSUAL TOTAL DE PLAN(ES) CONTRATADO(S)	18.991
Internet	18.400
Descuento Internet	-1.358
Telefonia	12.900
Descuento Telefonía	-10.951
CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE TELEFONIA	0
CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE INTERNET MÓVIL	0
OTROS SERVICIOS ADICIONALES	0
OTROS SERVICIOS ADICIONALES NO FACTURABLES	0
CARGOS Y DESCUENTOS DE EQUIPOS	8.994
Contrato arrendamiento cuota 3 de 18	4.000
Descuento Multiservicio	-3.641
Descuento Fidelización	-359
Cuota equipo 3 de 18	8.994
OTROS COBROS	0
SALDO ANTERIOR Y/O MONTO PREPAGADO	0

Devolución de equipo y tarjeta SIM		
de Equipo	967170050550800	A
Marca	XIAOMI	
SKU	700009992	
Tipo de adquisición	Arrendamiento	
Precio de Marketing del Equipo		
Porcentaje de subsidio para ...	0	
Nombre de equipo	XIA REDMI 9T 128G CG POST	
Cantidad de pagos a plazo	24	
Clasificación de la Oferta	13	
Precio de completo del equip...		
Reservation ID	0003170464	
Clasificación de equipo	QUALCOMM	
Equipo Rango	1	
Tecnología	4G	
Dispositivo devuelto Ind	No	
Modelo	REDMI 9T	

EQUIPO EN ARRIENDO	CARGO FIJO MENSUAL Y DESCUENTOS	CARGO POR EQUIPO CLARO UP	SERVICIOS ADICIONALES (SVA)	ROAM DIST
--------------------	---------------------------------	---------------------------	-----------------------------	-----------

El cargo fijo del plan viene detallado por concepto y su respectivo valor, es decir, internet y telefonía, con el descuento asociado por cada servicio. Adicional, es posible también visualizar si el cliente posee un descuento en su cargo fijo (porcentaje y plazo). Los descuentos que puedes encontrar en la boleta son:

- **PYD:** Uno o más descuentos ofrecidos al cliente producto de una venta. Los puedes encontrar en la boleta como ***"Descuento al cargo fijo XX% por X meses"***
- **Fidelización o Contención:** Son descuentos otorgados como medida de fidelización o contención. Los puedes encontrar en la boleta como

"Descuento de Fidelización XX% por X meses"

QUÉ REVISAR:

1. Revisa si la diferencia de cobro corresponde a un descuento por concepto de venta nueva o por fidelización que ya se encuentre vencido.
2. Verifica en interacciones, ordenes, gestor documental y contrastar fecha de carga vs facturación, el motivo de la pérdida del descuento.

INFORMA:

"Sr(a) XXX, le informo que la diferencia de cobros corresponde a un Descuento al cargo fijo por X porciento por X meses y/o Descuento de Fidelización X Porciento por X meses (según corresponda) ya finalizado"

DETALLE COBROS POR MOVIL	
Móvil: Nombre del Plan: MAX M EP	
CARGO FIJO MENSUAL TOTAL DE PLAN(ES) CONTRATADO(S)	9.331
Internet	11.941
Descuento Internet	-1.265
Telefonia	12.465
Descuento Telefonía	-10.581
Plan base promocion 2x1	0
Descuento Cargo Fijo 34% por 6 meses	-3.088
Descuento Cargo Fijo 25% permanente	-3.140
CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE TELEFONIA	0
CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE INTERNET MÓVIL	0
OTROS SERVICIOS ADICIONALES	0
CARGOS Y DESCUENTOS DE EQUIPOS	0
OTROS COBROS	0

DETALLE COBROS POR MOVIL	
Móvil: Nombre del Plan: MAX M EP	
CARGO FIJO MENSUAL TOTAL DE PLAN(ES) CONTRATADO(S)	9.419
Internet	11.941
Descuento Internet	-1.265
Telefonia	12.465
Descuento Telefonía	-10.581
Plan base promocion 2x1	0
Descuento Cargo Fijo 25% permanente	-3.140
CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE TELEFONIA	0
CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE INTERNET MÓVIL	0
OTROS SERVICIOS ADICIONALES	0
CARGOS Y DESCUENTOS DE EQUIPOS	0
OTROS COBROS	0

EQUIPO EN ARRIENDO	CARGO FIJO MENSUAL Y DESCUENTOS	CARGO POR EQUIPO CLARO UP	SERVICIOS ADICIONALES (SVA)	ROAM DIST
-----------------------	---------------------------------------	------------------------------	-----------------------------------	--------------

Claro Up es un programa para la renovación y/o la venta con equipos, adquiridos mediante la firma de un Contrato asociado al programa. En el inicio debe pagar el pie + un pago up front, este último pago puede ser con su tarjeta de crédito o débito. Además, tiene la posibilidad de renovar el equipo anticipadamente desde el mes 13 cumplido u optar por la opción de seguir pagando (ahora en su boleta) las cuotas restantes del mes 13 al 24.

QUÉ REVISAR:

1. En el ítem "**Cargo y descuentos por equipo**" de la sección "**Detalle cobros por móvil**" de la boleta puedes identificar el cobro de Claro UP. Identifica a qué N° de cuota corresponde.

INFORMA:

Sr(a) XXX, le informo que la diferencia de cobros corresponde a que ha pactado un equipo bajo la modalidad del Programa Claro UP en XX cuotas de \$XX.XXX. Actualmente va en la cuota XX de XX. Recuerde que el contrato por XX meses.

DETALLE COBROS POR MOVIL

Móvil: 56965855281

Nombre del Plan: MAX L LIBRE

CARGO FIJO MENSUAL TOTAL DE PLAN(ES) CONTRATADO(S)	7.587
Internet	15.075
Descuento Internet	-2.178
Telefonia	14.642
Descuento Telefonía	-12.366
Descuento Cargo Fijo 50% por 12 meses	-7.587
CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE TELEFONIA	0
CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE INTERNET MÓVIL	0
OTROS SERVICIOS ADICIONALES	0
CARGOS Y DESCUENTOS DE EQUIPOS	0
Cargo Cuota Programa Claro UP 12 de 24	31.000
Descuento Cargo Cuota Programa Claro UP 12 de 24	-31.000
OTROS COBROS	0

EQUIPO EN
ARRIENDO

CARGO FIJO
MENSUAL Y
DESCUENTOS

CARGO POR
EQUIPO CLARO UP

SERVICIOS
ADICIONALES
(SVA)

ROAM
DIST

QUÉ REVISAR:

1. En la sección Detalles cobros por móvil puedes identificar el cobro del SVA.
2. Para ver detalles de su contratación puedes revisar el ítem "Detalles de Servicios adicionales" donde encontrarás fecha, hora, servicio y valor.
3. En caso de que no reconozca la contratación apóyate en el procedimiento

NO RECONOCE COBROS - SVAs MÓVIL

INFORMA: "Sr(a) XXX, le informo que el cobro corresponde al servicio XXX contratado el día XX por un monto de \$ xxx"

DETALLE COBROS POR MOVIL

Móvil:

Nombre del Plan: MAX XL LIBRE

CARGO FIJO MENSUAL TOTAL DE PLAN(ES) CONTRATADO(S)	9.703
Internet	18.733
Descuento Internet	-10.000
Telefonia	19.304
Descuento Telefonía	-18.334
CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE TELEFONIA	0
CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE INTERNET MÓVIL	0
OTROS SERVICIOS ADICIONALES	5.808
Prime Video	5.808
CARGOS Y DESCUENTOS DE EQUIPOS	9.996
Activación Cuota 21 de 24	9.996
OTROS COBROS	0

**EQUIPO EN
ARRIENDO**

**CARGO FIJO
MENSUAL Y
DESCUENTOS**

**CARGO POR
EQUIPO CLARO UP**

**SERVICIOS
ADICIONALES
(SVA)**

**ROAMING
DISTINTO**

QUÉ REVISAR:

1. El consumo de LDI lo puedes revisar en la sección "Detalle de llamadas internacionales".
2. El consumo de Roaming lo puedes revisar en la sección "Detalle de Roaming".
3. En caso que no reconozca el cobro apóyate en el procedimiento **No reconoce Cobros – Roaming y LDI Móvil**

INFORMA: "Sr(a) XXX, le informo que el cobro corresponde al Servicio LDI/Roaming (DATOS/VOZ/SMS) por un monto de \$ xxx, le informamos que este servicio se cobra cada vez que se utiliza"

DETALLE DE LLAMADAS INTERNACIONALES										
Nombre Portador : Claro LDI										
N°	Fecha	Hora	Fono Origen	Fono Destino	Origen y/o Destino	Mod	Cod Llam	Duración (Min/seg)	Total	Costo a Pagar
1	27-Oct	11:38	56967599337	171044796990109	INGLATERRA	1	4K	00:00:01		\$6
2	30-Oct	12:07	56967599337	171052984980064	MEXICO	1	4B	00:07:42		\$0
3	31-Oct	08:47	56967599337	171044152521740	INGLATERRA	1	4K	00:07:49		\$2.814
4	31-Oct	10:18	56967599337	171044759756210	INGLATERRA	1	4K	00:18:49		\$6.773
5	02-Nov	10:11	56967599337	171044797178687	INGLATERRA	1	4K	00:00:03		\$18
6	04-Nov	10:45	56967599337	171044794001771	INGLATERRA	1	4K	00:13:38		\$4.908
7	04-Nov	12:09	56967599337	171044797178687	INGLATERRA	1	4K	00:00:01		\$6
8	04-Nov	13:12	56967599337	171044797178687	INGLATERRA	1	4K	00:00:02		\$12
Duracion									Total	
Cargos de Facturación									\$ 489	
Total minutos/monto neto									00:48:06	\$ 15.515
Total neto Portador									\$ 15.026	

DETALLE ROAMING DATOS										
N°	Fecha	Hora	Descripción	Volumen	Unidad	Total				
1	03-Nov	00:00	Claro - Colombia	131.380	KiloBytes	\$0,00				
2	04-Nov	00:00	Claro - Colombia	37.966	KiloBytes	\$0,00				
3	05-Nov	00:00	Claro - Colombia	173.139	KiloBytes	\$0,00				
4	06-Nov	00:00	Claro - Colombia	13.731	KiloBytes	\$0,00				
5	09-Nov	00:00	Claro - Colombia	170.587	KiloBytes	\$0,00				
6	10-Nov	00:00	Claro - Colombia	662.350	KiloBytes	\$0,00				
7	11-Nov	00:00	Claro - Colombia	574.752	KiloBytes	\$0,00				
8	12-Nov	00:00	Claro - Colombia	572.016	KiloBytes	\$0,00				
9	13-Nov	00:00	Claro - Colombia	666.054	KiloBytes	\$0,00				
10	14-Nov	00:00	Claro - Colombia	151.809	KiloBytes	\$0,08				
11	15-Nov	00:00	Claro - Colombia	81	KiloBytes	\$1,53				
12	16-Nov	00:00	Claro - Colombia	881.974	KiloBytes	\$16.857,41				
Cantidad										Total
Total Roaming Por Teléfono										4.035.639 \$ 16.859,00
Total de Roaming Datos										12 \$ 16.859,00

EQUIPO EN ARRIENDO	CARGO FIJO MENSUAL Y DESCUENTOS	CARGO POR EQUIPO CLARO UP	SERVICIOS ADICIONALES (SVA)	ROAMING DIST
--------------------	---------------------------------	---------------------------	-----------------------------	--------------

QUÉ REVISAR:

- 1. Revisa en Ordenes de One la fecha de modificación del plan.
- 2. Ingresa al N° de orden para revisar en los comentarios el cambio realizado.
- 3. Con la fecha del cambio puedes también revisar en “Cambiar Historial” la gestión realizada.

4. Con la fecha del cambio de plan y el ciclo de facturación del cliente, calcula los cobros proporcionales. Apóyate para este cálculo en No Reconoce Cobros - Proporcionales Móvil.

5. En caso que no acepte el cobro apóyate en el procedimiento No Reconoce Cobros - Proporcionales Móvil.

INFORMA: "Sr(a) XXX, le informo que el cobro corresponde a un proporcional por motivo cambio de plan realizado con fecha XX/XX/XX plan antiguo con un valor de \$XX más el cobro del nuevo cargo fijo del plan XX con un cargo fijo de \$XX, a contar de la siguiente facturación se realizara cobro normal de su nuevo plan"

Configuración	Conexiones [Ninguna]	Órdenes Pendientes [Ninguna]	Cambiar Historial	Grupos
Buscar Ahora  ☐ Ajustar				
Fecha de Vigencia	Descripción de la Actividad	Nombre	Identifica...	
Igual 				
				
 21/11/2023 14:59...	HC		569780383..	
 22/12/2023 10:0...	CH		569780383..	
 22/12/2023 11:0...	CH		569780383..	
	Cambiado Producto	 Inalámbrico		
	Eliminado Sub-producto	 Descuentos Automaticos		
	Eliminado Sub-producto	 PYD CF		
	Eliminado Sub-producto	 Descuentos y promociones		
	Eliminado Plan de precios	 PYD Claro Musica Sin Costo Permanente		
	Eliminado Plan de precios	 PYD Claro Video Sin Costo Permanente		
	Cambiado Sub-producto	 Plan base		
	Eliminado Plan de precios	 PYD Alianza 50 Por ciento Permanente		
	Nuevo/a Plan de precios	 PYD Alianza 50 Por ciento Permanente		
	Eliminado Plan de precios	 RP 05 2021-ARR-MAX PREMIUM BLACK LIBRE		
	Nuevo/a Plan de precios	 RP 07 2023-ARR-MAX L LIBRE		
	Cambiado Sub-producto	 Bolsas Adicionales LDI Voz		

EQUIPO EN ARRIENDO	CARGO FIJO MENSUAL Y DESCUENTOS	CARGO POR EQUIPO CLARO UP	SERVICIOS ADICIONALES (SVA)	ROAMING DISTANCIA
-----------------------	---------------------------------------	------------------------------	-----------------------------------	----------------------

1. Si cliente consulta por consumo de minutos mensual, indica que puede revisarlo en su boleta en la sección **“Detalles de Llamadas”**.

2. En los casos que exceda los minutos o los contactos disponibles según su plan, es en esta sección donde aparecerá detallado el cobro adicional.

3. Para revisar en One ingresa a la página principal de Interacción y en la parte inferior selecciona la pestaña **“Suscripciones”**, luego da clic en el PCS del cliente.

4. Selecciona la pestaña **“Eventos”**, luego el ciclo que desees consultar y en Tipo = Voice, Sub tipo = ALL y Categoría = NA, da clic en **“Buscar Ahora”**

5. Puedes exportar a formato Excel el listado de llamadas desde el botón “Exportar” y calcular el total de minutos consumidos. La duración de las llamadas mostrado en este apartado es en segundos, por ende, el total debes dividirlo por 60 para obtener la cantidad de minutos.

INFORMA: *“Sr(a) XXX, le informo que el cobro corresponde al Servicio LDI/Roaming (DATOS/VOZ/SMS) por un monto de \$ xxx, le informamos que este servicio se cobra cada vez que se utiliza”*

CONTINUE

SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES ROAMING MÓVIL



PRECONDICIONES:



1

Verifica que la cuenta este sin deuda vigente, para ello, revisa la publicación "Revisar Estado Comercial".

2

Verifica en la plataforma de consulta, si el servicio de Roaming aplica estar activo, para ello, pincha [aquí](#). En caso que no aplique su activación, informa al cliente lo siguiente: *"Sr xxxxx, le informo que, por temas de seguridad, el servicio de Roaming no puede ser habilitado, agradecemos su comprensión"*.

3

Dirígete al sub- menú de One, y pincha Buscar>Orden>Órdenes, y revisa si la orden de activación está cerrada, en caso contrario, ingresa un ticket para gestionar el cierre. Categoría: ONE. Sub-Categoría: ONE. Tipo de Solicitud: Completar orden – Cambio de oferta comercial

Importante: Debes llenar todos los campos para el ingreso de ticket, esto de manera obligatoria. Para apoyarte en el ingreso del ticket, apóyate en la publicación de Portal Help Desk – Support@l

4

En caso de que no exista orden de activación, debes ejecutar el proceso siempre y cuando la base de consulta lo informe, en caso de que aplique, gestiona la activación de acuerdo a la publicación Activación Roaming Móvil.

5

Indaga y verifica el país de destino, y si es acuerdo vigente, para ello, apóyate con la siguiente [base de consulta](#).

GESTIÓN:



Valida si existe límite de crédito activo, para ello, sigue los siguientes pasos de revisión:

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Ingresa a <https://mysyniverse.syniverse.com/login>

Luego, en la página de inicio, ingrese usuario y clave y pincha en Iniciar sesión.



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Al ingresar debes ingresar al módulo **ACCESibility1**, y luego hace Clic en el botón **"Analyzer"**.



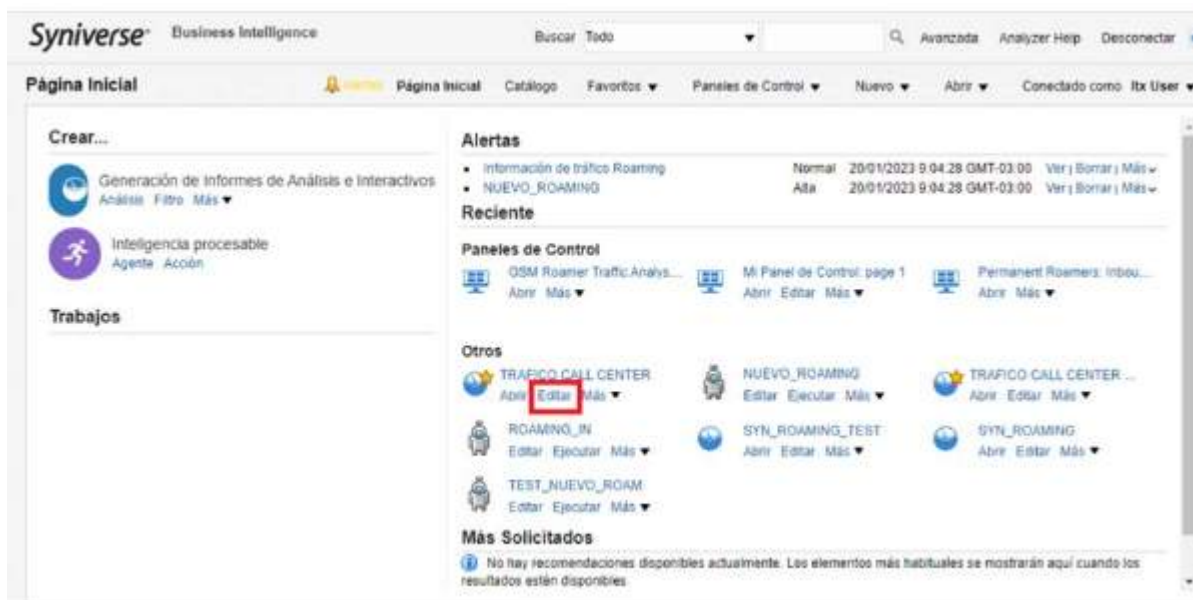
PASO 1

PASO 2

PASO 3

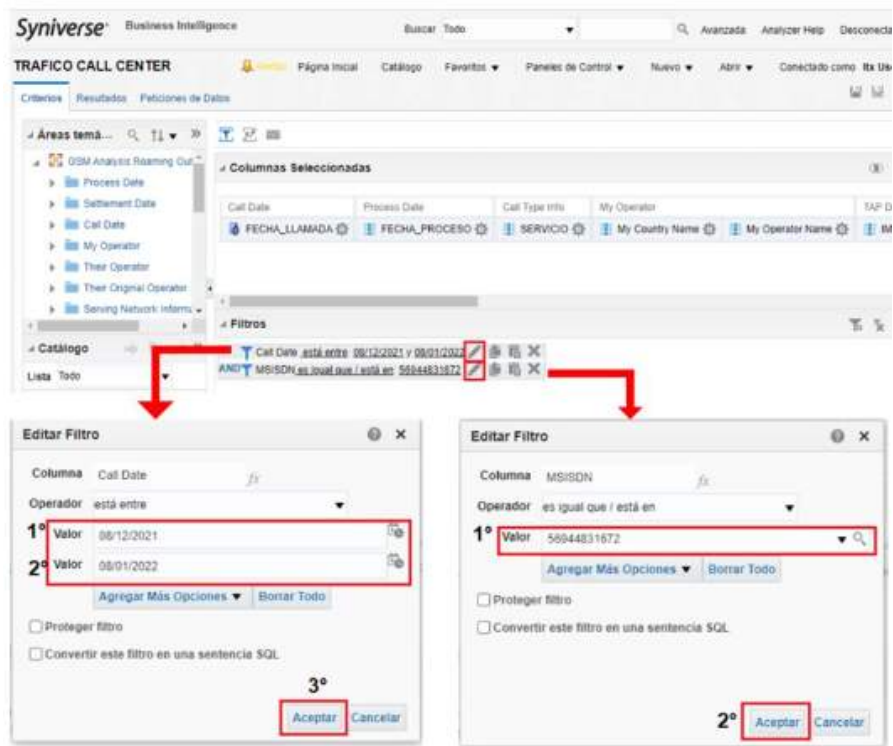
PASO 4

Al ingresar en Analyzer, verás esta pantalla. La cual debes ingresar a **"Editar"** del módulo **Otros TRAFICO CALL CENTER**.



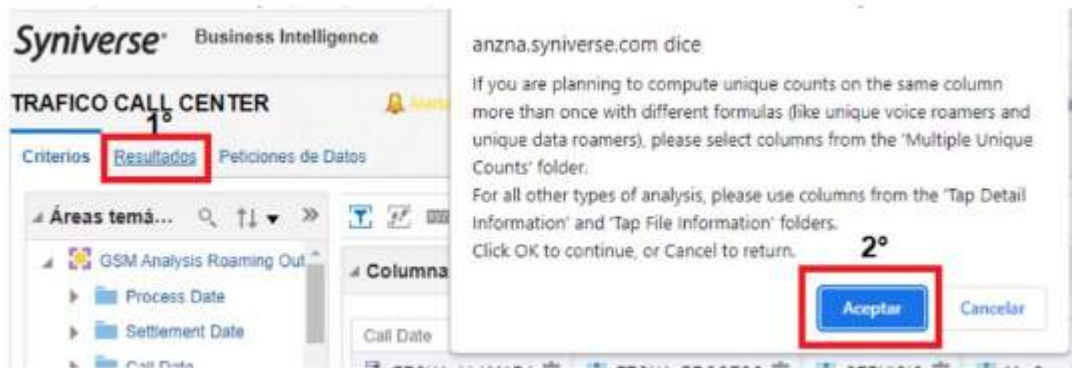
PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
--------	--------	--------	--------	--

Al ingresar, en el ícono de lápiz, debemos configurar fechas de tráfico a revisar ubicados en **"Call Date"** e indicar PCS a revisar en **"MSISDN"**.



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

Una vez configuradas las fechas y PCS a revisar, 1º debemos hacer clic en **"Resultados"** > 2º clic en **"Aceptar"** del mensaje que aparece, para ver los resultados de tráfico Roaming.



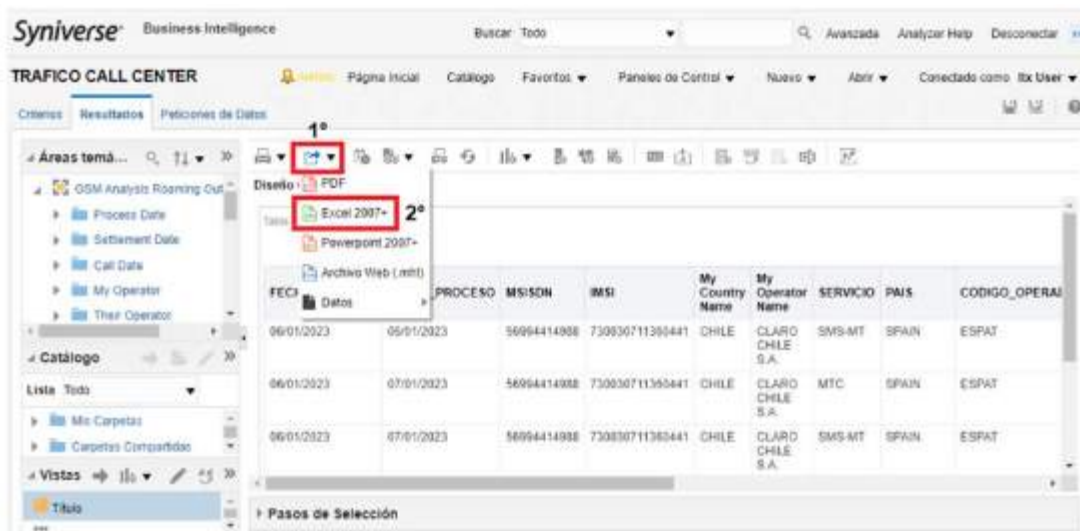
PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Al ingresar en **"Resultados"**, debemos:
 1° hacer clic en botón de flecha para exportar data
 2° clic en opción "Excel"



PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
Al presionar "Excel", se descargará tráfico. Una vez esté listo, la página nos notificará y, por consiguiente, debemos abrir archivo.  The screenshot shows the 'OSM Analysis Roaming Out' application. A 'Confirmación' dialog box is displayed in the center, stating 'El proceso de exportación está completo.' (The export process is complete.) with a green checkmark icon and an 'Aceptar' (Accept) button. Below the dialog, a table of data is visible with columns: FECHA_LLAMADA, FECHA_PRO, My Operator Name, SERVICIO, and PAIS. The table contains two rows of data. At the bottom left, a download link 'TRAFICO CALL CE...xlsx' is highlighted with a red box.				

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
En Excel descargado se podrá apreciar el tráfico realizado por cliente. Para poder calcular el tráfico debemos tener en cuenta el servicio que ha utilizado el cliente, puesto que cada componente (voz, sms, datos) tiene un nombre diferente. Los servicios son: • GPRS = internet. Se revisa en columna "DATOS", información se encuentra en formato KB (algunas veces se muestra en MB; planilla lo indica, si no figura "MB" en DATOS, es porque información está considerada en KB). • SMS-MT = SMS recibidos. Se revisa en columna "LLAMADAS", información muestra el Q de SMS recibidos.				

- **SMS-MO = SMS salientes.** Se revisa en columna "LLAMADAS", información muestra el Q de SMS recibidos.
- **MTC = minutos de llamadas recibidas.** Se revisa en columna "MINUTOS", información se encuentra en formato minutos.
- **MOC = minutos de llamadas salientes.** Se revisa en columna "MINUTOS", información se encuentra en formato minutos.

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

a) Idealmente, ordenar columna "Servicio" de la A-Z en planilla de tráfico. Esto con el fin de tener los servicios ordenados y facilitar cálculo.

b) Considerar el plan móvil del cliente, debido a que ciertos planes cuentan con cuota Roaming incorporada en el plan. Si queremos identificar sobreconsumo en un cliente, este punto hay que tenerlo en cuenta y restar tráfico calculado de la cuota Roaming del plan, para identificar si sobrepasa cuota e identificar valor de consumo a granel; o identificar si aún no presenta sobreconsumo.

c) Considerar si mantiene bolsa adicional Roaming contratada y con vigencia.

d) Considerar país donde estuvo realizando tráfico Roaming, ya que dependiendo del país es la tarifa que se cobra o determina si tráfico es cubierto por bolsa Roaming (adicional o incluida en plan).

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

1. Revisar en qué país o países estaba cliente. Si tenemos países los cuales no están cubiertos por las bolsas, debemos filtrar por país y calcular aparte. Si estaba en país o países cubiertos por las bolsas de los planes o adicionales, las podemos dejar juntas, dependiendo del criterio bolsa adicional o bolsa Roaming de los planes.

2. Sumar toda la data que se presenta en columna "DATOS", sobre GPRS.

En columna "DATOS" hay que fijarse el tipo de unidad de medida por el cual está arrojándose la data, los datos móviles pueden ser expresados en unidad kilobyte (KB) o megabyte (MB); dependiendo de la unidad expresada en archivo será la forma de cálculo.

La idea es llevar el consumo a MB y/o GB de ser necesario, esto con el fin de establecer correctamente si el consumo está dentro de la cuota de alguna bolsa, o si se está consumiendo a granel.

2.1. Si está en país cubierto por bolsa, la suma de los datos la debemos restar a la cuota del plan o de la bolsa adicional. Con el resultado, debemos establecer si aún consume o no la cuota.

A) Si la planilla arroja datos en MB, debemos dividir la suma una vez por 1024 para obtener los GB. (Si nos arroja un valor inferior a 1, no debemos dividir, puesto que aún no se consume 1GB; y debemos considerar sólo la sumatoria que está expresada en MB).

Por otro lado, si consumo supera la cuota de la bolsa, el resultado debemos nuevamente por 1024 para obtener MB y multiplicarlo por la tarifa \$20, zona 1.

Ejemplo: Cliente con 2.048 MB en Perú, con Plan Max M (20 min, 20 SMS y 1 GB)

$2048/1024 = 2GB - 1GB = 1GB$ consumo a granel

Para calcular en valor CLP= $1 \times 1024 = 1024 \times 20 = \20480 de consumo a granel.

Cliente con 2.048 MB en Perú, con Plan Max XL Libre (60 min, 60 SMS y 3 GB)

$2048/1024 = 2GB - 3GB = -1GB$ (Le queda 1 GB de la bolsa)

B) Si la planilla arroja datos en KB, debemos dividir una vez por 1024 para obtener los MB. Si queremos pasarlos a GB, debemos dividir una vez más por 1024 (dos divisiones en total).

Ejemplo: Cliente con 2.097.152 KB en Perú, con Plan Max M (20 min, 20 SMS y 1 GB)

$2097152/1024 = 2048MB/1024 = 2GB - 1GB = 1GB$ consumo a granel

Para calcular en valor CLP= $1 \times 1024 = 1024 \times 20 = \20480 de consumo a granel.

Cliente con 2.097.152 KB en Perú, con Plan Max XL Libre (60 min, 60 SMS y 3 GB)

$2097152/1024 = 2048MB/1024 = 2GB - 3GB = -1GB$ (Le queda 1 GB de la bolsa)

2.2. Si está en país no cubierto por las bolsas, debemos tener en cuenta la tarifa de MB a granel por \$20 o \$3990; también hay que tener en cuenta si planilla arroja data en KB o MB (para MB se multiplica directamente por la tarifa; para KB se divide una vez por 1024 para obtener MB y luego se multiplica por la tarifa. Ejemplo a continuación).

Ejemplo zona 1: Cliente con 2048 MB en Bolivia.

$2048MB \times 20 = \$40.960$

Ejemplo zona 2: Cliente con 2.097.152 KB en Cuba.

$2097152/1024 = 2048MB \times 3990 = \$8.171.520.$

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
1. Revisar en qué país o países estaba cliente. Si tenemos países los cuales no están cubiertos por las bolsas, debemos filtrar por país y calcular aparte. Si estaba en país o países cubiertos por las bolsas de los planes o adicionales, las podemos dejar juntas, dependiendo del criterio bolsa adicional o bolsa Roaming de los planes. 2. Sumar toda la data que se presenta en columna "MINUTOS", sobre MOC y/o MTC. El resultado nos arroja en minutos. A) Si minutos fueron traficados en país cubierto por alguna bolsa, debemos restárselo a la cuota del plan. Ejemplo: Cliente con 15 minutos hablados en Argentina, con plan Max Y (10 min, 10 SMS y 500 MB). $15 - 10 = 5 * 60 = \\$300$. B) Si minutos fueron traficados en país no cubierto por bolsa, debemos calcularlo según tarifa de país donde estuvo cliente. Ejemplo: Cliente con 15 minutos hablados en Cuba. $15 * 1600 = \\$ 24.000$ Cliente con 15 minutos hablados en China. $15 * 60 = \\$ 900$				

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
1. Revisar en qué país o países estaba cliente. Si tenemos países los cuales no están cubiertos por las bolsas, debemos filtrar por país y calcular aparte. Si estaba en país o países cubiertos por las bolsas de los planes o adicionales, las podemos dejar juntas, dependiendo del criterio bolsa adicional o bolsa Roaming de los planes. 2. Sumar toda la data que se presenta en columna "LLAMADAS", sobre SMS-MO. El resultado nos arroja en unidades de SMS. A) Si cliente envió SMS de un país cubierto por bolsas, debemos restarle la sumatoria a la cuota del plan.				

B) Si cliente envió SMS de un país no cubierto por bolsas, debemos multiplicar la sumatoria por la tarifa del país desde donde envió el SMS.

IMPORTANTE:

- El servicio Roaming es generado en redes extranjeras, por lo que los tráficos presentan desfases que impactan en los valores informados, los cuales pueden variar de un día a otro y no representan lo que finalmente será facturado al cliente.
- No se entrega tráfico obtenido de Syniverse a cliente. Para ese tipo de casos, se debe derivar a SV, APP Mi Claro o miportal.clarochile.cl
- Tráfico obtenido de Syniverse aplica para la gestión de candidatos, alertas Syniverse y reporte Análisis prevención fraude WSMS.

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

1. Ingresa a la cuenta financiera del PCS a revisar.
2. También puedes validar desde ONE, seleccionando la última pestaña en el costado derecho de la pantalla y en el menú desplegable, seleccionar «Límite de Crédito».
3. En Suscripción, Ingresar el número de la línea y validarlo presionando el botón indicado con la flecha y luego presionar «Buscar Ahora».

Descripción de la Pantalla:

- Roaming No Datos: Voz roaming
- Roaming Data: Roaming Datos

• **Límite de crédito por defecto:** Es el % que el cliente se puede exceder, según su cargo fijo. Por Ej: si el % es 200 significa que el límite es 2 veces su cargo fijo.

- **Monto Reescrito:** Opción que muestra cuando el umbral se modifica manualmente.
- **Restricto:** NO, es porque no está bloqueado por límite de crédito. YES, está bloqueado el servicio (debe validar en QDN).
- **Fecha de Restricción:** Fecha del bloqueo (en caso de existir el bloqueo).
- **Monto actual del límite de crédito:** Es el monto que se excedió el servicio. En la imagen se muestra que el cliente se excedió, en el servicio de voz, en \$90.625.
- **Límite de crédito total de la línea:** El límite de crédito otorgado por servicio, que vendría siendo el cargo fijo multiplicado por el % de la columna Límite de crédito.

IMPORTANTE: Los montos de Roaming están en dólares y los montos de servicio nacional, están en pesos.

En caso que no exista límite de crédito, debes continuar en el paso de Revisiones en QDN.

4. Revisa el consumo por periodo, en la página Principal de Interacción de ONE se debe ingresar en la pestaña SUSCRIPCIONES, Seleccionar el PCS y clicar sobre el PCS.

5. Después, presionar Resumen de consumo.

“xxxxx, luego de las revisiones realizadas, le informo que su servicio está restringido por límite de crédito, para poder restablecerlo usted debe generar un abono a la cuenta

PAGO DE LÍMITE DE CRÉDITO:



Exclusivo para Plataforma Roaming

PASO 1

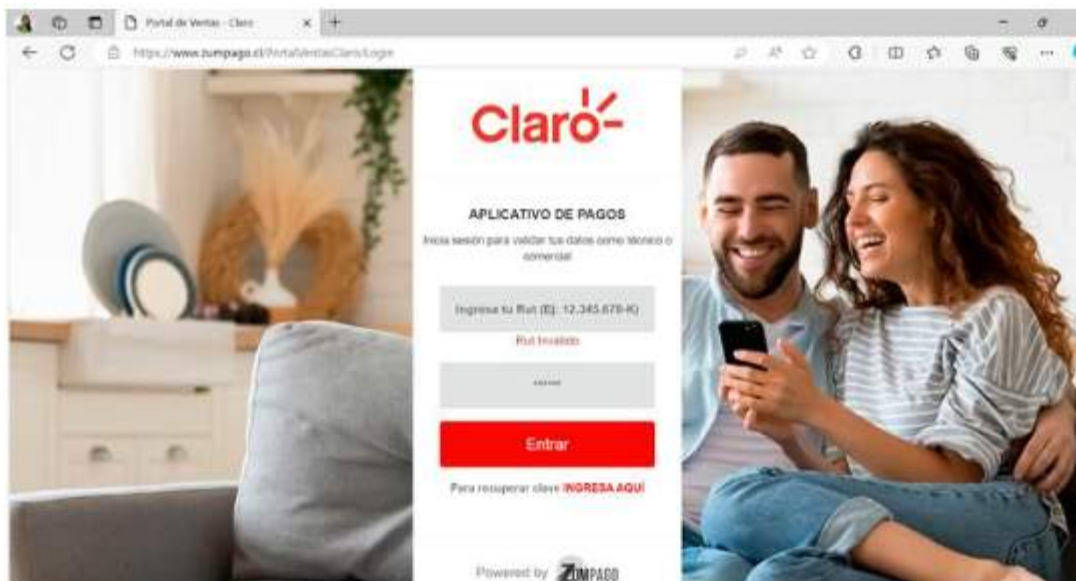
PASO 2

PASO 3

PASO 4

Ingresa al link <https://www.zumpago.cl/PortalVentasClaro/Login>

Ingresa Rut y contraseña



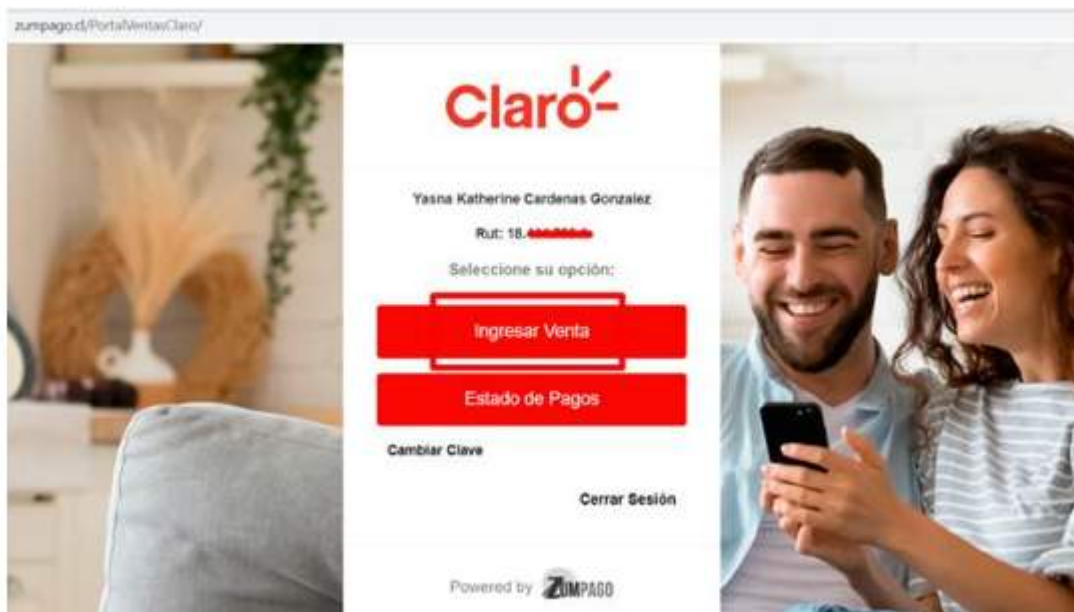
PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Dirígete a **ingresar venta**



PASO 1

PASO 2

PASO 3

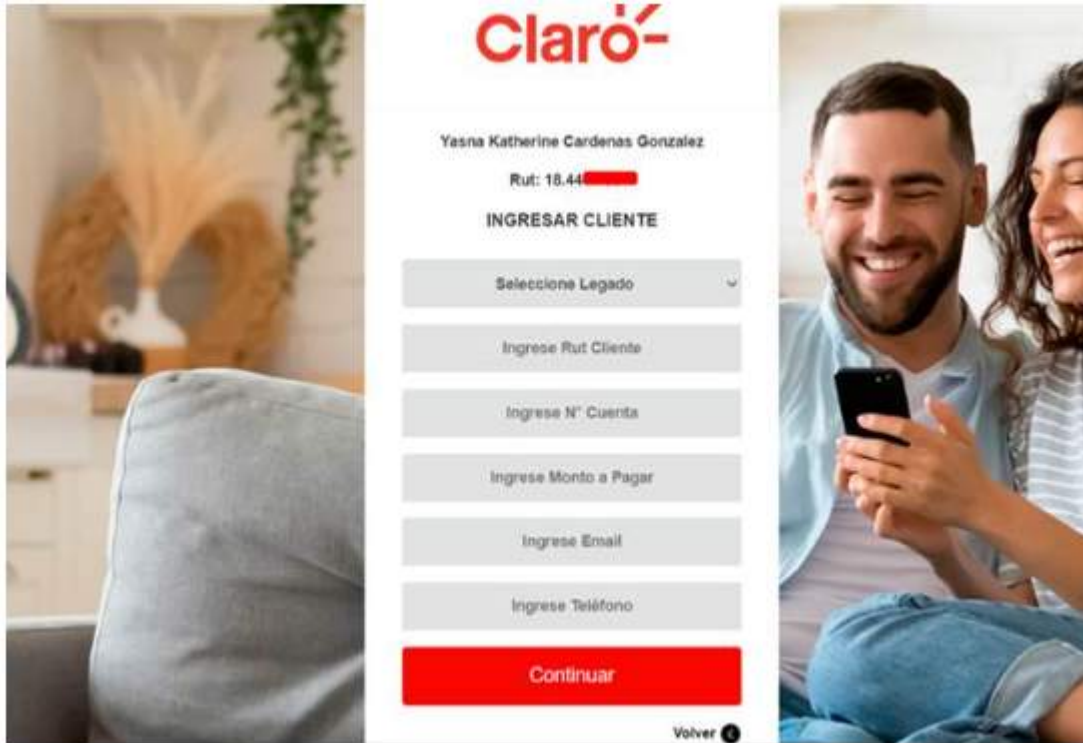
PASO 4

Ingresa los siguientes datos, y luego pincha en **Continuar**:

Los datos son:

- Legado
- RUT
- Cuenta: En el caso de que cliente no tenga cuenta creada ingresar Rut sin punto ni guion

- Monto
- Email: Email de cliente debe estar activo ya que en esta dirección será enviado el link de pago
- Teléfono



The image shows a mobile application interface for Claro. At the top, the Claro logo is displayed in red. Below it, the name 'Yasna Katherine Cardenas Gonzalez' and a partially redacted RUT (18.44) are shown. The main heading is 'INGRESAR CLIENTE'. There are six input fields: 'Seleccione Legado' (with a dropdown arrow), 'Ingrese Rut Cliente', 'Ingrese N° Cuenta', 'Ingrese Monto a Pagar', 'Ingrese Email', and 'Ingrese Teléfono'. A red 'Continuar' button is at the bottom, and a 'Volver' button with a circular arrow icon is in the bottom right corner. The interface is flanked by two vertical images: on the left, a decorative plant in a room; on the right, a smiling couple looking at a smartphone.

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

Una vez que el ejecutivo de ventas complete los datos del cliente, se envía un correo a cliente con monto a pagar. En donde el cliente, debe pinchar en **“Pague aquí”**, este email tarda solo 3 minutos en llegar al cliente. Vigencia del Link de pago es solo por 48 hrs.



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Una vez que el cliente pague, debe validar dicho pago en esta misma aplicación. Dirígete a la vista de **Estado de Pagos**.



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

Una vez que el cliente realizo su pago, este es validado por recaudador **Zumpago** y su estado cambia a **“Pagado”** tal como lo muestra la imagen.

/PortalVentasClaro/Home/Consultar

Claro

Yasna Katherine Cardenas Gonzalez

Rut: 18.44

ESTADO DE PAGOS

Rut

Estado

Buscar

Fecha	Rut	Monto	Legado	R ^o Cuenta	Estado
07/04/2023	174034801	\$2.631.417	ONE	174034801	Pendiente
26/05/2023	184467551	\$60	ONE	12345678	Pagado

Volver

INGRESO DE PAGO EN ONE:

IMPORTANTE

1. Ejecutivo, valida el pago y lo respalda en el Gestor Documental de ONE.
2. Solicita el desbloqueo por email al equipo de recaudación, el cual impactará el pago, dentro de 24 horas hábiles.
- 2.1. Supervisor envía los datos que corresponda al área de Recaudación, para impactar el pago en One:
 - Asunto de email:
 - Límite de Crédito Roaming

- Dirigido a la casilla: SoporteCajasRecaudacion@clarochile.cl con copia a: margarita.henriquez@clarovtr.cl
- Cuerpo del correo: Estimados, Se solicita inyectar pago en ONE, dado que cliente paga monto adeudado por exceder límite de crédito en servicio Roaming.
- RUT
- Cuenta
- Monto
- Importante: La solicitud de regularización se realiza contra recepción de comprobante.

Call center/Sucursales:

"Sr xxxxx, he solicitado el registro el pago, este tiene una demora de 24 Hrs hábiles, de todas maneras, además solicite el desbloqueo del servicio el cual tiene un tiempo de gestión de 1 hora".

3. Una vez enviado el email a recaudación, gestiona el desbloqueo a través de un ticket, Ejecutivo de plataforma, genera el escalamiento por medio de formulario Help Desk.

- Categoría: HLR
- Tipo de Solicitud: Desbloqueo Limite de Crédito.
- Importante: Debes llenar todos los campos para el ingreso de ticket, esto de manera obligatoria. Para apoyarte en el ingreso del ticket, apóyate en la publicación de Portal Help Desk – Support@l



CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO TRAINER N° 10 FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO
TRAINER N°10!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR