

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 05 - 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 07 AL 20 DE ABRIL



INCONVENIENTE CON PAGO



EXPLICACIÓN BOLETA



ACTIVIDAD



CLIENTE SIN BOLETA



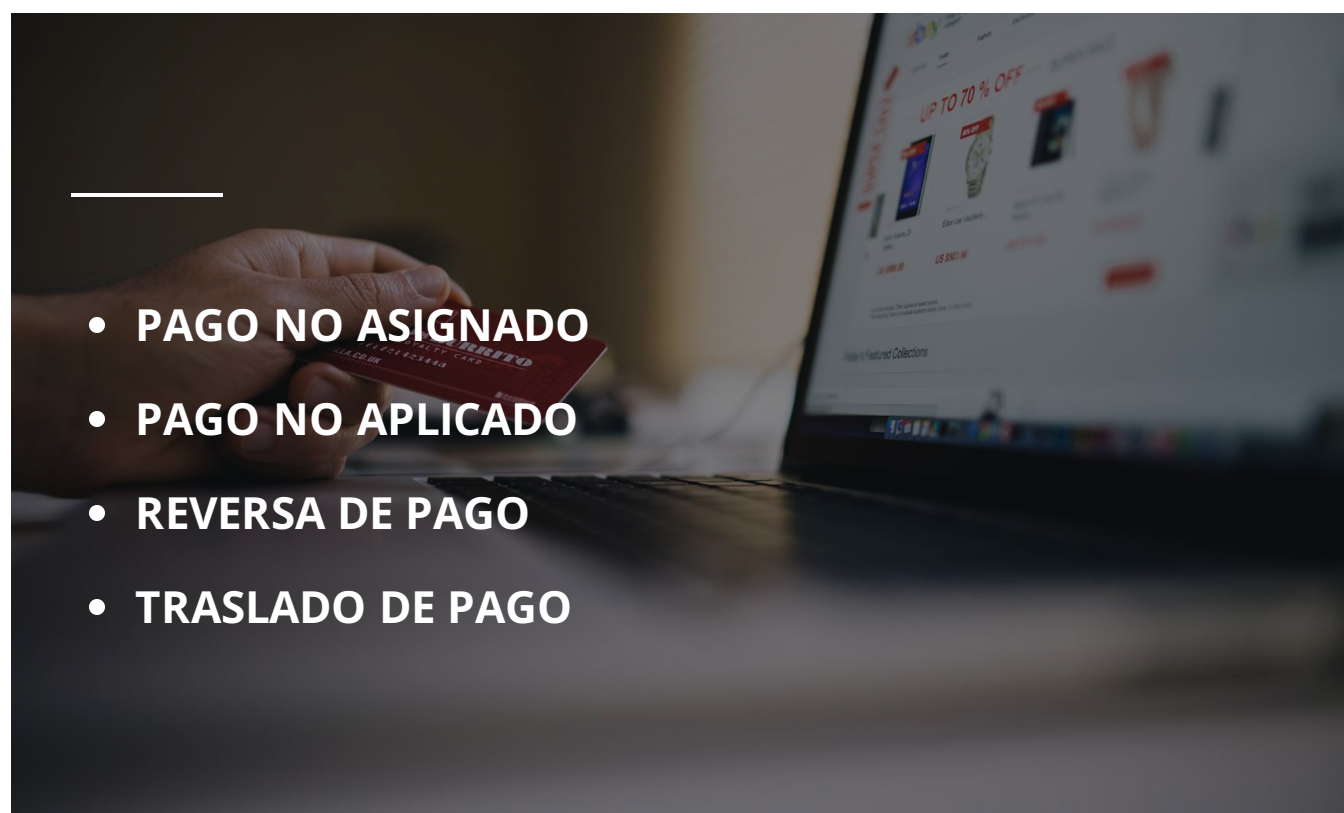
ACTIVACIÓN/HABILITACIÓN ROAMING





DESAFÍO TERMINADO

INCONVENIENTE CON PAGO



- PAGO NO ASIGNADO
- PAGO NO APLICADO
- REVERSA DE PAGO
- TRASLADO DE PAGO

Este procedimiento te ayudará con clientes que indica que pagó su boleta, pero no han activados sus servicios o no se ve reflejado el pago.

Esta atención puede ser entregada al titular o tercero (usuario del servicio)

DEBES SABER

Para los casos donde se debe adjuntar el comprobante del pago, en el Canal de WhatsApp (NO VOZ), el cliente puede adjuntar el comprobante vía WhatsApp o mail. Este comprobante siempre debe ser legible para poder posteriormente revisar todos los campos.

VERIFICA PRECONDICIONES

- Consulta con el cliente ¿Cuál fue la boleta (mes y dirección) y fecha en que realizó el pagó?
- Verifica en la Jerarquía de cuentas cuántas direcciones tiene el cliente e identifica cuál es la cuenta afectada

GESTIÓN

**PASO 1: SALDO
PENDIENTE DE PAGO**

**PASO 2: MÉTODO DE
PAGO**

**PASO 3: ERROR
CUENTA**

**PASO 4: PAGO
ASIGNADO
CORRECTAMENTE**

VERIFICAR SI EXISTE SALDO PENDIENTE DE PAGO

1. Ingresa a la cuenta de facturación para verificar si la boleta que indica el cliente aparece pagada o no.

- **Saldo pagado** ► Revisa en la cuenta de cliente si el servicio está activo o suspendido:

- **Servicio activo ➤** Informa al cliente que no presenta deuda. Puedes apoyarte con el siguiente script: *"Sr. XXX le informo que la boleta correspondiente al mes XXX por \$xxxxx aparece en nuestros sistemas pagada el día XXX y sus servicios se encuentran activos"*

Importante: Si cliente indica no tener servicios aun estando comercialmente activos, debes seguir el procedimiento técnico que corresponda.

- **Servicio suspendido ➤** resuelve según la información de la pestaña CLIENTE CON SERVICIO SUSPENDIDO Y CUENTA PAGADA de la publicación
- **Saldo pendiente de pago ->** Continúa con la revisión del PASO 2

**PASO 1: SALDO
PENDIENTE DE PAGO**

**PASO 2: MÉTODO DE
PAGO**

**PASO 3: ERROR
CUENTA**

**PASO 4: PAGO
ASIGNADO
CORRECTAMENTE**

VERIFICAR MÉTODO DE PAGO

1. Revisa en la vista 360 de la cuenta de facturación, cuál es el método de pago que tiene asociado.

! De todas formas puedes consultarlo al cliente para confirmar cuál fue el método de pago utilizado

a) **Medio pago no contratado y Pago automático ➤** Continúa la revisión en el PASO 3

b) **Pago automático ➤** Verifica que el PAC- PAT esté activo. Apóyate en la publicación [REVISAR MODALIDAD DE PAGO \(PAC – PAT\)](#).

c) **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

Cuenta: 198923694967 | Portal del cliente

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

Lista de clientes Lista de clientes

Subclase: Móvil Cambio de Titularidad: L1

Más información Resumen del cliente Saldos totales Jerarquía de cuentas Fallas masivas Contactos Perfiles Actividades Solicitudes de servicio Pedidos

Siguiente mejor Acción Sin registros

Ci Re Acción

Perfil de facturación 1 - 1 de 1

Nombre	Método de pago	Medio de factura	Día de facturación
198923694967	Medio Pago no Contratado	Electrónico	19

Productos Instalados 1 - 2 de 2

Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh

Producto Estado Fecha de instalación Vigente desde

Actividades 1 - 5 de más de 5+

Id Actividad	Descripción
1-2EGNISJC	Integration Id.migra.801929645, Operacion REFRESH TODAS, Correlacion:0003694411 Reset / F
1-2JOXKZWL	La actividad ID '1-2JQ9PX0' asignada a usuario 'CRALVAREZ' no ha sido finalizada en pAlarma
1-2JQ9PX0	La actividad ID '1-2JDTGADP' asignada a usuario 'LCARDONA' no ha sido finalizada en pAlarma
1-2JDTGADP	La actividad ID '1-2JD56MZN' asignada a usuario 'SRODAS' no ha sido finalizada en plazAlarma
1-2LFB8TMIY	La actividad ID '1-2LEQGLGG' asignada a usuario 'HCAROR' no ha sido finalizada en plazAlarma

Pedidos 1 - 5 de más de 5+

Estado	Motivo de cancel	Fecha de creació	Tipo de pedido	Modalidad de Ver	Nº de Pedido
Pendiente		18/08/2022 12...	Modificación	Fija	1-2047217139
Completada		24/07/2022 18...	Reanudación	Móvil	1-2035592243

**PASO 1: SALDO
PENDIENTE DE PAGO**

**PASO 2: MÉTODO DE
PAGO**

**PASO 3: ERROR
CUENTA**

**PASO 4: PAGO
ASIGNADO
CORRECTAMENTE**

CONFIRMAR SI EL PAGO SE HIZO POR ERROR EN OTRA CUENTA

- Si el cliente sólo **posee una cuenta de facturación**, continúa al PASO 4
- En caso que el cliente **posea más de una cuenta de facturación**, revisa si el pago aparece en otra de sus cuentas.
 - Monto y fecha coinciden con el pago realizado pero aplicado a cuenta distinta** ➤ resuelve según la información de la pestaña **TRASLADO DE PAGOS** de la publicación

**PASO 1: SALDO
PENDIENTE DE PAGO**

**PASO 2: MÉTODO DE
PAGO**

**PASO 3: ERROR
CUENTA**

**PASO 4: PAGO
ASIGNADO
CORRECTAMENTE**

REVISAR SI EXISTE PAGO ASIGNADO CORRECTAMENTE

1. En la **pestaña Pagos** de la cuenta de facturación, revisa si aparece **el total pagado en la columna SIN ASIGNAR**

2. **Verifica además que exista un saldo a favor** (esto confirma que el pago se aplicó a la cuenta del cliente pero no fue asignado al saldo).

a) Existe pago sin asignar ➤ Resuelve según la información de la pestaña **PAGO NO ASIGNADO** de la publicación

b) NO existe pago sin asignar ➤ Resuelve según la información de la pestaña **PAGO NO APLICADO** de la publicación

3. Revisar en la cuenta de facturación del cliente, Pestaña pagos, si cliente tiene reversa de pagos. En la columna **REVERSADO** estará marcado con una **"Y"**.

a) Existe reversa de pagos -> Resuelve según la información de la pestaña **REVERSA DE PAGO** de la publicación

Perfil de facturación

Estado: ● 1 de más de 1+

Resumen del saldo

Refrescar

Saldo	658,381.00	Vence ahora:	14,391.00
Ajustes/pagos no aplicados:	-643,990.00		
Duplicados no reversados:	0.00		
Movimientos no facturados:	0		

Pagos

Refrescar

Numero de pago	Fecha de pago	Método de pago	Importe del pago	Numero de confirmación	Asignado	Sin asignar	Reversado	Entidad recaudadora
P1-16751093	12/05/2021	Efectivo	-643,990.00	P1-16751093	0	-643,990		CAJAVECINA

Pagos								
Refrescar								
Numero de pago	Fecha de pago	Método de pago	Importe del pago	Numero de conf.	Asignado	Sin asignar	Reversado	
P1-5119167	06/01/2020	Efectivo	-\$41,942	P1-5119167	-41942	0		SERVIPAG
P1-5573808	05/02/2020	Efectivo	-\$42,487	P1-5573808	-42487	0		SERVIPAG
P1-6009924	03/03/2020	Efectivo	-\$42,487	P1-6009924	-42487	0		SERVIPAG
P1-6623020	08/04/2020	Efectivo	-\$41,116	P1-6623020	-41116	0		SERVIPAG
P1-7039942	04/05/2020	Efectivo	-\$42,487	P1-7039942	-42487	0		SERVIPAG
P1-7041774	06/06/2020	Efectivo	-\$42,487	P1-7041774	0	0		SERVIPAG

PAGO NO ASIGNADO

Resolver casos donde un cliente realizó el pago de su cuenta y este se visualiza como saldo a favor y como Sin Asignar.

VERIFICA PRECONDICIONES

Verifica en la sección **ACTIVIDADES** si existe algún ticket a mesa de ayuda ingresado con anterioridad

GESTIÓN

1. En caso que el caso **no haya sido escalado previamente**, debes **ingresar un ticket** a mesa de ayuda. Puedes apoyarte en la publicación [INGRESO DE TICKETS A MESA DE AYUDA](#)

- Sólo se debe ingresar ticket para casos donde el pago no fue asignado en la cuenta y si aparece como saldo en Andes. Cuando el pago fue asignado en otra cuenta, apóyate con la sección "Traslado de pagos".

2. Si **ya fue escalado con anterioridad**, ingresa el número de ticket a la página de [Supportal Helpdesk](#) para revisar su estado

3. Ingresa una **Inhibición de Cobranza** para evitar el corte de servicios

INFORMA

Informa al cliente que su caso se debe escalar con un máximo 72 hrs. Hábiles para la solución

Apóyate con el siguiente script:

"Sr. XXX debido a un inconveniente sistémico, el servicio aún no se encuentra disponible, por eso, hemos escalado su solicitud, la que estará resuelta en máximo 72 hrs. hábiles. Lamentamos las molestias que esto pudo ocasionar, pero aseguramos que mientras se solucione, sus servicios se mantendrán activos"

REGISTRA —

Atención comercial -> Pago -> pago no aplicado

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de atención
- Información entregada
- Gestión realizada.

PAGO NO APLICADO

DEBES SABER —

- LOS LUGARES DE PAGO TIENEN TIEMPO DE APLICACIÓN DETERMINADO
 - Pagos en Sucursal VTR / [VTR.COM](https://www.vtr.com) (Pago express y Sucursal Virtual) -> Tiempo de aplicación de 72 horas hábiles
 - Pagos en recaudadores externos -> Tiempo de aplicación de 48 horas hábiles
- **NO se debe ingresar ticket en Helpdesk.** Este tipo de casos deben ser escalados a través de una Solicitud de servicio, apóyate con la sección "GESTIÓN".

- **IMPORTANTE:** Solo se debe ingresar una solicitud por pago no aplicado si excede el SLA de tiempo de aplicación del pago, no antes.

	Recaudador	Plazo solución (Horas hábiles)
Presencial	Caja presencial VTR	48
	Sencillito	48
	Líder	48
	Servipag	48
	Caja Vecina	48
	Servi Estado	48
	Unired	72
	Servipag.com	48
On-line	VTR.COM→ WebPay	72
	VTR.COM→ Sucursal Virtual	72
	APP VTR	72
	VTR.COM→ Botón de Pago Servipag	48
	VTR.COM→botón de pago Ripley	48
	VTR.COM→botón de pago BCI	48
	VTR.COM→botón de pago Banco de Chile	48
	VTR.COM→botón de pago Banco Santander	48
	Pago electrónico Banco Estado	48
	Pago electrónico Banco Santander	48

VERIFICA PRECONDICIONES

Revisa si el servicio está suspendido o próximo a suspenderse

GESTIÓN

Paso 1

Para este caso, la inhibición se debe hasta el 18 de julio, es decir, calcular desde el 12 de julio que corresponde al día antes de la fecha de corte

VTR COMUNICACIONES SpA
Grupo Servicios de Telefonía Móvil / Instalación, Ejecución y Comercialización de Servicios de Telecomunicaciones, Telefonía, TV Cable, Internet y Servicios Públicos
Calle Maipo, Apdo. N° 4.900
Piso 11, Las Condes
vtr.com
+600 800 9000

R.U.T.: 76.114.143-0
BOLETA ELECTRÓNICA
N° 225785957
S.I.I. SANTIAGO ORIENTE

RAMIREZ, JAIME RUBEN
SAN JOSEMARIA ESCRIBA DE BALAGUER 12817
Lo Barnechea

CLIENTE N° 121791173934
EMISION 17-Jun-2022
Vence el **07-Jul-2022**
Total a Pagar **\$ 29.970**
Último pago: \$21.525 el 07-Jun-2022
Corte a partir del: **13-Jul-2022**
Periodo Facturado del 17 Jun al 17 Jul

Facturación Últimos 6 meses

Periodo	Facturación
17-Jun-2022	22.990
17-May-2022	22.990
17-Abr-2022	22.990
17-Mar-2022	22.990
17-Feb-2022	22.990
17-Jan-2022	22.990

Rentas Servicios Principales
Triple Pack Finix 22.990
(Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 500)
Total Rentas Servicios Principales 22.990
Consumos y Servicios Adicionales
Telefonía 0
Televisión 0

1. Servicio suspendidos Ingresar una inhibición de cobranza

Servicio próximo a suspenderse > Si dentro de los próximos 6 días los servicios se suspenderán también ingresa una Inhibición 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

IMPORTANTE

Si cliente ya fue inhibido y se vuelve a contactar por mismo motivo, infórmale que su pago aún no se ha regularizado ya que superó el plazo del recaudador, y que para poder escalar correctamente es necesario que nos envíe el comprobante de pago. NO se debe volver a ingresar una nueva inhibición sin tener el comprobante.

Para revisar comprobante debes validar que el número de cliente sea el mismo que la cuenta de facturación. Para realizar la inhibición (si cliente no ha tenido por mismo motivo) no es necesario pedir el comprobante de pago al cliente. En primera instancia:

Paso 2

2. Verifica si el pago está realizado dentro del plazo del recaudador.

Para esto:

1. Indaga **cuál fue el medio de pago** del cliente

2. Si el pago está **dentro del plazo de aplicación**, informa al cliente:

"Sr(a) XXX el pago realizado por el recaudador XXX tiene un tiempo de aplicación de XX horas, por tanto está dentro del plazo. De todas formas, tenga la tranquilidad que su servicio no sufrirá cortes"

3. Si el pago está **fuera del plazo del recaudador**, explicar al cliente que para solucionar su inconveniente es necesario que envíe el comprobante de pago a tu correo corporativo para así escalarlo al equipo resolutor.

Si el cliente indica que no tiene el comprobante, indicarle que nos puede volver a contactar cuando tenga el comprobante.

Paso 3

Comprobante de pago recepcionado

Actividades	Fallas masivas	SS relacionadas	Seguimiento de auditoría	Notas	Archivos adjuntos	Servicio Técnico
-------------	----------------	-----------------	--------------------------	-------	-------------------	------------------

Cuenta de facturación:			Número de boleta:			Monto cancelado:		
Lugar de pago:			Lugar de pago (otros):					

4. Una vez recibido el comprobante, ingresa una solicitud de servicio y envía un mail

- CUENTA: Facturación
- TIPO: CuentaÁREA: Recaudación
- SUBÁREA: Pago no aplicado
- DESCRIPCIÓN: lugar y fecha de pago, monto pagado
 - Adjunta el comprobante de pago a la solicitud de servicio ingresada.
 - Completa además los campos obligatorios de la Solicitud:

Sólo en casos en que NO puedas ingresar el comprobante de pago en la solicitud de servicio, envía un mail:

- DESTINATARIO: bpovtr@evertecinc.com y escalamiento.recaudacion@clarovtr.cl
- ASUNTO: CRM ANDES / ESCALAMIENTO PNA ANDES N° SS/N° CUENTA CLIENTE/RUT CLIENTE
- CUERPO DE CORREO: Rut del cliente// Cuenta de facturación// Monto pagado//Fecha de pago//lugar de pago//N° de SS ingresada

Informa al cliente que su caso fue escalado y cuál será el tiempo de respuesta:

Con Inhibición:

"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"

Sin inhibición:

"Sr(a) XXXX ya fue gestionado su caso, el cual se regularizará antes del vencimiento de su boleta. Tenga la tranquilidad que su servicio no se verá afectado"

NO OLVIDES REGISTRAR TU ATENCIÓN

ESCALA

PASO 1

Si el pago aún no se refleja en la cuenta y el plazo entregado no se cumplió, realiza los siguientes pasos:

1. Confirma si la solicitud de servicio de pago no aplicado fue ingresada y su estado

• **Solicitud no fue ingresada** -> Deberás realizar todo el proceso anteriormente descrito

• **Solicitud finalizada** -> Revisa el cierre de la actividad. Si la Solicitud no fue gestionada o finalizada sin gestión y el pago continúa sin aplicarse envía un mail:

- DESTINATARIO: escalamiento.recaudacion@clarovtr.cl con copia a bpovtr@evertecinc.com
- ASUNTO: CRM ANDES / PNA NO RESUELTO// N° SS/N° CUENTA // RUT CLIENTE
- CUERPO DE CORREO: Rut del cliente// Cuenta de facturación// Monto pagado//Fecha de pago//lugar de pago//N° de SS ingresada

Solicitudes de servicio					
Estado	N° de SS	N° de reclamo	Usuario creador	Tipo	Área
Abierta	1-201458928282		LCRUZS	Cuenta	Recaudación

*Imagen de referencia de solicitud ingresada

PASO 2

2. Verifica el estado de los servicios; si estos se encuentran suspendidos o próximos a suspenderse (en los próximos 6 días) ingresa una Inhibición de cobranza, calculando los 6 días desde el día antes de la fecha de corte que aparece en la boleta.

Si el cliente nos vuelve a contactar porque el escalamiento anterior no fue respondido, envía nuevamente un mail, pero esta vez a otro destinatario (respetando el nivel 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// N° SS/N° CUENTA // RUT CLIENTE
- CUERPO DE CORREO: Rut del cliente// Cuenta de facturación// Monto pagado//Fecha de pago//lugar de pago//N° de SS ingresada

Informa al cliente que su caso fue escalado y cuál será el tiempo de respuesta:

Con Inhibición:

"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"

Sin inhibición:

"Sr(a) XXXX ya fue gestionado su caso, el cual se regularizará antes del vencimiento de su boleta. Tenga la tranquilidad que su servicio no se verá afectado"

CLIENTE CON PAC PAT RECLAMA POR PAGO NO APLICADO debes guiarte por la publicación [PAGO AUTOMÁTICO \(PAC -PAT\)](#).

REVERSA DE PAGOS

PAGOS

Pagos en efectivo

Las reversas de pago en efectivo pueden ocurrir cuando el pago es correctamente recepcionado por recaudadores externos pero el sistema no los reconoce y asigna a la cuenta.

Para gestionar este tipo de casos, debes apoyarte con la sección **"PAGO NO APLICADO"**.

Pagos con tarjetas (en transbank o pago express de VTR)

Las reversas de pago 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.

REVERSA

¿Qué implica una reversa para el cliente?

Si el pago es reversado, el proceso se anula y el pago es devuelto a la cuenta bancaria o tarjeta de

crédito del cliente, pero la restitución de los fondos tarda **hasta 72 horas 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

Ejemplo:

Reversa aplicada el mismo día del pago

Fecha	Sucursal	N° Operación	Descripción	Cargos \$	Abonos \$
30/12/2019	STGO. PRINCIPAL	571867	VTR CONTINGENCIA PE	5.228	0
30/12/2019	STGO. PRINCIPAL	1163	COMPRA EN COMERCIO	0	5.228

QUÉ DEBE HACER EL CLIENTE

¿Qué debe hacer el cliente frente a una reversa Transbank?

Respecto al pago de su cuenta, el cliente debe volver a realizar el pago de su cuenta y una vez finalizado, debe validar que la deuda ya no figura en su cuenta o que haya recibido el comprobante de pago (voucher).

Respecto al pago reversado, el cliente debe validar que el pago o cargo efectuado fue restituido en su cuenta corriente luego de 72 hrs hábiles. 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.

DEBES SABER

INDAGA

GESTIÓN E INFORMA

Para clientes que pagaron a través de PAGO EXPRESS en VTR.COM y tuvieron este inconveniente, se les envía un correo en horario PM (15:00 aprox).

Emisor

informavtr@vtr.cl

Asunto

Hubo un problema con el pago de su boleta



DEBES SABER

INDAGA

GESTIÓN E INFORMA

- ¿Cuándo realizó el pago?
- ¿A través de qué medio hizo el pago?
- ¿Ha revisado en su cartola si el monto pagado se devolvió?

DEBES SABER	INDAGA	GESTIÓN E INFORMA
Informa al cliente que su pago no fue procesado con éxito. Si se descontó monto en su cuenta, la entidad recaudadora tiene 72 horas hábiles para hacer la devolución del dinero. INFORMA <u>No se descontó monto en la cuenta</u> <i>"Sr. XXX 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."</i> <u>Si se descontó monto en la cuenta</u> <i>"Sr. XXX el pago que usted realizó no fue procesado con éxito. Debe esperar 72 horas hábiles para la devolución de su dinero. Si aún no tiene respuesta, debe contactarse directamente con su banco."</i>		

TRASLADO DE PAGOS

DEBES SABER	GESTIÓN	ESCALA
• NO se debe ingresar ticket en Helpdesk. Este tipo de casos deben ser escalados a través de una Solicitud de servicio. • Un cliente puede solicitar el traslado de un pago en los siguientes escenarios: • Pago erróneo (mismo Rut): Cliente tiene más de una cuenta con servicios contratados (fijo y móvil, por ejemplo) y por error paga la cuenta que no pretendía pagar. Se debe adjuntar el comprobante de pago • <u>Pago de cuenta de otro cliente:</u> Cliente realiza el pago de deuda para Rut o cuenta de otro cliente por error y requiere trasladar el pago de una cuenta o Rut a otra. Este pago puede haber		

sido realizado en cualquiera de los canales de recaudación internos o [externos](#). Se debe adjuntar el comprobante de pago

- **Pago duplicado:** Cliente paga más de una vez un documento adeudado, lo que genera un saldo a favor en una de sus cuentas. En este caso, se recomienda:
 - Informar a cliente que puede optar por dejar pago como saldo a favor para su próxima boleta, en cuyo caso no habría que gestionar el traslado del pago.
 - Trasladar el pago a cuenta de su Rut con deuda.

DEBES SABER

GESTIÓN

ESCALA

1. Ingresas en la cuenta de facturación la solicitud de servicio:

- TIPO: Cuenta
- ÁREA: Recaudación
- SUBÁREA: Pago no aplicado
- DESCRIPCIÓN: Monto del pago/ rut cuenta origen y rut cuenta destino

Si el rut de origen no es el mismo al rut de destino SE DEBE adjuntar comprobante

Completa además los campos obligatorios de la solicitud

2. Sólo en caso que **NO puedas adjuntar el comprobante de pago** en la solicitud de servicio, debes enviar un email con la siguiente información:

- DESTINATARIO: bpovtr@evertecinc.com con copia a escalamiento.recaudacion@clarovtr.cl
- ASUNTO: CRM ANDES / TRASLADO DE PAGO / RUT [XX.XXX.XXX-X"](#) / N° SS XXX
- CUERPO DE CORREO: Cuenta pagada por error ("Cuenta origen") y cuenta a la que se desea trasladar pago ("Cuenta destino").

INFORMA

Informa al cliente que el traslado del pago realizado a la cuenta correcta se realizará en máximo 72 hrs. Hábiles.

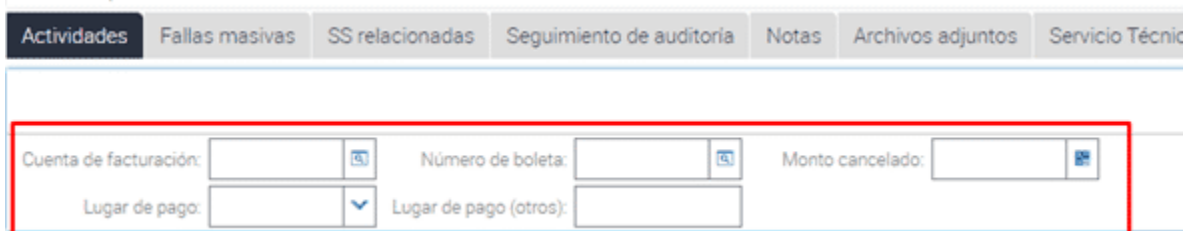
Apóyate con el siguiente script:

VOZ

"Sr. XXX efectivamente el pago realizado se realizó en otra cuenta. La solicitud del traslado del pago se realizará en máximo 72 hrs. Hábiles"

NO VOZ

"XXX efectivamente el pago realizado se realizó en otra cuenta. La solicitud del traslado del pago se realizará en máximo 72 hrs. Hábiles"



Actividades	Fallas masivas	SS relacionadas	Seguimiento de auditoría	Notas	Archivos adjuntos	Servicio Técnico
-------------	----------------	-----------------	--------------------------	-------	-------------------	------------------

Cuenta de facturación:

Número de boleta:

Monto cancelado:

Lugar de pago:

Lugar de pago (otros):

DEBES SABER

GESTIÓN

ESCALA

Si el traslado de pagos no ha sido gestionado dentro de 72 horas hábiles:

Enviar correo electrónico a bpovtr@evertecinc.com con copia escalamiento.recaudacion@clarovtr.cl. El tiempo de respuesta es de 48 hrs. hábiles

El formato del escalamiento es:

- Asunto: CRM ANDES / Escalamiento Traslado de pago/ Rut XXXXX/ N° SS XXXX/Cuenta facturación XXXXX
- En el cuerpo del correo indicar monto, fecha y lugar del pago

Si el escalamiento anterior no entrega respuesta en el plazo acordado, enviar un mail a escalamiento.recaudacion@clarovtr.cl con copia a bpovtr@evertecinc.com. El tiempo de respuesta es de 72 hrs. Hábiles

El formato del escalamiento es:

Asunto: CRM ANDES / Segundo escalamiento Traslado de pago/ Rut XXXXX/ N° SS XXXX/Cuenta facturación XXXXX

• Si el escalamiento anterior no entrega respuesta en el plazo acordado, 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

El tiempo de respuesta es de 72 hrs. Hábiles

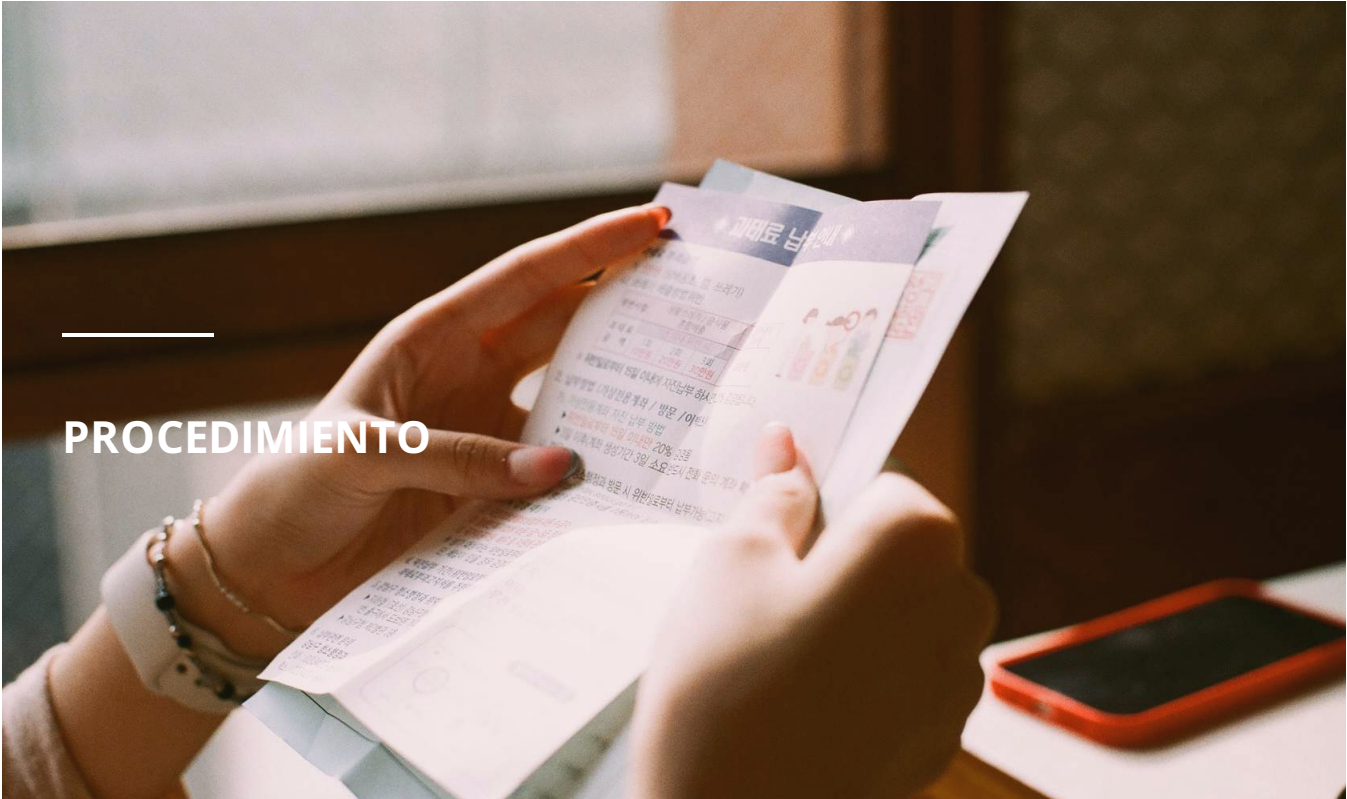


Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

EXPLICACIÓN BOLETA



ALCANCE	POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER
• El Rut del cliente para saber a quién atendemos • Esta atención se puede dar a titular o usuario • El Domicilio sobre el cliente está consultando. • Un cliente sin servicios activos no tiene acceso a la Suc. Virtual • Esta atención se puede ofrecer en cualquier canal de atención comercial		

--

ALCANCE	POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER
		• NO entregar detalles específicos de la boleta a un tercero sin poder notarial. ◦ Por ejemplo, Informar que el motivo de variación del cobro corresponde a consumo VTR+ (VOD), pero NO se debe entregar, título, fecha y hora o señalar que hubo aumento en llamadas a celular, pero NO entregar detalle de números, compañía, fechas, etc. • NO entregar datos del cliente a un tercero (Fonos de contacto, dirección, RUT, nombre completo) • NO enviar la boleta a un mail diferente al registrado en la Cuenta de Facturación del titular • El detalle de los cobros de la boleta sólo se le puede informar al titular. • Si un tercero consulta, se le puede informar que la variación del cobro en la boleta responde a un consumo de un producto en particular, pero no entregando detalles del cobro, fechas, etc. • El detalle de una boleta o factura puede ser entregado a un tercero, como trabajador de la empresa, que tiene el cargo de secretaria/o o control de gestión. El tercero debe confirmar tanto los datos de la empresa como rut, nombre completo y cargo. • Invita al cliente a revisar el detalle de una boleta en vtr.com, seleccionando AYUDA -> CONOCE TU BOLETA • <u>INFORMA:</u> <i>"Sr(a). XXXX Lo que nos solicita puede revisarlo a través de la Sucursal Virtual en VTR.COM o APP VTR"</i> • Si cliente manifiesta que tiene inconvenientes para realizar la gestión, apóyalo con la sección Revisión en Sucursal Virtual de la publicación en Clave.



ALCANCE

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

- A partir del mes de noviembre de 2024 se ha empezado a realizar el **cobro a clientes móviles por concepto de CORTE Y REPOSICIÓN DE SERVICIOS** a clientes que se le ha vencido su boleta y se les ha realizado el corte del servicio.
- Por dudas o consultas del cliente, puedes apoyarte con el siguiente Script:
"Sr(a) XXXX, desde el mes de noviembre se ha empezado a realizar el cobro a los clientes que no han cancelado su boleta móvil en las fechas acordadas en el contrato del servicio"
- **Para entender una boleta, debes tener los siguientes conceptos claros:**

DOM	Período de facturación de la cuenta
Proporcionales	Es el cobro que corresponde desde el día de la modificación al término del DOM
Descuentos multiservicios	Descuento por cada servicio principal que el cliente contrate

BOLETA MÓVIL: CÓMO RECONOCER UN COBRO

Para distinguir un cobro que reclama un cliente, sigue los pasos descritos a continuación:

1. Ingresa a la cuenta de Facturación para ingresar al perfil de Facturación correspondiente a la cuenta con el cobro en duda
2. Descarga las 2 boletas emitidas más recientes para analizar la diferencia de los cobros. En estas boletas, podemos apreciar:

Equipo en arriendo

OBSERVAR BOLETAS

Puedes observar el **equipo contratado por el cliente** y valor de cuota mensual; adicionalmente revisar cuántas cuotas se han facturado del total de 18



Servicio Público Telefónico,
Adicionales a los anteriores
y de Larga Distancia

Fono(s): 957057366 y otros...

Total Telefonía

\$ 12.570

Cuenta telefónica // Servicios móviles



Servicio Telefónico Móvil	\$ 12.990
Servicios Adicionales	\$ 0
Comunicaciones de Larga Distancia Internacional	\$ 0
Comunicaciones a Otros Servicios Públicos de Telecomunicaciones	\$ 0

Total Cuenta Única Telefónica \$ 12.990

Motorola Moto E7, Cuota Mensual Arriendo: Cuota 4 de 18 \$ 6.000

Motorola Moto E7, Descuento Cuota Mensual Arriendo: Cuota 4 de 18 \$ -6.000

Descuento: Renta: 12990 Días: 1 \$ -420

Saldo Anterior Cuenta Única Telefónica \$ 0

Total a Pagar Documento - Cuenta Telefónica \$ 12.570

Supremo N° 510 de 2004, que reglamenta el contenido de la Cuenta Única Telefónica

Corte y Reposición

DETALLE

- Se reconoce porque **tiene un valor fijo**; para el caso de móvil **el cobro es de \$1000**
- El Monto aparecerá en el **detalle de la boleta**
- En caso que el cliente **tenga otros consumos adicionales**, el corte y reposición aparecerá **sumado a los otros consumos**, pero en el detalle de la boleta podrás identificar el cobro
- Explica al cliente que el **cobro corresponde a Corte y Reposición**. (6 días o más, posterior al vencimiento de la boleta)

! En caso que el cliente no reconozca el cobro, revisa la publicación [EXCEPCIONES A COBROS RECLAMADOS POR CLIENTE- CALL CENTER](#)

Cobro minutos larga distancia

REVISAR MONTO

En sección Comunicaciones a larga distancia muestra el **monto total por servicio**.

		Boleta de Ventas Servicio Público Telefónico, Adicionales a los anteriores y de Larga Distancia	
Fono(s): 964961692 y otros...		Total Telefonía	\$ 11.886
Cuenta telefónica // Servicios móviles			
Servicio Telefónico Móvil		\$ 11.886	
Servicios Adicionales		\$ 0	
Comunicaciones de Larga Distancia Internacional		\$ 0	
Comunicaciones a Otros Servicios Públicos de Telecomunicaciones		\$ 0	
Total Cuenta Única Telefónica		\$ 11.886	
Saldo Anterior Cuenta Única Telefónica		\$ 0	
Total a Pagar Documento - Cuenta Telefónica		\$ 11.886	

Cobros Proporcionales

COBROS

Puedes detectar si existen cobros proporcionales en la página principal de la boleta:

- Si aparece desglose que indica **"proporcional"** es porque cliente realizó un cambio de promoción el mes anterior. Puedes revisar el detalle de esta solicitud en la sección **"PEDIDOS"** de la vista 360 del cliente.
- Explica al cliente que los **montos se encuentran correctamente cobrados**. Si es necesario, detalla el periodo en que tuvo cada plan.

En Sucursal Virtual de VTR.COM serás el primero.	
Ingresa y visualiza tu boleta las 24 horas.	
Monto último pago \$ 0	
963865303	0
963865303 Proporcional	390
Total Servicios Mes Actual	390
Saldo Anterior, Cuotas	4.000
Monto Neto	328
Monto Exento	0
IVA 19%	62
Total a Pagar	4.390

Días sin servicio

CARGOS Y DESCUENTOS

En la página **principal de la boleta se puede ver el total del cargo y descuentos**, en este caso Subtel.

- Si cliente manifiesta que no se realizó descuento, dirígete a la sección de **"Cuenta telefónica/ Servicios móviles"** y revisa si existe desglose de **"Descuento: Ley de telecom."** e informa la cantidad de días descontados (si aplica).

Servicios Móviles



004663738	10.280
Total Servicios Mes Actual	10.280
Descuento Subtel	-332
Total Otros Cargos Cuenta	-332
Monito Neto	8.360
Monito Exento	0
IVA 19%	1.588
Total a Pagar	9.948

En Sucursal Virtual de VTR.COM serás el primero.

Ingresa y visualiza tu boleto las 24 horas.

Monto último pago

Cuenta telefónica // Servicios móviles



Servicio Telefónico Móvil	\$ 10.280
Servicios Adicionales	\$ 0
Comunicaciones de Larga Distancia Internacional	\$ 0
Comunicaciones a Otros Servicios Públicos de Telecomunicaciones	\$ 0
Total Cuenta Única Telefónica	\$ 10.280
Descuento: Ley de Telecom. Telefonía Renta: 10280 Días: 1	\$ -332
Saldo Anterior Cuenta Única Telefónica	\$ 0
Total a Pagar Documento - Cuenta Telefónica	\$ 9.948

Servicios Adicionales

BOLETA

- La boleta móvil **no indica periodos de activación ni actualización de promoción**, por lo que debes verificar si se realizó anteriormente contratación de SVA o cambio de plan.
Ejemplos: Bolsas de navegación(datos), voz, cambio de simcard, entre otros.mismos ítems, con una alza baja.

Cuenta telefónica // Servicios móviles



Servicio Telefónico Móvil	\$ 0
Servicios Adicionales	\$ 4.000
Comunicaciones de Larga Distancia Internacional	\$ 0
Comunicaciones a Otros Servicios Públicos de Telecomunicaciones	\$ 0
Total Cuenta Única Telefónica	\$ 4.000
Saldo Anterior Cuenta Única Telefónica	\$ 0
Total a Pagar Documento - Cuenta Telefónica	\$ 4.000

DETALLE DE LA BOLETA

- En sección **"Detalle Cobros"** aparece el ítem al cual corresponde el cobro, en este ejemplo es "Simcard".

Vence el 15-Sep-2022

Detalle Cobros // Servicios Móviles

Servicios y Consumos Variables



Descripción	Unidades Incluidas	Beneficio VTR	Unidades Utilizadas	Total
Llamadas a Red Fija		texto11	88:31	5.311
Llamadas a Móviles		texto11	20:15	1.215
Simcard		texto14.000		4.000
Total Servicios y Consumos Variables				10.526
Total Móvil				\$ 10.526

Consumo minutos mensual

DETALLE DE LA BOLETA

Si cliente consulta por consumo de minutos mensual, indicar que puede revisarlo en su boleta en la sección **"Detalles Cobros"**.

- En la boleta puedes revisar la cantidad de minutos consumidos por canal de llamadas:

Fono(s) : 933373829
Total Telefonía: \$ 18.990

Detalle Cobros // Servicios Móviles

Vence el 10-Feb-2022

Servicios Principales

250 Minutos Controlados Valor Adic 111.

11.990

Datos 220 GB

17.990

Descuento Multiservicio Voz

-4.395

Descuento Multiservicio Datos

-6.595

Total Servicios Principales

18.990

Servicios y Consumos Variables

Descripcion

Unidades
Incluidas

Beneficio
VTR

Unidades
Utilizadas

Total

Llamadas a Red Fija

texto10

13:47

0

Llamadas a Móviles

texto10

333:10

0

10 GB Premio Permanencia

texto10

0

100 Min Premio Permanencia

texto10

0

Total Servicios y Consumos Variables

0

Total Móvil

\$ 18.990

Detalle de minutos en Andes

PASO 1

Facturas												
Facturas												
Refrescar Generar NC Ajuste Generar Ajuste Dirección Cliente												
Número de factura	Periodo de facturación	Importe debido	Fecha de vencim	Saldo anterior	Pagos y ajustes	Pago de factura	Fecha último pa	Tipo de docum	URL Facturas	Estado de pago	Estado de emisi	Valor del docum
229081894	21/07/2022 - 21/08/2022	\$0	10/09/2022	\$0	-\$29.989	-\$44.980	02/09/2022	Boleta Electrón...	http://condor.vtr	Sin Deuda	Emitido	\$29.989
227589931	21/06/2022 - 21/07/2022	\$0	10/08/2022	\$0	-\$29.989	-\$49.980	01/08/2022	Boleta Electrón...	http://condor.vtr	Sin Deuda	Emitido	\$29.990
225988619	21/05/2022 - 21/06/2022	\$0	11/07/2022	\$0	-\$29.989	-\$60.980	02/07/2022	Boleta Electrón...	http://condor.vtr	Sin Deuda	Emitido	\$29.990
224426784	21/04/2022 - 21/05/2022	\$0	10/06/2022	\$0	-\$29.988	-\$60.980	02/06/2022	Boleta Electrón...	http://condor.vtr	Sin Deuda	Emitido	\$29.988
222786888	21/03/2022 - 21/04/2022	\$0	11/05/2022	\$0	-\$29.538	-\$60.980	04/05/2022	Boleta Electrón...	http://condor.vtr	Sin Deuda	Emitido	\$29.538
221614705	21/02/2022 - 21/03/2022	\$0	10/04/2022	\$0	-\$29.989	-\$60.980	08/04/2022	Boleta Electrón...	http://condor.vtr	Sin Deuda	Emitido	\$29.989
219411879	21/01/2022 - 21/02/2022	\$0	13/03/2022	\$0	-\$29.989	-\$60.980	06/03/2022	Boleta Electrón...	http://condor.vtr	Sin Deuda	Emitido	\$29.989
215837647	21/11/2021 - 21/12/2021	\$0	10/01/2022	\$0	-\$29.990	-\$60.980	03/01/2022	Boleta Electrón...	http://condor.vtr	Sin Deuda	Emitido	\$29.990
213841782	21/10/2021 - 21/11/2021	\$0	11/12/2021	\$0	-\$29.990	-\$60.980	04/12/2021	Boleta Electrón...	http://condor.vtr	Sin Deuda	Emitido	\$29.990
212248531	21/09/2021 - 21/10/2021	\$0	10/11/2021	\$0	-\$29.990	-\$60.980	05/11/2021	Boleta Electrón...	http://condor.vtr	Sin Deuda	Emitido	\$29.990

Ingresa en la **cuenta de facturación** de la cuenta y **selecciona el n° de factura** para revisar el consumo de ese periodo

PASO 2

Step 2 Title

Cargos por servicio

Pagos

Items de cuentas a cobrar

Cargos por servicio

1 - 5 de más de 5+

Cargo	Descuento	Descripción	Adeudado
\$0	\$0	Cargos a Cuenta	\$0
\$23.989	\$9.025	migre 782386550 Servicio Voz Movil	\$0
\$14.990	\$0	migre 782386543 Servicio Movil	\$0
\$0	\$0	migre 782386558 Servicio SMS	\$0
\$20.990	\$0	migre 782386560 Servicio Datos Movil	\$0

Cargos por ítem

1 - 4 de 4

Ajustar

Descripción	Cargo	Descuento	Adeudado	Cargo de Terceros/Camiers
Usage	\$0	\$0	\$0	N
Consumos GSM	-\$1	\$9.025	\$0	N
Minutos Libres	\$23.990	\$0	\$0	N
100 Min Premio Permanencia	\$0	\$0	\$0	N

En **cargos por servicio**, selecciona sin ingresar el concepto de **“servicio voz móvil”** y en **“cargos por ítem”** identifica el ítem **“consumos GSM”** e ingresa al signo \$

PASO 3

Perfil de facturación

Detalles del evento

Ajustar Ver detalles

Fecha	Tipo de evento	Cargo	Descuento	Importe neto CLP	Importe neto US\$	DBOX	Título Película	Duración/Cantida	Número llamado	Código de carrier	Entre Móviles VTI	No monetario	Día	País orig
03/08/2022 17:04:26	Consumo GSM	\$0	\$0	\$0	\$0			0	223906000	0	N		Miércoles	CHL
03/08/2022 21:16:53	Consumo GSM	\$0	\$0	\$0	\$0			0	977573008	0	N		Miércoles	CHL
04/08/2022 01:33:10	Consumo GSM	\$0	\$0	\$0	\$0			0	977573008	0	N		Jueves	CHL
04/08/2022 14:49:36	Consumo GSM	\$0	\$0	\$0	\$0			0	977573008	0	N		Jueves	CHL
04/08/2022 23:29:13	Consumo GSM	\$0	\$0	\$0	\$0			0	977573008	0	N		Jueves	CHL
04/08/2022 23:35:12	Consumo GSM	\$0	\$0	\$0	\$0			0	993354831	0	N		Jueves	CHL
05/08/2022 02:05:27	Consumo GSM	\$0	\$0	\$0	\$0			0	977573008	0	N		Viernes	CHL
05/08/2022 16:33:41	Consumo GSM	\$0	\$0	\$0	\$0			0	977573008	0	N		Viernes	CHL
05/08/2022 23:02:45	Consumo GSM	\$0	\$0	\$0	\$0			0	979884166	0	N		Viernes	CHL
06/08/2022 17:28:50	Consumo GSM	\$0	\$0	\$0	\$0			0	993354831	0	N		Sábado	CHL
06/08/2022 21:43:07	Consumo GSM	\$0	\$0	\$0	\$0			0	979884166	0	N		Sábado	CHL
06/08/2022 21:52:08	Consumo GSM	\$0	\$0	\$0	\$0			0	979884166	0	N		Sábado	CHL
06/08/2022 23:14:04	Consumo GSM	\$0	\$0	\$0	\$0			0	995533311	0	N		Sábado	CHL
07/08/2022 23:53:39	Consumo GSM	\$0	\$0	\$0	\$0			0	979884166	0	N		Domingo	CHL
07/08/2022 23:58:06	Consumo GSM	\$0	\$0	\$0	\$0			0	979884166	0	N		Domingo	CHL

Al ingresar aparecerá el **detalle de llamados de la boleta seleccionada** inicialmente



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

Lección 3 de 6

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

Las reversas de pago pueden ocurrir porque el pago del cliente sufre un inconveniente y no es procesado con éxito. Esta afirmación es:

☐

Falsa

☐

Verdadera

CLIENTE SIN BOLETA



PROCEDIMIENTO

Resolver inconvenientes presentados con respecto a la emisión de boleta

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN / INDAGA

- La atención puede ser entregada al titular o a un tercero usuario del servicio.
- ¿A qué mes corresponde la boleta que no se emitió?



¿Estuvo con el servicio en cobranza?

VERIFICAR PRECONDICIONES

1° VERIFICA	2° VERIFICA	3° VERIFICA	4° VERIFICA	5°
a) En la cuenta de facturación en Andes revisa si la cuenta por la que consulta el cliente tiene la boleta emitida. <u>Boleta emitida</u> Informa al cliente que la boleta se encuentra disponible para pago. Si la duda del cliente está referida a que no recibió la boleta, revisa el procedimiento CLIENTE NO RECIBE BOLETA- MÉTODO DISTRIBUCIÓN BOLETA <u>Boleta no emitida</u> Revisa la fecha en que corresponde la emisión de la boleta. Puedes apoyarte en la publicación CICLOS DE FACTURACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE BOLETA				
1° VERIFICA	2° VERIFICA	3° VERIFICA	4° VERIFICA	5°
b) En caso en que la boleta se emite en una fecha posterior, informa al cliente el día en que su boleta estará disponible. Puedes apoyarte con el siguiente script: <u>VOZ</u> <i>"Sr. (a) su boleta se emite a contar del día XXX. Es importante que tenga presente que la boleta puede llegar en cualquier momento del día"</i> <u>NO VOZ</u> <i>"XXX tu boleta se emite a contar del día XXX. Es importante que tengas presente que la boleta puede llegar en cualquier momento del día"</i>				

1° VERIFICA

2° VERIFICA

3° VERIFICA

4° VERIFICA

5°

REVISAR COBRANZA

a) Si la boleta ya debió estar emitida, revisa las alertas de crédito en la cuenta de facturación para revisar si el cliente tuvo una marca de **DETENER RENTAS**. Si es así, significa que por atraso en el pago de la cuenta, la boleta no será emitida hasta que la cuenta no esté regularizada. El monto no facturado correspondiente se sumará a la siguiente boleta.

Prioridad	Estado	Subestado	Importe (COP)	Tipo de acción	Fecha de apertura	Comentarios
4BAJO	Cerrado	Séto de Cobia	\$2.347	Séto de Cobranza	01/11/2022 18:00:00	Séto de Cobranza
4BAJO	Completado		\$1.170	Recobrados	01/11/2022 18:00:00	Se cambia deuda.
4BAJO	Completado		\$2.347	Cobranza Extrema	15/02/2022 21:00:00	Envío agencia de Cobranza Extrema (judicial)
4BAJO	Pendiente		\$2.347	Cancelar Servicios	09/02/2022 21:00:00	Cancela los servicios en las plataformas
4BAJO	Rechazado		\$2.347	Suspensión Total	06/01/2022 21:00:00	El cliente no tiene activos asociados
4BAJO	Completado		\$2.347	Agente Corte B	05/01/2022 21:00:00	Se agende reactivo de servicios para el fin de la renta
4BAJO	Completado		\$2.347	Detener Rentas	05/01/2022 21:00:00	Se asigna fecha de fin a la renta
4BAJO	Rechazado		\$2.347	Suspensión Parcial	04/01/2022 21:00:00	El cliente no tiene activos asociados
4BAJO	Cerrado	Envío en Cobranza	\$2.347	Envío en Cobranza	09/10/2021 21:00:00	Envío en Cobranza

1° VERIFICA

2° VERIFICA

3° VERIFICA

4° VERIFICA

5°

Cliente estuvo con cuenta suspendida

Informa al cliente que debido al proceso de cobranza su boleta no se emitió. Puedes apoyarte con el siguiente script:

VOZ

"Sr. XXX debido al pago fuera de fecha del mes de xxx, su boleta correspondiente a ese mes no se emitió. Dado que sus servicios se reactivaron, en la boleta del mes siguiente se le facturará el mes correspondiente más el mes en curso

NO VOZ

"XXX debido al pago fuera de fecha del mes de xxx, tu boleta correspondiente a ese mes no se emitió. Dado que tus servicios se reactivaron, en la boleta del mes siguiente se te facturará el mes correspondiente más el mes en curso"

Cliente no estuvo con cuenta suspendida

Continúa la revisión.

1° VERIFICA	2° VERIFICA	3° VERIFICA	4° VERIFICA	5

Revisar si es boleta alfanumérica

a) Revisa el **N° DE FACTURACIÓN** de la cuenta de facturación y descarta que sea una boleta alfanumérica. Las boletas alfanuméricas presentan un número de factura con B1, mientras que las boletas normales tienen un número de folio.

- Si es boleta alfanumérica, revisa el botón **BOLETA ALFANUMÉRICA**
- Si descartas que sea alfanumérica, resuelve según la **GESTIÓN** de la publicación

Número de factura	
B1-31599017	BOLETA ALFANUMÉRICA
192414693	BOLETA CON FOLIO

BOLETA ALFANUMÉRICA

GESTIÓN

Si luego de todas las revisiones realizadas, el cliente no tiene su boleta emitida, ingresa una solicitud de servicio para que el equipo de facturación resuelva:

VOZ

"Sr. XXX, de acuerdo a las revisiones realizadas en sistemas, debo escalar su caso para ser resuelto en un plazo máximo de 72 hrs. Dentro de ese plazo su boleta se emitirá correctamente"

NO VOZ

"Sr. XXX, de acuerdo a las revisiones realizadas en sistemas, debo escalar su caso para ser resuelto en un plazo máximo de 72 hrs. Dentro de ese plazo su boleta se emitirá correctamente"

SOLICITUD DE SERVICIO

Tipo: Cuenta

Área: Facturación

Subárea: Cliente sin Facturación

Descripción: N° cuenta facturación- boleta no emitida- pruebas realizadas

Informa al cliente que su caso será escalado al área especialista. Apóyate con el siguiente script:

- Verifica la fecha de vencimiento de la boleta en el perfil de facturación.

- Si dentro de los próximos 6 días, el cliente tuviese su fecha de corte de servicios debes ingresar una **INHIBICIÓN DE COBRANZA**. En caso que esté suspendido, también puedes hacer la Inhibición.

Número de factura	Período de facturación	Monto debido	Fecha de vencimiento	Saldo anterior	Pagos y ajustes	Pago de factura	Fecha último pago	Tipo de documento	URL Factura	Estado de pago	Estado
234906075	19/11/2022 - 19/12/2022	11.891,00	06/01/2023	0,00	0,00	-7.991,00		Boleta Electrónica	http://portal.vh.cl/estado	Entido	
234906079	19/10/2022 - 19/11/2022	0,00	06/12/2022	0,00	-11.891,00	-18.882,00	12/12/2022	Boleta Electrónica	http://portal.vh.cl/sin deuda	Entido	
234906084	19/09/2022 - 19/10/2022	0,00	06/11/2022	0,00	-11.891,00	-18.882,00	12/11/2022	Boleta Electrónica	http://portal.vh.cl/sin deuda	Entido	
234906088	19/08/2022 - 19/09/2022	0,00	06/10/2022	11.891,00	-11.891,00	-18.882,00	23/09/2022	Boleta Electrónica	http://portal.vh.cl/sin deuda	Entido	
234906073	19/07/2022 - 19/08/2022	0,00	06/09/2022	0,00	-11.891,00	-18.882,00	23/08/2022	Boleta Electrónica	http://portal.vh.cl/sin deuda	Entido	
234906022	19/06/2022 - 19/07/2022	0,00	06/08/2022	9.890,00	-11.891,00	-18.882,00	24/07/2022	Boleta Electrónica	http://portal.vh.cl/sin deuda	Entido	
234906088	05/05/2022 - 19/06/2022	0,00	06/06/2022	4.390,00	-5.491,00	-8.812,00	24/05/2022	Boleta Electrónica	http://portal.vh.cl/sin deuda	Entido	
234906023	02/05/2022 - 05/05/2022	0,00	29/05/2022	4.390,00	-990,00	-630,00	24/07/2022	Boleta Electrónica	http://portal.vh.cl/sin deuda	Entido	

BOLETA ALFANUMÉRICA

ALCANCE

- Este procedimiento aplica para todos Sucursales, Call Center Voz y No Voz.
- Esta atención se puede entregar al titular o tercero con poder notarial.

Estos clientes presentan un n° de factura con B1 (alfanumérica), a diferencia de una boleta normal, que tiene un n° de folio

- Para solucionar, se debe ingresar un ticket a mesa de ayuda independiente si el cliente tiene o no tiene una inhibición de cobranza.
- En el ticket se debe solicitar regularizar solo **la última boleta alfanumérica que posea el cliente**, esto para evitar, en caso que tenga más de una, que se genere un saldo anterior.
- NO entregar detalles específicos de la boleta o datos del cliente a un tercero sin poder notarial
- Para casos donde el cliente tenga emitida una boleta alfanumérica con monto \$0, no se debe generar un ticket a mesa de ayuda, ya que es el monto real facturado de la boleta.

VERIFICA PRECONDICIONES

1. Verifica que el cliente tenga una **boleta alfanumérica**.

- Selecciona el N° de cuenta desde la vista 360° y dentro del Perfil de Facturación confirma que exista una boleta alfanumérica y la fecha de vencimiento.

2. **Confirma si el cliente tiene ingresada una INHIBICIÓN DE COBRANZA**

- Desde la cuenta de Facturación, luego en la pestaña PERFILES verifica que el cliente tenga una Inhibición ingresada en la columna FECHA HASTA INHIBICIÓN COBRANZA

- Si el campo aparece en blanco, significa que no hay una inhibición ingresada

GESTIÓN

1. Ingresar una inhibición tal como se detalla en la publicación [INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA](#)

2. Ingresar un ticket a mesa de ayuda con los siguientes tópicos para que sea solucionado el caso del cliente a la brevedad (SLA máximo 48 horas hábiles):

- Aplicación: Andes
- Categoría: Boleta
- Tipo de Solicitud: No se Visualiza
- Detalle de Solicitud: Registrar el N° de cuenta de facturación // Número de Boleta alfanumérica (solo la última)

Informar al cliente que su caso será escalado al área especialista. Apóyate con el siguiente script:

INFORMA

Sr. XXX lamentamos mucho la situación. Esto no refleja la experiencia que nosotros en VTR queremos que usted tenga. Hemos experimentado un inconveniente en la emisión de su boleta, el que debería estar resuelto el XX de XX (informar de acuerdo al SLA del ticket)

Número de factura

B1-31599017 BOLETA ALFANUMÉRICA

192414693 BOLETA CON FOLIO

Periodo de facturación	Número de factura	Importe debido	Fecha de vencimiento	Saldo anterior	Pagos y ajustes	Pago de factura	Fecha último pag	Tipo de documento	URL Factura	Estado de pago	Estado de error	Valor del docum.
02/04/2022 - 02/05/2022	223363248	0.00	22/05/2022	-11.806.00	-7.989.00	-14.686.00		Boleta Electrónica	http://portal.vtr.cl/ign/Deuda	Emisido		7.989.00
02/03/2022 - 02/04/2022	221679902	0.00	22/04/2022	-19.537.00	-7.731.00	-14.686.00		Boleta Electrónica	http://portal.vtr.cl/ign/Deuda	Emisido		7.731.00
02/02/2022 - 02/03/2022	220098872	0.00	22/03/2022	-27.528.00	-7.989.00	-14.686.00		Boleta Electrónica	http://portal.vtr.cl/ign/Deuda	Emisido		7.989.00
02/01/2022 - 02/02/2022	218201387	0.00	22/02/2022	0.00	-7.989.00	-14.686.00	06/02/2022	Boleta Electrónica	http://portal.vtr.cl/ign/Deuda	Emisido		7.989.00
02/12/2021 - 02/01/2022	216428956	0.00	22/01/2022	0.00	-7.989.00	-14.686.00	23/01/2022	Boleta Electrónica	http://portal.vtr.cl/ign/Deuda	Emisido		7.989.00
02/11/2021 - 02/12/2021	214411416	0.00	22/12/2021	0.00	-7.989.00	-14.686.00	06/12/2021	Boleta Electrónica	http://portal.vtr.cl/ign/Deuda	Emisido		7.989.00
03/10/2021 - 02/11/2021	212828049	0.00	22/11/2021	0.00	-7.989.00	-14.686.00	16/11/2021	Boleta Electrónica	http://portal.vtr.cl/ign/Deuda	Emisido		7.989.00
02/09/2021 - 03/10/2021	211365224	0.00	23/10/2021	0.00	-7.989.00	-14.686.00	12/10/2021	Boleta Electrónica	http://portal.vtr.cl/ign/Deuda	Emisido		7.989.00
02/08/2021 - 02/09/2021	21-55819484	0.00	02/09/2021	0.00	0.00	-4.000.00		Boleta Electrónica		Sin Deuda	Error	0.00

CLIENTE DA CUENTA QUE SU BOLETA SIGUE SIN PODER VISUALIZARSE —

1. Verifica en la cuenta de facturación aludida por el cliente si tiene su boleta emitida

- En este caso, da la tranquilidad al cliente que su boleta se emitió correctamente y que ya puede pagar normalmente.
- En caso que la boleta siga apareciendo con el n° de folio B1, verifica que no tenga una inhibición ingresada

TIENE INHIBICIÓN

Ingresa un ticket a mesa de ayuda con los siguientes tópicos para que sea solucionado el caso del cliente a la brevedad (SLA máximo 48 horas hábiles):

- Aplicación: Andes
- Categoría: Boleta
- Tipo de Solicitud: No se Visualiza
- Detalle de Solicitud: Registra el N° de cuenta de facturación // Número de Boleta alfanumérica (solo la última)

Informa al cliente que su caso será escalado al área especialista. Apóyate con el siguiente script:

VOZ

"Sr. XXX lamentamos mucho la situación. Esto no refleja la experiencia que nosotros en VTR queremos que usted tenga. Hemos experimentado un inconveniente en la emisión de su boleta, el que debería estar resuelto el XX de XX (informar de acuerdo al SLA del ticket)."

NO VOZ

XXX lamentamos mucho la situación. Esto no refleja la experiencia que nosotros en VTR queremos que tengas. Hemos experimentado un inconveniente en la emisión de tu boleta, el que debería estar resuelto el XX de XX (informar de acuerdo al SLA del ticket)."

NO TIENE INHIBICIÓN

Ingresa un ticket a mesa de ayuda con los siguientes tópicos para que sea solucionado el caso del cliente a la brevedad (SLA máximo 48 horas hábiles):

- Aplicación: Andes
- Categoría: Boleta
- Tipo de Solicitud: No se Visualiza

- Detalle de Solicitud: Registra el N° de cuenta de facturación // Número de Boleta alfanumérica (solo la última)

Informa al cliente que su caso será escalado al área especialista. Apóyate con el siguiente script:

VOZ

"Sr. XXX lamentamos mucho la situación. Esto no refleja la experiencia que nosotros en VTR queremos que usted tenga. Hemos experimentado un inconveniente en la emisión de su boleta, el que debería estar resuelto el XX de XX (informar de acuerdo al SLA del ticket)."

NO VOZ

XXX lamentamos mucho la situación. Esto no refleja la experiencia que nosotros en VTR queremos que tengas. Hemos experimentado un inconveniente en la emisión de tu boleta, el que debería estar resuelto el XX de XX (informar de acuerdo al SLA del ticket)."

Perfil de facturación

Estado: ● 1 de más de 1+

Resumen del saldo

Refrescar

Saldo: 28.990,00 | Saldo sin IVA: 28.990,00

Ajustes/pagos no aplicados: 0,00

Disputas no resueltas: 0,00

Movimientos no facturados: 0

Facturas

Refrescar | Generar NC Ajuste | Generar Ajuste Dirección Cliente

Número de factura	Periodo de facturación	Importe	Fecha de vencimiento	Saldo anterior	Pagos y ajustes	Pago de factura	Fecha último pago	Tipo de documento	URL Factura	Estado de pago
81-112144845	10/09/2022 - 10/10/2022	28.990,00	30/10/2022	0,00	0,00	-5.980,00		Factura Electrónica	http://condor.vtr.cl/Boleta	Adeudada
8017058	10/08/2022 - 10/09/2022	0,00	30/09/2022	0,00	-29.990,00	-35.970,00	28/09/2022	Factura Electrónica	http://condor.vtr.cl/Boleta	Pagada

Andes

Cuenta 12011144845 | Datos del cliente 12011144845 | Factura

Perfil de facturación

Cuenta de facturación: 12011144845 | Método de pago: Medio Pago no IVA | Estado del perfil de facturación: Activo

Facturas

Refrescar | Generar NC Ajuste | Generar Ajuste Dirección Cliente

Número de factura	Periodo de facturación	Importe	Fecha de vencimiento	Saldo anterior	Pagos y ajustes	Pago de factura	Fecha último pago	Tipo de documento	URL Factura	Estado de pago
8144845	10/09/2022 - 10/10/2022	28.990,00	30/10/2022	0,00	0,00	-5.980,00		Factura Electrónica	http://condor.vtr.cl/Boleta	Adeudada
8017058	10/08/2022 - 10/09/2022	0,00	30/09/2022	0,00	-29.990,00	-35.970,00	28/09/2022	Factura Electrónica	http://condor.vtr.cl/Boleta	Pagada
7942352	10/07/2022 - 10/08/2022	0,00	30/08/2022	0,00	-28.990,00	-35.970,00	31/08/2022	Factura Electrónica	http://condor.vtr.cl/Boleta	Pagada
7838838	10/06/2022 - 10/07/2022	0,00	30/07/2022	0,00	-28.990,00	-35.970,00	01/08/2022	Factura Electrónica	http://condor.vtr.cl/Boleta	Pagada



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVACIÓN/HABILITACIÓN ROAMING



PROCEDIMIENTO

DEBES SABER

Roaming, se refiere al servicio que permite, al visitar otros países, poder usar el servicio móvil (voz y/o datos) al conectarse a una red móvil de otro operador en el país de visita.

- Las tarifas del servicio de Roaming Internacional en ARGENTINA (incluyendo el servicio de servicio de voz, SMS y datos móviles) serán tarifadas a tarifa local para usuarios de Chile que hagan uso de estos servicios en Argentina o viceversa, es decir al mismo precio local del plan contratado por los clientes.
- La activación del servicio de Roaming se debe realizar a través de Call Center.

- Asimismo, el Servicio de Roaming de Telefonía, Mensajería (SMS) y Datos Móviles con BRASIL tendrá una tarificación a precio local, adicional al plan contratado.
- **Este servicio está operativo para:**
 - Clientes con contrato de planes MM/Postpago: incluye Servicio de Datos, Voz y SMS.
 - Clientes planes cuenta control y prepago, Sin Servicio Disponible.
- Las **llamadas y SMS emitidos o realizadas desde un tercer país** (distinto de Argentina, Brasil o Chile), serán tarificados de acuerdo con los precios vigentes para el Roaming Internacional de dicho país
- Los clientes deben tener un uso razonable del servicio que considera consumos inferiores a 90 días continuos o a 120 días discontinuos en un año calendario. En este caso, el consumo se valorará a tarifa local.
- Para más información sobre cobertura y tarifas, visitar <https://www.vtr.com/internacional-roaming>
- Para calcular cuántos GB necesita el cliente para navegar, apóyate con la siguiente publicación <https://vtr.com/simulador-de-consumo>.
- Si cliente indica que le llegó un mensaje de confirmación de la oferta vigente del servicio de Roaming estando en el extranjero, debes transmitir tranquilidad informando que efectivamente tiene activo dicho servicio.

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- Esta solicitud puede ser realizada por el **titular de la cuenta o tercero con poder notarial**.
- La habilitación del servicio de Roaming, **no tiene costo**.
- El cliente debe tener la **cuenta al día** para solicitar la activación del servicio Roaming.
- El cliente debe **viajar a uno de los siguientes PAÍSES para poder utilizar el servicio de Roaming**. Si el país al que viaja, no está dentro de este listado, debes informar que el servicio de Roaming se cobra de manera normal.
 - **LISTA DE PAÍSES PARA ACTIVAR BOLSA GRATIS ROAMING:** Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Estados Unidos, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Puerto Rico, República Dominicana y Uruguay.

- Es importante hacer énfasis que el **limite de la bolsa gratis de Roaming es de 5 GB** y que para volver a reactivarla tiene un costo de \$10.000 y se puede comprar con un máximo de 3 veces.
- Recordar siempre realizar esta venta **siguiendo el protocolo establecido**. Para revisar la publicación de PROTOCOLO DE VENTAS SERVICIOS ADICIONALES pincha [AQUÍ](#)
- **El Roaming no es un servicio ilimitado**

GESTIÓN

IMPORTANTE

**Si el país donde viaja el cliente es ARGENTINA o BRASIL, debes saltarte al paso
REVISIÓN EN SGM (SISTEMA GESTIÓN MÓVIL).**

Paso 1

1. Descarga la siguiente [LISTA DE PCS](#) y revisa si el número del cliente se encuentra en la base descargada

(Para buscar el PCS debes ingresar al link y apretar CTRL+F e ingresar el número de teléfono del cliente):

- a) Cliente no está dentro de la lista, debes continuar con el paso a paso
- b) Cliente está dentro de la lista, esto quiere decir que debes informar que ya ha utilizado toda su cuota de servicio Roaming. Para volver a tenerlo, debe volver a activar el servicio y se generará un cobro de \$10.000 en su próxima boleta.
 - **i. Cliente no acepta pagar:** Debes informar que no es posible realizar la activación de este servicio.
 - **ii. Cliente acepta pagar:** debes eliminar e ingresar el servicio de Roaming en Andes con el nombre Bolsa Adicional Roaming 5GB. Para hacer la re carga de la bolsa, revisa el apartado CARGA DE BOLSA ADICIONAL en la publicación

Completa el siguiente [FORMULARIO](#) con los datos del cliente para poder completar la activación y evitar próximos bloqueos.

Paso 2

2. Revisa si el cliente viaja a uno de los siguientes países:

Estados Unidos
México
Costa Rica
Colombia
Paraguay
Ecuador
Uruguay
Perú

a. Si el cliente viaja a otro país que no está dentro de la lista anterior. Debes indicar que el país que visita se cobra tarifa normal de Roaming, invítalo a revisar el detalle en <https://vtr.com/internacional-roaming>

b. Si el cliente viaja a uno de los países nombrados en la tabla anterior, continua con el paso a paso

Paso 3

3. Descarga la siguiente LISTA DE PLANES y verifica en sistema el plan contratado del cliente.

a. Si el plan del cliente no está dentro de la lista descargada, debes ofrecer actualizar su plan actual a alguno de la lista.

- Si el cliente acepta realiza la actualización de su plan, puedes revisar la publicación [Actualización de Promoción Móvil.](#)
- Si el cliente no acepta la actualización de plan debes ingresar la activación del Roaming de todas maneras

b. Si el plan del cliente está dentro de la lista de planes descargada, continua con el paso a paso.

Paso 4

4. Revisa en la aplicación SGM para confirmar que el cliente tiene el servicio de Roaming activado.

REVISIÓN EN SGM

1. Ingresa a nnoc.vtr.cl e ingresa a la plataforma de SGM

- De no tener usuario y/o clave se debe de gestionar con Mesa de Ayuda.

Sistema de Gestión Móvil

963407844

Traer

12777175-8 PAOLA ALEJANDRA RIVERA

Ciclo: 15 Plan: Plan Colaborador 500*

Creación: 08-03-2012 Retiro:

Mercado: Suscripción Estado: MIGRADO

FEN

Data HLR

IMSI

730080100947109

N° Móvil

56963407844

Internet

Habilitado

Tipo de Mercado

Post Pago

Roaming Voz

Habilitado

Roaming Datos

Bloqueado

Llamadas Entrantes

Habilitado

Llamadas Salientes

Habilitado

SMS

Habilitado <<

SMS

Habilitado >>

Larga Distancia

Activado

S. Complementarios

Bloqueado

Data OCS

Ciclo

1

Cod. Plan

1064

IMSI

730080100947109

Ciclo Vida

Post-Pago

Susp. por Cliente

No

Susp. por Robo

No

Susp. por Atraso

No

Susp. por L. Credito

No

Este número tiene una cuenta POSTPAGO

Data PCRF

Op. Condición

Roaming* 1547

Carga Inicial

92,0 Mb

Balance

92,0 Mb

Consumo

0,00 Kb

Estado Cuota

Normal

Reset Cuota

15-01-2038

Op. Condición

Cuota* 3917

Carga Inicial

8,00 Gb

Balance

8,00 Gb

Consumo

0,00 Kb

Estado Cuota

Normal

Reset Cuota

15-05-2018

Op. Condición

Social_Networks

Carga Inicial

10,00 Gb

Conexión Voz: Registrado

Conexión 4G: Registrado

APN 4G: Provisionado

3. Una vez dentro para verificar el estado del servicio Roaming, ubicamos los conceptos Roaming Voz / Roaming Datos, y que estos se encuentren HABILITADO.

Sistema de Gestión Móvil

16800457-5 MAURO GUSLIERMO SILVA
 Ciclo: 15 Plan: Plan Colaborador 500*-
 Creación: 12-03-2015 Retiro:
 Mercado: Suscripción Estado: MIGRADO

987001814

Data HLR		Data OCS		Data PCRF	
IMSI	730080100984792	Ciclo	1	Op. Condición	Roaming* 1547
Nº Móvil	56987001814	Cod. Plan	1064	Carga Inicial	92,0 Mb
Internet	Habilitado	IMSI	730080100956344	Balance	92,0 Mb
Tipo de Mercado	Post Pago	Ciclo Vida	Post-Pago	Consumo	0,00 Kb
Roaming Voz	Bloqueado	Susp. por Cliente	No	Estado Cuota	Normal
Roaming Datos	Habilitado	Susp. por Robo	No	Reset Cuota	15-01-2038
Llamadas Entrantes	Habilitado	Susp. por Atraso	No	Op. Condición	Cuota* 3917
Llamadas Salientes	Habilitado	Susp. por L. Credito	No	Carga Inicial	8,00 Gb
SMS	Habilitado <<	Este número tiene una cuenta POSTPAGO		Balance	6,36 Gb
SMS	Habilitado >>			Consumo	1,64 Gb
Larga Distancia	Bloqueado			Estado Cuota	Normal
S. Complementarios	Bloqueado			Reset Cuota	15-05-2018
				Op. Condición	Social_Networks
				Carga Inicial	10,00 Gb

Conexión Voz: Registrado

Conexión 4G: Registrado
APN 4G: Provisionado

4. Revisa el estado del **Roaming en SGM**.

a. Si el cliente tiene el servicio de Roaming habilitado en SGM, informa lo siguiente si está dentro de los países que tienen el beneficio de la bolsa a costo \$0, si no, solo informa que el servicio de Roaming está activado:

- El cliente tiene activo una bolsa de 5GB de navegación 20 minutos y 20 SMS sin costo.
- Una vez que complete su cuota de navegación, el servicio se cortará automáticamente.
- Esta oferta dura hasta el 31 de marzo de 2025.

b. Si alguno de los conceptos de servicio de Roaming aparece como DESHABILITADO en SGM, debes realizar la activación desde ANDES.

ACTIVACIÓN ROAMING EN ANDES

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4 Y 5

1. Revisa en la vista 360 en la sección de los productos instalados si el cliente tiene el servicio de Roaming en estado **ACTIVO**.

a. Si el cliente **tiene servicios activos**, debes ingresar la siguiente Solicitud de servicio:

ACTIVO	Seleccionar	TELEFONÍA MÓVIL
TIPO	Seleccionar	TELEFONÍA MÓVIL
ÁREA	Seleccionar	INCONVENIENTE EN SERVICIO
SUBÁREA	Seleccionar	PROBLEMAS DE ROAMING
DERIVAR	Seleccionar	BACKOFFICE TÉCNICO MÓVIL

Informa que escalaste el caso a un área especialista y que le entregarán una respuesta dentro de las próximas 72 horas hábiles.

b. Si el cliente **no tiene el servicio de Roaming Activo**, continua con el paso a paso.

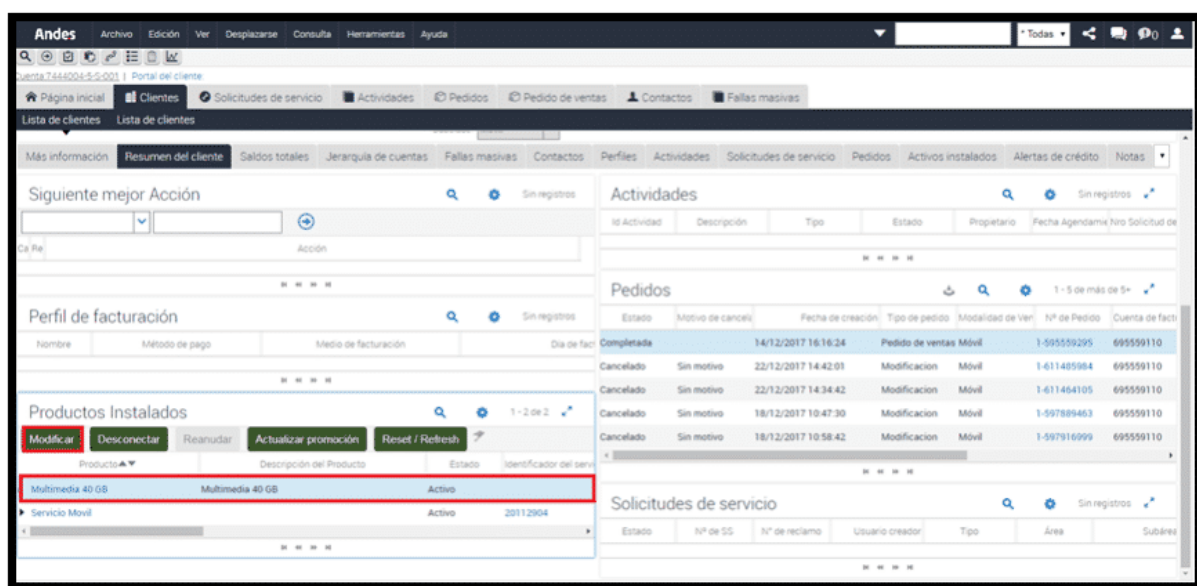
PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4 Y 5

2. Desde la sección de **PRODUCTOS INSTALADOS** de la vista 360 de la cuenta de servicios, se debe posicionar sobre la promoción del cliente, y presionar **MODIFICAR**.



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4 Y 5

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

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

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

Lista

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

Nº de Pedido: 1-1506038914 Nombre del Cliente: HADA HAYDELINA RAMB Estado: **Pendiente** Clasificación Fijo: Clasificación Móvil: Inicio 2

Modalidad de Venta: Móvil Cuenta del Cliente: 7444004-5 Fecha de creación: 23/04/2018 16:27:06 Fecha de Modificación: 23/04/2018 16:27:06 Desde cuando: 23/04/2018 16:27:06 Saldo Límite Crédito Fijo: Saldo Límite Crédito Móvil: \$-28.990

Método de Envío: Autoinstalación N° de Serie CI: Subtipo Cuenta: Deuda Rut: \$250

Tipo Portado: No Portado - Venta FI Estado N° de Serie CI: Cuenta de Servicio: 7444004-5-5-001 Dirección de Servicio: Vigencia de Cotización: Estado del Trámite: Pago Up Front: \$0

Tipo de Pedido: Modificación Etapa: Orden Ingresador: MACOLINA Canal de Ventas: Vendedor: brayancolina92@gmail.com Cuentas de Facturación: 695559110 Motivo de Cambio: **Deuda no Vinculante** Motivo Desconexión: Convenio Aprobado: Baja Voluntaria Rut Deuda Domicilio: \$43.990

Comentarios: Pagar Up Front recibido: \$49.990 Cargo Única Vez: \$0 Rut Deuda Domicilio: 9195335-8

Reserva delivery: Orden con delivery: Dirección envío delivery:

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

Detalles de la línea Atributos Totales

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4 Y 5

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

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

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

The screenshot shows a web-based configuration interface for mobile services. It includes sections for 'Servicio Datos Móvil', 'Servicio SMS', 'Roaming Datos Internacional', 'Roaming Voz Internacional', and 'Cargo Fijo'. The 'Roaming Datos Internacional' section has a dropdown menu with 'Roaming Datos Internacional' selected, which is highlighted by a red box. To the right of this dropdown is a text input field and a button labeled 'Agregar ítem', which is also highlighted by a red box. Below this section is the 'Roaming Voz Internacional' section, followed by the 'Cargo Fijo' section with a dropdown set to 'Combinador 500'. At the bottom, there are 'Finalizar' and 'Anterior' buttons, and a 'Siguiente' button.

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4 Y 5	
Presionar VERIFICAR y luego ACEPTAR para confirmar las validaciones automáticas y la vialidad del cambio propuesto en la modificación. • Seleccionar el botón TERMINADO.				

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Direcciones Pedidos Pedido de ventas Contactos Fallas masivas						
Lista						
▶ 1.1	Servicio SMS	1				1-
▶ 1.2	Servicio Datos Movil	1				1-
○ 1.3	Numero Movil	1				1-
○ 1.4	Simcard	1				1-
○ 1.5	Roaming Voz Internacional	1	\$0	\$0		Nuevo
○ 1.6	Colaborador 500	1		\$0		1-
○ 1.7	Roaming Datos Internacional	1	\$0	\$0		Nuevo
▶ 1.8	Servicio Voz Movil	1				1-
○ 2	Colaborador 500	1				\$0

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4 Y 5

- Desde el pedido presionar **GENERAR DOCUMENTO**.
- Esta gestión despliega en una ventana adicional en el navegador que se debe completar con los datos de cliente. Revisa la publicación [Generar Contrato – Llenado Contrato Manual](#)

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

Lista

1-8743979178

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

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

Acelerar cuotas: ☐ Deuda no Vinculante: ☒ Pago Upfront Primera Boleta: ☐ Generar Boleta/Factura Online: ☐

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4 Y 5

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

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Pedido

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

Lista

1-590261059

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

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

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4 Y 5

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

Una vez que el estado del trámite está COMPLETADA informa al cliente que su servicio de Roaming ya está listo para usarse.

Si el cliente viaja hacia uno de los países que está dentro del listado con el beneficio de bolsa a costo \$0 indica lo siguiente:

- El cliente tiene activo una bolsa de 5GB de navegación 20 minutos y 20 SMS sin costo.
- Una vez que complete su cuota de navegación, el servicio se cortará automáticamente.
- Esta oferta dura hasta el 31 de marzo de 2025.



CARGA DE BOLSA ADICIONAL

CONTEXTO

- Si el cliente **acepta pagar la bolsa adicional de Roaming** debes eliminar el servicio de Roaming actual, volver a cargar el servicio de Roaming y además debes ingresar el cargo de este servicio en sistema.
- Una vez cargado el servicio de Roaming nuevamente en la cuenta del cliente debes ingresar el cargo que debe pagar por la reactivación del servicio.

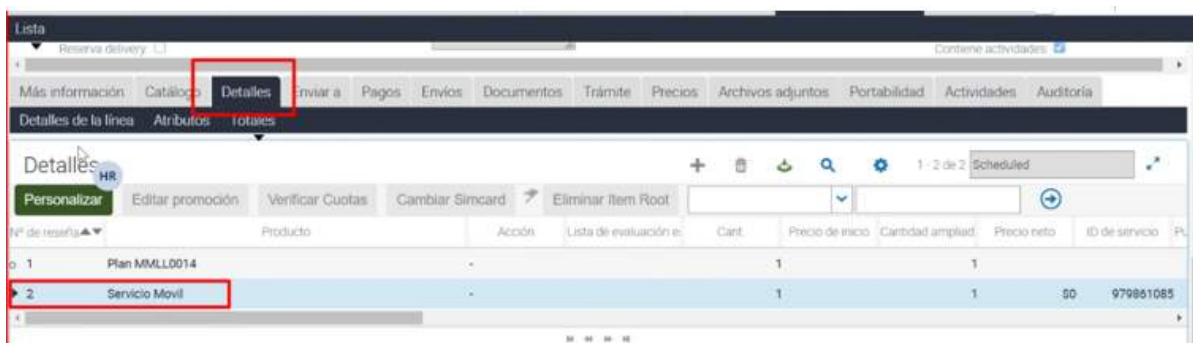
Paso 1

The screenshot shows the 'Andes' CRM interface. The top navigation bar includes 'Andes', 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. Below this is a search bar and a 'Todas' dropdown. The main navigation menu includes 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallos masivos'. The 'Clientes' section is active, showing a 'Lista de clientes' and a 'Resumen del cliente' tab. The 'Resumen del cliente' tab is selected, displaying various sections: 'Siguiendo mejor Acción', 'Perfil de facturación', 'Productos instalados', 'Actividades', 'Pedidos', and 'Solicitudes de servicio'. The 'Productos instalados' section is highlighted with a red box, showing a table with columns: 'Producto', 'Descripción de Producto', 'Estado', and 'Identificador del servicio'. The table contains one row: 'Multimedia 40 GB', 'Multimedia 40 GB', 'Activo', and '20112004'. The 'Modificar' button is highlighted with a red box.

Producto	Descripción de Producto	Estado	Identificador del servicio
Multimedia 40 GB	Multimedia 40 GB	Activo	20112004

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

Paso 2



Dentro del detalle de los productos del cliente, debes seleccionar el ítem **SERVICIO DATOS MOVILES** y apretar **PERSONALIZAR**

Paso 3

Servicio Movil

1. Servicio Datos Movil

2. Bolsas

Bolsa Datos 10 MB

Item	Cant.
Bolsa Datos 10 MB	1

Agregar item

Servicio Datos Movil

Additional detail description line

Bolsa Adicional Roaming 5GB

Item	Cant.
Bolsa Adicional Roaming 5GB	1

Agregar item

Cancelar

Verificar

Terminado

Selecciona la opción **BOLSA** y busca la opción **“BOLSA ADICIONAL ROAMING 5GB”** agregar “1” en el campo cantidad, presionar **AGREGAR ITEM** y finaliza haciendo clic en **TERMINADO**

Paso 4

o 2.7.6	Llamada en Espera Movil	-	1	1	\$0	979861085
o 2.8	Roaming Voz Internacional	-	1	1	\$0	
▼ 2.9	Servicio Datos Movil	-	1	1		979861085
o 2.9.1	Bolsa Adicional Roaming 5GB	Nuevo	1	\$10.000	1	\$10.000
o 2.9.2	Premio Lealtad GB	-	1	1	\$0	979861085

Para confirmar que la bolsa de 5g se agregó correctamente, revisa en el detalle de los productos y despliega **SERVICIOS DATOS MOVIL** y debe estar cargado el item **BOLSA ADICIONAL ROAMING 5GB** con el cargo de \$10.000.

Paso 5

The screenshot shows the 'Andes' software interface. At the top is a menu bar with options: Archivo, Edición, Ver, Desplazarse, Consulta, Herramientas, and Ayuda. Below the menu is a toolbar with various icons. The main header area displays 'Cuenta: 7047538-3 | Portal del cliente: 7047538-3 | Pedido:'. Below this is a navigation bar with buttons: Página inicial, Clientes, Solicitudes de servicio, Actividades, Direcciones, and Pedido. A dark blue bar labeled 'Lista' is visible. The main content area shows the order number '1-535848934'. Below this is a row of buttons: Revisar, Verificar, Enviar, TSQ, Cancelar pedido, and Generar documento. The 'Generar documento' button is highlighted with a red border. Below the buttons is a form with the following fields:

Nº de Pedido:	1-535848934	Nombre del Cliente:	MARIA PATRICIA DROGU
Modalidad de Venta:	Fija	Cuenta del Cliente:	7047538-3
Método de Envío:	Visita Técnica	Nº de Serie Cl:	
Tipo Portado:	No Portado - Venta Fi	Estado Nº de Serie Cl:	

Desde el pedido presionar **GENERAR DOCUMENTO**.

Paso 6

6. Esta gestión despliega en una ventana adicional en el navegador que se debe completar con los datos de cliente.

Revisa la publicación [Generar Contrato – Llenado Contrato Manual](#)

Paso 7

Lista

1-8743979178

Revisar Verificar **Enviar** TSQ Cancelar pedido

Nº de Pedido:★ 1-8743979178 Nombre del Cliente: AM

Modalidad de Venta: Móvil Cuenta del Cliente: 67

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

Paso 8

1-590261059

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

Nº de Pedido	1-590261059	Nombre del Cliente	FELIPE LEONARDO NOVA	Estado	Completada
Modalidad de Venta	Móvil	Cuenta del Cliente	15593418-2	Fecha de creación	11/12/2017 16:24:34
Método de Envío	Autoinstalación	Nº de Serie Cl		Fecha de Modificación	11/12/2017 16:25:49
Tipo Portado	No Portado - Venta Fi	Estado N° de Serie Cl		Desde cuando	11/12/2017 00:00:00
Tipo de Pedido	Modificación	Subtipo Cuenta	Conv Funcionarios VTR	Motivo	
Etapas	Orden	Cuenta de Servicio	15593418-2-5-001	Vigencia de Cotización	
Vendedor	CABARCAG	Dirección de Servicio	VICUNA MACKENNA	Estado del Trámite	Completada
Canal de Ventas	Sucursal	Cuenta de Facturación	94150264	Contexto de Estado	Todos las líneas del pedido estan

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



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 05 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 05!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR