

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 07 - 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 05 AL 18 DE MAYO



PAGO AUTOMÁTICO (PAC -PAT)



LUGARES DE PAGO



ACTIVIDAD



INGRESO DE SOLICITUD DE SERVICIO



RECLAMO 105





DESAFÍO TERMINADO

PAGO AUTOMÁTICO (PAC -PAT)



PAC/PAT RECHAZADO

Esta atención puede brindar a titular o usuario de la cuenta

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

VERIFICA

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

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

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

VERIFICA

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

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

VERIFICA

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

PAC/PAT RECHAZADO

MOTIVOS DE RECHAZO

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

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

Cuenta no existe en el Banco	Tarjeta no existe, contactar al cliente
Detención del pago	Tarjeta perdida o robada, contactar al cliente
Fondos insuficientes	Tarjeta rechazada con baja informada
No Existe Identificador del Cliente	No tiene el pago automático asociado en sistema
No se envió a cargo	Se realizó el cargo, pero su pago aún no es aplicado

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

INDAGA —

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

- ¿Con banco o casa comercial?

VERIFICA PRECONDICIONES

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

GESTIÓN

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

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

TIPO: CUENTA

ÁREA: RECAUDACIÓN

SUBÁREA: CARGO PAC o CARGO PAT (Según corresponda)

Indicar los siguientes datos de forma obligatoria:

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

ESCALA

- Si en 72 horas hábiles la Solicitud de Servicio no es atendida, enviar correo a escalamiento.recaudacion@vtr.cl.
- Sí no da respuesta en 48 horas hábiles, escalar a Alejandra Torres (alejandra.torressalgado@vtr.cl) Margarita Henríquez margarita.henriquez@clarochile.cl y Claudio Palmas claudio.palma@clarochile.cl

INFORMA —

CALL CENTER VOZ

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

CALL CENTER NO VOZ

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

REGISTRA —

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

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



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

LUGARES DE PAGO



PROCEDIMIENTO

ALCANCE

DEBES SABER

IMPORTANTE

- Esta atención se puede brindar a persona que solicite información.
- Aplica para clientes, con servicios fijos y móviles.

--

ALCANCE	DEBES SABER	IMPORTANTE
	- Las sucursales VTR no reciben pagos en efectivo, solo aceptan pagos con tarjeta de crédito o débito y no realizan devoluciones de dinero por caja. En caso de que el cliente desee la devolución de su dinero, Revisa la publicación ABONO O DEVOLUCIÓN DE SALDO A FAVOR. - En VTR.COM puedes pagar la cuenta por separado fijo-móvil o ambas, en cambio en los recaudadores externos, si cliente solo quiere pagar 1 cuenta debe ingresar por N° de cuenta cliente VTR. Recaudadores externos solo se puede pagar el monto total. (Todo lo facturado) Los lugares y/o medios donde los clientes pueden realizar sus pagos son: - o VTR.COM - o APP VTR - o PAGO AUTOMATICO - o PORTALES DE PAGO ON LINE - o PAGO PRESENCIAL	

ALCANCE	DEBES SABER	IMPORTANTE
	Por inconvenientes sistémicos, los clientes que tienen su número de cuenta con largo mayor o igual a 10 dígitos presentan inconvenientes para realizar el pago en Servipag, por lo que si el	

cliente necesita pagar por cuenta (y su cuenta es mayor o igual a 10 dígitos), debe ser derivado a otros recaudadores.

- Para revisar el procedimiento [CLIENTE NO PUEDE PAGAR CUENTA \(NUMERO DE CUENTA MAYOR A 10 DIGITOS\)](#).

LUGARES DE PAGO

VTR.COM

Paso 1

PASO 1

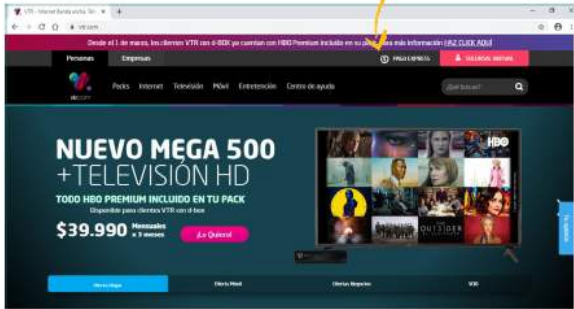
Paga tu cuenta en **Pago Express**

iEn pocos pasos!

Acá podrás conocer el paso a paso para pagar tus cuentas a través de pago express, solo con tu RUT!

Puedes pagar con tu cuenta RUT, cuenta vista, cuenta corriente, tarjetas de crédito y débito.






vtr.com

1. PAGO EXPRESS: Permite realizar el pago con sólo ingresar el Rut del cliente.

Al realizar el pago, en VTR.com por Pago Express, se desplegará una pestaña en el navegador, para ingresar el Rut.

Paso 2

PASO 2

Paso 2 Revisar tus datos

Acá aparecerá tu nombre y tu RUT

Acá aparecerá el monto de tu deuda, diferenciado en hogar y móvil

Luego de verificar tus datos, deber apretar el botón **Pagar**

The screenshot shows the 'Paga tu cuenta' (Pay your bill) interface. At the top, there are three steps: 1. Seleccionar cuenta (Selected), 2. Pagar (Paying), and 3. Comprobante (Receipt). Below the steps, there are fields for 'Nombre:' and 'Rut:'. A table lists the bill components: 'Hogar' (Home) for \$45,788 and 'MÓVIL' (Mobile) for \$0. The total amount to pay is \$45,788. A 'Pagar' button is visible. To the right, there are logos for 'webpay' and various credit and debit cards. The interface is annotated with three numbered steps: 1. Points to the 'Nombre:' and 'Rut:' fields. 2. Points to the table showing the bill components. 3. Points to the 'Pagar' button.

Cuenta	Monto
☒ Hogar	\$45.788
☐ MÓVIL	\$0
Total a pagar : \$45.788	

webpay Podes pagar con cualquiera de tus tarjetas

Con tarjeta de Crédito

Con tarjeta de Débito

Santander, Santander Banefit, BBVA, Copiabanca, BO-Financ, Itaú, Banco de Chile/Chile, Banco Estado, Bice, Security, Concesion, Banco Ripley, Banco Internacional, Scotiabank, Coopersuch

REVISAR DATOS

Paso 3

PASO 3

Paso 3 Elige el medio de pago que más te acomode

1 Acá aparecerá el monto de tu deuda

2 Debes elegir tu medio de pago

En este paso ingresarás a tu Banco para ingresar tu clave secreta

The screenshot shows the 'webpay' interface. At the top, it says 'ESTÁS PAGANDO EN VTR' and 'SELECCIONA TU MEDIO DE PAGO'. Below this, there are four main categories of payment methods: 'TARJETA DE CRÉDITO' (Credit Card), 'TARJETA DE DÉBITO' (Debit Card), 'APLICACIÓN MÓVIL' (Mobile App), and 'TARJETA DE PREPAGO' (Prepaid Card). Each category has a list of logos for supported banks and cards. At the bottom, there are logos for 'VISA', 'MasterCard', 'MAGNA', 'BANCO DE CHILE', 'Banco de Santiago', 'Banco de Valparaíso', and 'Red compra'. A yellow arrow points from the text 'Acá aparecerá el monto de tu deuda' to the 'ESTÁS PAGANDO EN VTR' section. Another yellow arrow points from the text 'Debes elegir tu medio de pago' to the 'SELECCIONA TU MEDIO DE PAGO' section. A third yellow arrow points from the text 'En este paso ingresarás a tu Banco para ingresar tu clave secreta' to the 'Red compra' logo at the bottom.

MEDIO DE PAGO

Paso 4

PASO 4



Paso 4 Tu pago ha sido realizado con éxito

1
Acá aparecerán los
datos de tu pago

2
Podrás obtener el
comprobante en el
enlace **descargar
comprobante**

Paga tu cuenta

Seleccionar cuenta Pagar **Comprobante**

✓ Tu pago ha sido realizado con éxito

Hemos enviado un comprobante al email efrancisco@vtr.com

DETALLE DE PAGO

Origen	003.72.264.2-2
Fecha de pago	05/05/2020
Tipo de pago	Tarjeta
Tipo de venta	VO
Número de cuotas	0
Cod. autorización	53518E35
Orden de compra	194893090760019
N° de cuenta	HOGAR-4258008
Proceder de pago	sin cargo
Monto pagado	\$1

Finalizar

[Descargar comprobante](#)

3 Finaliza tu sesión

DATOS DE PAGO

Paso 5

PAGO REALIZADO CON ÉXITO

Paga tu cuenta

✓ Seleccionar cuenta

✓ Pagar

3 Comprobante

✓

Tu pago ha sido realizado con éxito

Revisa el detalle de tu pago

RUT	14.333.455-6
Fecha de pago	22/06/2018
Tipo de pago	Débito
Tipo de venta	Venta Débito
Número de cuotas	0
Cod. autorización	8652
Orden de compra	4545451
N° de cuenta	293898319
Proveedor de pago	Webpay
Monto pagado	\$15.990

Recibe el comprobante en tu email

✉ Ingresar tu email

Enviar comprobante

0 bien

Descargar comprobante

Importante: Si tus servicios estaban suspendidos por no pago, la reposición puede tardar hasta una hora.

Al final del pago se mostrará lo siguiente:

En la casilla destacada, cliente debe digitar correo electrónico para que le llegue su comprobante de pago. Dicho campo se validará si es un formato válido o no, presionar “Enviar comprobante”.

SUCURSAL VIRTUAL

The screenshot shows the Vtr.com website interface. At the top, there is a navigation bar with 'Personas' and 'Empresas' tabs. To the right, there are links for 'Buscador', 'Pago Express', and 'Sucursal Virtual' (which is highlighted with a red box). Below this is a dark navigation bar with the Vtr.com logo and links for 'Triple Pack', 'Doble Pack', 'Internet', 'Televisión', 'Telefonía', 'Móvil', 'Entretención', and 'Ayuda'. The main content area has a purple and yellow header. Below this, there is a link to 'Volver a vtr.com'. The Vtr.com logo is displayed, followed by the text 'Ingresa a Sucursal Virtual'. There are two input fields: 'Rut o email' and 'Contraseña'. Below the password field, there is a red error message: '¡Olvídate la contraseña!'. There is a checkbox for 'Recordarme' and a pink 'Ingresar' button. At the bottom, there is a link to 'Regístrate aquí'.

[Volver a vtr.com](#)

vtr.com

Ingresa a Sucursal Virtual

Rut o email

Contraseña

¡Olvídate la contraseña!

☐ Recordarme

Ingresar

[Regístrate aquí](#)

2. SUCURSAL VIRTUAL: Permite realizar el pago de los servicios de forma independiente (Fijo/móvil), revisar sus consumos y acceder a material de apoyo para entender su boleta

Paso 1

PASO 1

Paga tu cuenta

1 Seleccionar cuenta 2 Pagar 3 Comprobante

Nombre: Candia Sepulveda Claudio Antonio
Rut: 13.456.789-0

Cuenta	Monto
☒ Hogar	\$30.990
☒ Móvil	\$30.990
Total a pagar: \$61.980	

PAGO SEGURO **vtr.com**

[Continuar](#)

Paso 1: Seleccionar el monto a pagar, puede ser deuda hogar, móvil o ambas en caso que tenga.

Paso 2

PASO 2

Paga tu cuenta

✓ Seleccionar cuenta

2 Pagar

3 Comprobante

Total a pagar: \$14.686

Selecciona el medio de pago:

☐ **webpay**

Paga con tarjetas de débito y crédito

VISA  MAGNA   

Paga con cuenta Rut



Paga también de manera rápida con onepay y con tarjetas prepago

onepay

☐ **SERVIPAG**

Paga con tarjetas de débito y crédito

VISA  MAGNA   

Paga con cuenta Rut



Paga también con tarjetas de casas comerciales o transferencia bancaria

Paso 2: Seleccionar medio de pago, en este caso Servipag

Paso 3

PASO 3

Formulario de Pago: PTA

Paso 1
Ingresa o verifica tus datos para recibir el comprobante
Correo Electrónico: Esta información se utilizará para enviar un comprobante a su eMail y para que usted pueda consultar su comprobante en nuestro portal
RUT:

Paso 2
Selecciona tu forma de pago
☐ Cuenta Corriente / Cuenta Vista ☐ Tarjeta Casas Comerciales ☒ Tarjeta de Crédito
☐ Tarjeta de Débito

Paso 3
Selecciona Institución

Beneficios Dotón de Pago
Mín de 20 formas de pago Más seguridad Recupera tu comprobante de pago en Línea Revisa los pagos en la Cartilla Histórica

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

Paso 3: Seleccionar forma de pago: Cuenta corriente, Tarjeta de casas comerciales, Tarjetas de Créditos, Tarjetas Débito.

Paso 4

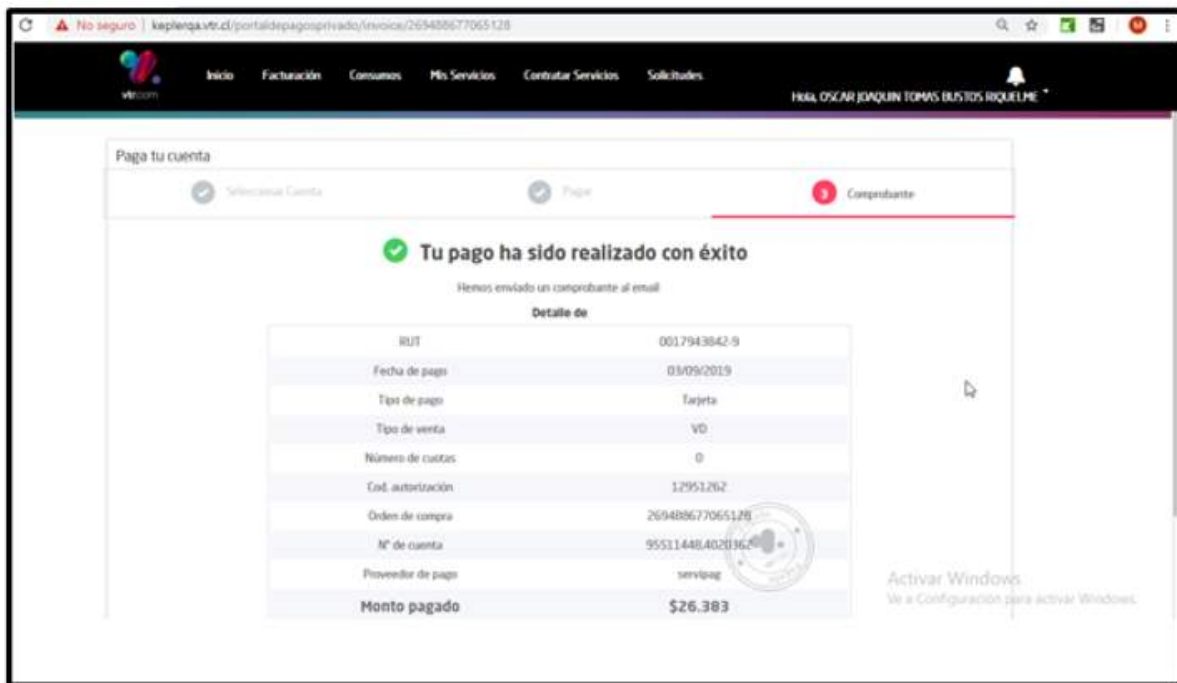
PASO 4



Después de hacer todo el proceso de pago, Servipag muestra la siguiente pantalla de Éxito.

Paso 5

PASO 5



Paso 5: Comprobante de éxito de VTR, después de realizar el pago a través de la botonera de Servipag.

APP VTR

Paso 1

PASO 1



Paso 1: Desde App, visualizar deuda y seleccionar "Pagar".

Paso 2

PASO 2

The screenshot shows a mobile app interface for paying a bill. At the top, there's a status bar with 'InVision', '8:00 PM', and '100%' battery. Below that, a navigation bar with a back arrow and the title 'Pagar cuenta'. A progress indicator at the top shows three steps: 1. Seleccionar cuenta (highlighted in red), 2. Pagar, and 3. Comprobante. The main content area is titled 'Paga tu cuenta' and displays the user's name 'Nombre: Candía Sepulveda Claudio Antonio' and their RUT 'Rut: 13.456.789-0'. Below this is a table with two columns: 'Cuenta' and 'Monto'. The table lists two services: 'Hogar' with a checkbox and a price of '\$30.990', and 'Móvil' with a checked checkbox and a price of '\$30.990'. At the bottom of the table, it shows 'Total a pagar: \$61.980'. A large red button labeled 'Pagar' is positioned below the table. At the very bottom, there is a green checkmark icon and the text 'PAGO SEGURO vtr.com'.

Cuenta	Monto
☐ Hogar	\$30.990
☒ Móvil	\$30.990
Total a pagar: \$61.980	

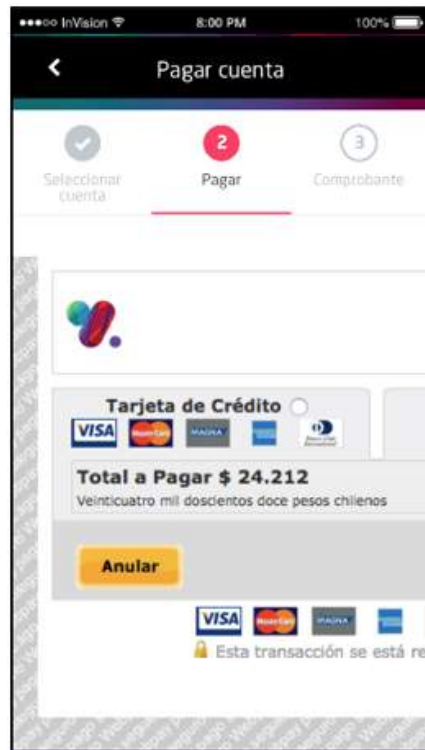
Pagar

✓ PAGO SEGURO vtr.com

Paso 2: Seleccionar servicios a pagar (se puede pagar los servicios fijos, móviles o todos a la vez), seleccionar "Pagar".

Paso 3

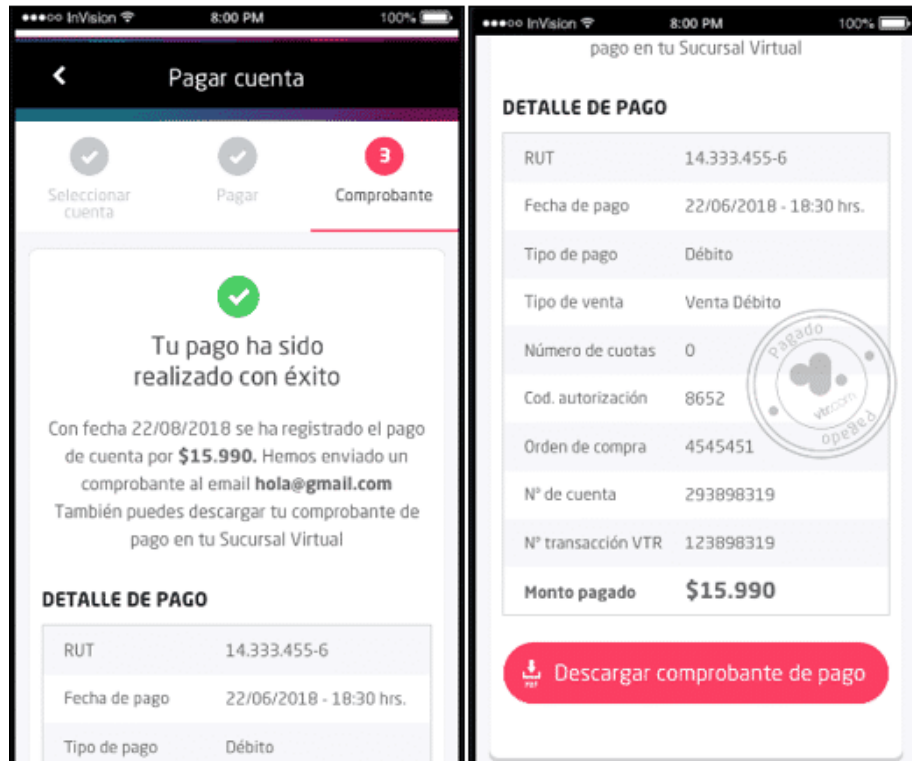
PASO 3



Paso 3: Seleccionar medio de pago (débito o crédito), seleccionar "Pagar".

Paso 4

PASO 4

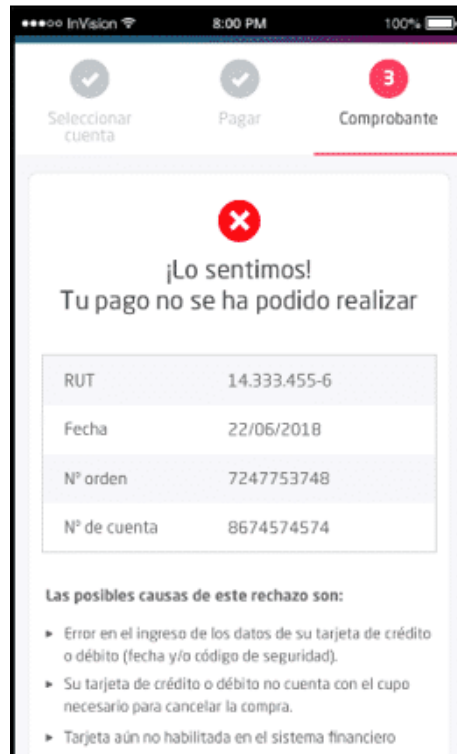


Paso 4: Ingresar datos de pago y finalizar transacción. AL finalizar pueden verse 2 mensajes, dependerá si la transacción fue realizada con éxito o si falló.

Mensaje Éxito

Paso 5

MENSAJE ERROR



PAGO AUTOMÁTICO

- Puede contratar PAC o PAT
- Para mayor información, apóyate en la publicación [REVISAR MODALIDAD DE PAGO \(PAC – PAT\)](#).

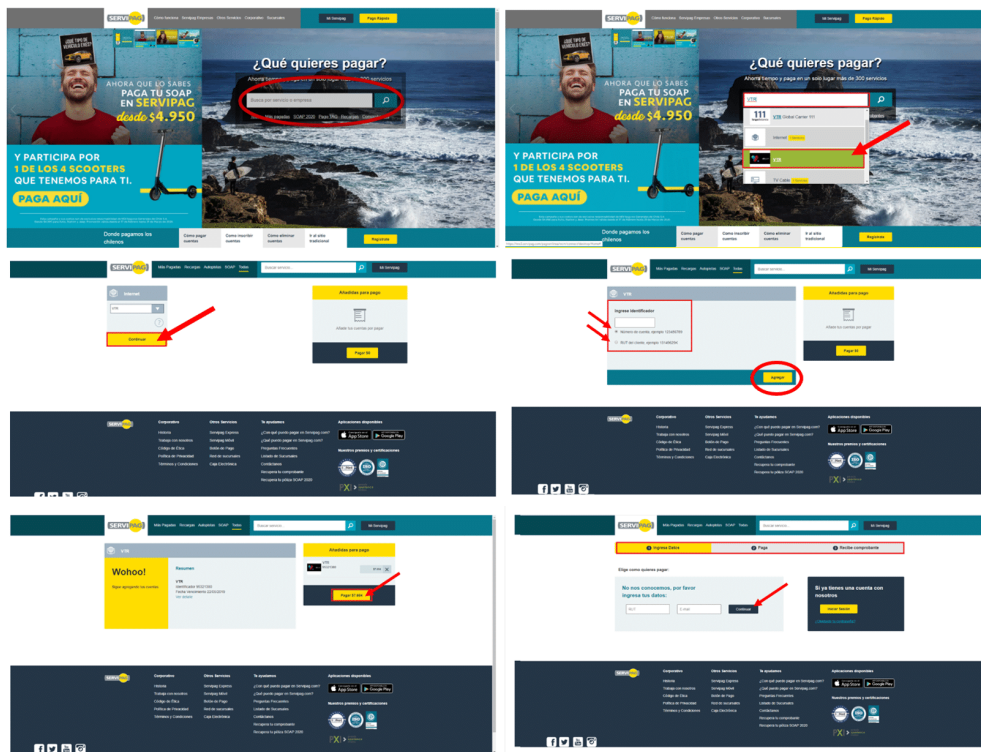
PORTALES DE PAGO ONLINE

PAGO EN SERVIPAG.COM

PAGO EN SENCILLITO.COM

PAGO EN UNIRED

1. Ingresamos a www.servipag.com
2. Escribir en el buscador **"VTR"**
3. Se desplegará **una lista de servicios asociados a VTR**, escoger uno e ingresar (el servicio escogido es intrascendente y no está vinculado a lo que deseamos pagar, sólo NO se debe escoger el de carrier).
4. Luego presionar **"Continuar"** (No tomar en cuenta el servicio indicado en la parte superior, independiente cual sea servirá para pagar cualquier servicio fijo o móvil; sólo NO debe de ser el servicio de carrier).
5. Seleccionar si desea **pagar con el número de cuenta o con el Rut del cliente** (indicado con flechas), y luego seleccionamos agregar (indicado con círculo). Para el caso del RUT se debe ingresar sin guion
6. Según el dato ingresado aparecerá la **deuda y el monto a pagar**. Luego damos al botón "Pagar \$" (indicado con flecha)
7. Luego el cliente debe **completar su RUT y EMAIL** para realizar pago en línea. Luego debe dar al botón continuar
8. Luego el cliente debe ingresar sus **datos bancarios y terminar su pago**.

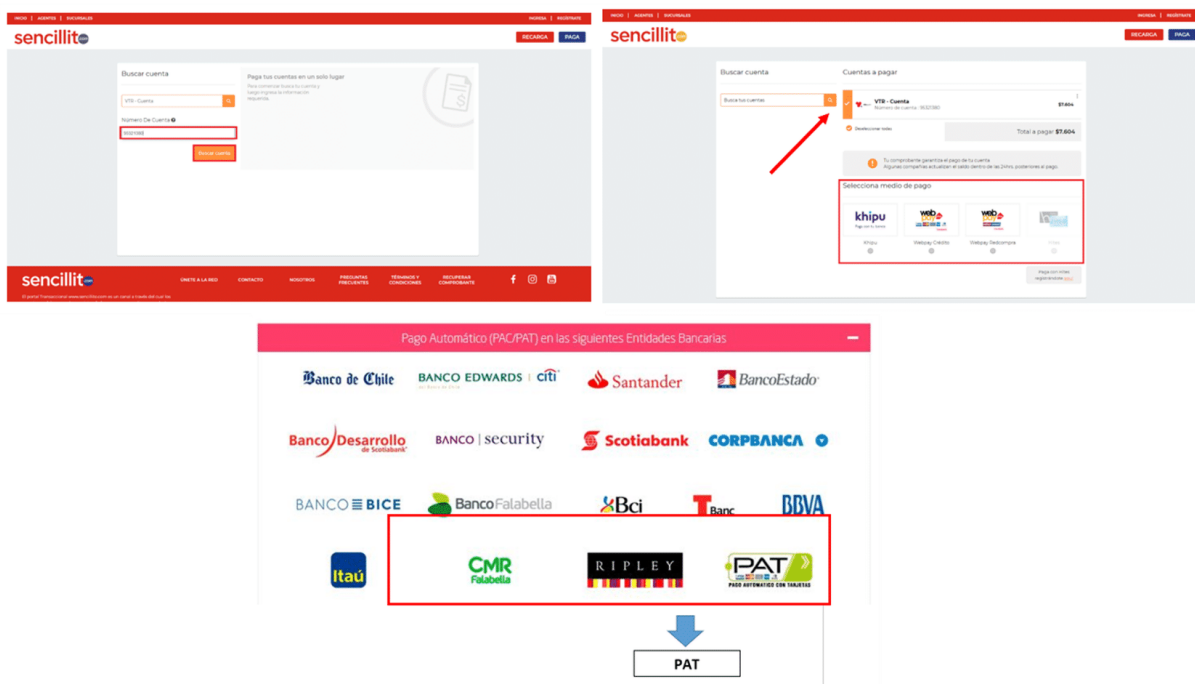


PAGO EN SERVIPAG.COM

PAGO EN SENCILLITO.COM

PAGO EN UNIRED

1. Ingresamos a www.sencillito.com
2. Ingresar a **"Paga"**
3. En el buscador se debe ubicar **"VTR"** y seleccionar si se desea pagar con **RUT o con CUENTA y luego pinchar "Buscar"**.
4. Cliente selecciona el **medio de pago y continúa su proceso privado**, donde debe ingresar datos bancarios



PAGO EN SERVIPAG.COM

PAGO EN SENCILLITO.COM

PAGO EN UNIRED

1. Ingresar a sitio Unired <https://www.unired.cl/>
 2. Una vez en el sitio, en el **buscador poner VTR**, donde aparecerán todos los servicios
 3. Luego, se debe ingresar el **RUT del cliente VTR y apretar botón buscar**, donde la cuenta buscada se agregará de inmediato al carro de cuentas a pagar
- IMPORTANTE**
Este método de pago solo permite pagar la totalidad de las cuentas que están vinculadas al RUT, por lo que no se diferenciará monto adeudado de servicios fijos o móviles, sino que se muestra la totalidad del monto.
4. Luego se debe dar clic a botón **PAGAR**, donde aparecerán los medios de pago para realizar esto. Para método de pago online aparecerán los siguientes, donde se debe escoger uno.
 5. Luego, más abajo en la página se debe indicar **Email y RUT del cliente y apretar botón PAGAR.**

- Es importante aceptar términos y condiciones

6. Con lo anterior, el sitio de **Unired** redirigirá a la página del método de pago seleccionado, donde se deben ingresar los datos bancarios y efectuar el pago.

The image displays four screenshots of the Unired website's payment interface. The first screenshot shows the 'Paga tus cuentas aquí' (Pay your bills here) section, featuring a search bar and a list of services including VTR, Telefonía Fija, Telefonía Celular, TV Cable, Internet, and others. The second screenshot shows the '¿Quieres agregar más cuentas?' (Do you want to add more accounts?) section, with a search bar and a list of services. The third screenshot shows the '1. ELIGE EL MEDIO DE PAGO' (1. Choose the payment method) section, displaying a grid of payment methods including CRÉDITO, CUENTA RUT, DÉBITO, CMR Mastercard, Cencosud Visa, Cencosud Mastercard, Ripley Mastercard, La Polar Visa, and ABC Visa. The fourth screenshot shows the '2. TU MAIL' (2. Your email) and '3. TU RUT' (3. Your RUT) sections, with input fields for email and RUT, and a 'PAGAR' (Pay) button.

PAGO PRESENCIAL

RECAUDADORES PRESENCIALES EXTERNOS



REVISAR EN ISAC COMO BUSCAR LA DIRECCIÓN DE LOS RECAUDADORES [AQUÍ](#)

El cliente también puede pagar sus servicios en cualquiera de los siguientes supermercados y recaudadores:

Informar a cliente el recaudador presencial más cercano a su domicilio (o su punto de partida)

¿Qué información se necesita?

1. Saber por cuál recaudador quiere pagar el cliente: Servipag, Líder, Unimarc, Caja Vecina, Multicaja, Sencillito
2. Dirección del cliente desde dónde va a realizar el pago

SUCURSALES VTR

- NO todas las sucursales VTR aceptan pagos. Para revisar las sucursales que aceptan pagos revisa selecciona el link del Home de Clave
- **Si el cliente necesita pagar con efectivo se debe derivar a recaudadores presenciales:** Sencillito, multicaja, servipag, líder, unimarc y Caja Vecina. Revisar punto Recaudadores presenciales externos.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

Las sucursales VTR reciben pagos en efectivo

☐

Falso

☐

Verdadero

INGRESO DE SOLICITUD DE SERVICIO



ALCANCE

- Esta solicitud puede ser realizada por el Titular del servicio, por un tercero Usuario del servicio, Representante Legal o Contacto Autorizado para clientes B2B.

DEBES SABER

- El ingreso de la Solicitud de Servicio es para **gestionar un proceso de POSTVENTA**, los que pueden ser:
 - Para resolver los **requerimientos comerciales y o técnicos del cliente**.
- Las Solicitudes de Servicio tienen **tiempos de respuesta diferentes**
- Las Solicitudes de Servicios o SS se pueden ingresar en la cuenta de **CLIENTE, SERVICIO o FACTURACIÓN**.
- Cada solicitud de Servicio tiene un **tiempo determinado de solución, entre 72 a 120 hrs. hábiles**
- Recuerda que toda solicitud de servicio puede ser convertida en un **"RECLAMO"**. Solo si el cliente lo solicita
- La solicitud de Servicio por inconveniente no enviará un técnico a terreno, revisa el procedimiento de ingreso de una [SOLICITUD DE SERVICIO DE REPARACIÓN TÉCNICA](#)
- Revisar que los **"Datos de Contacto" y los "Datos Obligatorios (*)"** Se encuentren correctamente ingresados y actualizados.
- Si el cliente **realiza 2 o más requerimientos simultáneos en la misma cuenta** (pedidos, solicitudes de servicio, etc.) se debe revisar la compatibilidad de ellos. Revisa la publicación de ["CONVIVENCIA DE ÓRDENES"](#)
- Ante **2 o más requerimientos simultáneos en la misma cuenta**, se debe hacer primero el que se finalizará automáticamente y en segundo lugar el que genera agendamiento y quedará pendiente. Si ambos requerimientos generan agendamiento, se debe coordinar con el cliente cuál se hace primero, considerando que siempre será más crítico atender una reparación de servicio que la venta de un principal, SVA, modificar, etc.
- Para verificar la correcta usabilidad de cada SS, puedes revisar el [INDICE DE SOLICITUDES DE SERVICIO](#)
- Algunas solicitudes de Servicio conlleva a campos adicionales, luego de guardar el proceso automáticamente te deriva para este llenado de campos.

VERIFICAR PRECONDICIONES

Validar los datos del cliente y que estén actualizados y en el caso de B2B que sea el Representante legal o contacto autorizado.

GESTION

1. Elige la cuenta donde ingresarás la Solicitud de Servicio. En caso de ingresarla en la cuenta de Servicio o Facturación, desde la vista 360 de la cuenta Cliente hacer clic en la pestaña **JERARQUÍA DE CUENTAS**

2. Elegir la cuenta donde se deba ingresar la Solicitud.
Apóyate en la publicación [INDICE DE SOLICITUD DE SERVICIO](#)

3. Seleccionar la pestaña **"Solicitudes de servicio"**

4. Seleccionar el botón **+**

5. Completa **TIPO, ÁREA y SUBÁREA.**

- En el campo **DESCRIPCIÓN** debes detallar la información requerida según la Solicitud de Servicio a ingresar

6. Haz clic en **GUARDAR**

IMPORTANTE

LLENADO DE CAMPOS ADICIONALES

Esta ventana se abrirá una vez que se le dé al botón GUARDAR luego del ingreso de la solicitud.

La actividad tendrá sus campos llenados pero no estará derivada.

The screenshot displays the 'Andes' software interface. The top menu bar includes 'Andes', 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. Below the menu is a search bar and a navigation bar with tabs: 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio' (selected), 'Actividades', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas masivas'.

The 'Lista de solicitudes de servicio' form is visible, containing fields for client information, service details, and contact information. A red box highlights the 'Actividades' section at the bottom of the form, which includes fields for 'Cuenta de facturación', 'Número de boleta', 'Monto cancelado', 'Lugar de pago', and 'Lugar de pago (otros)'.

Below the form is the 'Actividades' table, which lists activities with columns: 'Id Actividad', 'Tipo', 'Estado', 'Código Cliente', 'Área a Derivar', 'Descripción', 'Motivo', 'Fecha Inicio', 'Propietario', 'Código Resolución', and 'Vencimiento'. A red box highlights the first row of the table, which contains the following data:

Id Actividad	Tipo	Estado	Código Cliente	Área a Derivar	Descripción	Motivo	Fecha Inicio	Propietario	Código Resolución	Vencimiento
1-AKAWJA1	Resolución	Abierta		Recaudación	Genera requerimiento	Derivada a...	04/01/2021 10:26	AELIXALDE		04/01/2021 11:26

Luego de llenar los campos adicionales seleccionar Guardar en la parte superior de la pantalla

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Nº de SS: 1-22995439428

Convertir en N° Reclamo

General documentos

Información SS

Nº de SS: 1-22995439428

Rut del Cliente: 25001167-3

Nombre Completo Cliente: LMARIN PRUEBAS

RUT Solicitante: 25001167-3

Nombre Completo Solicitante: LMARIN PRUEBAS

Número serie CI solicitante:

Telefonos labora solicitante:

Id Alarma Falla Masiva:

Reparación reiterada:

Tipo: Cuenta

Area: Recaudación

Sistema: Cargo PNC

Activo:

Dirección: APOQUINDO AV

Correo electrónico: pruebas@vtr.cl

Telefonos residencial solicitante:

Telefonos celular solicitante:

Procedimiento y propiedad

Estado: Abierta

Procedimiento: Reclamo

Propietario: AELIXALDE

Tipo requerimiento: Requerimiento

Número reclamo:

Canal de ingreso: Sucursal

Telefonos celular solicitante:

Solicitud derivada?

Resumen

Descripción: Solicitud de Servicio a nivel cuenta Facturación - Tipo Cuenta_Area

Comentarios:

Fecha de creación: 04/01/2021 10:26:4

Fecha de solución:

Fecha de cierre:

Usuario creador: AELIXALDE

Actividades Fallas masivas SS relacionadas Seguimiento de auditoría Notas Archivos adjuntos Servicio Técnico SUBTEL Ingreso N° reclamo Validación APN

Cuenta de facturación: 22697215677

Número de boleta: 1469803

Monto cancelado: 39.990

La actividad quedará derivada al área respectiva en forma automática.

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Nº de SS: 1-22995439428

Convertir en N° Reclamo

General documentos

Información SS

Nº de SS: 1-22995439428

Rut del Cliente: 25001167-3

Nombre Completo Cliente: LMARIN PRUEBAS

RUT Solicitante: 25001167-3

Nombre Completo Solicitante: LMARIN PRUEBAS

Número serie CI solicitante:

Telefonos labora solicitante:

Id Alarma Falla Masiva:

Reparación reiterada:

Tipo: Cuenta

Area: Recaudación

Sistema: Cargo PNC

Activo:

Dirección: APOQUINDO AV

Correo electrónico: pruebas@vtr.cl

Telefonos residencial solicitante:

Telefonos celular solicitante:

Procedimiento y propiedad

Estado: Abierta

Procedimiento: Reclamo

Propietario: AELIXALDE

Tipo requerimiento: Requerimiento

Número reclamo:

Canal de ingreso: Sucursal

Telefonos celular solicitante:

Solicitud derivada?

Resumen

Descripción: Solicitud de Servicio a nivel cuenta Facturación - Tipo Cuenta_Area

Comentarios:

Fecha de creación: 04/01/2021 10:26:4

Fecha de solución:

Fecha de cierre:

Usuario creador: AELIXALDE

Actividades Fallas masivas SS relacionadas Seguimiento de auditoría Notas Archivos adjuntos Servicio Técnico SUBTEL Ingreso N° reclamo Validación APN

Cuenta de facturación: 22697215677

Número de boleta: 1469803

Monto cancelado: 39.990

Lugar de pago: PAT

Lugar de pago (otros):

Actividades

Id Actividad	Tipo	* Estado	* Código Cierre	Área a Derivar	Descripción	* Motivo	Fecha Inicio	Propietario	Código Resolución	Vencimiento
-AKAWJNN	Resolución	Abierta			Se escala caso para analisis y contactar Cliente		04/01/2021 10:27	CAQUIARA		06/01/2021 15:27
-AKAWJAT	Resolución	Derivada		Recaudación	Genera requerimiento	Derivada a...	04/01/2021 10:26	AELIXALDE		04/01/2021 11:26

REGISTRA

Tipifica correctamente:

Gestión Interna→Seguimiento→Escala otra área/Super/Coord

Registrar en la atención:

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



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

RECLAMO 105



PROCEDIMIENTO

Esta atención se puede dar al Titular, Tercero usuario del servicio, incluso no cliente VTR

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN



SIEMPRE DEBES PREGUNTAR AL CLIENTE DE QUÉ FORMA DESEA RECIBIR LA RESPUESTA DE SU RECLAMO. Esta puede ser a través de

CARTA CERTIFICADA o EMAIL. Si elige carta certificada, debes dejar el comentario #CARTACERTIFICADA antes de asignar el n° de reclamo.

- La respuesta de un reclamo debe ser **gestionada y resuelta dentro de un plazo de 5 días hábiles.**
- Antes de ingresar el reclamo en sistema, **SIEMPRE debes intentar resolver el inconveniente del cliente.**
- Aunque un reclamo quede solucionado en la atención, **siempre se debe ingresar la solicitud de servicio correspondiente y convertirla en reclamo.** Junto con el ingreso de un reclamo, en todos los casos debes enviar el formulario único de reclamos (FUR)
- Siempre debes **HACER TODO LO POSIBLE** para dar una solución en el momento. Siempre debes validar si el n° de contacto y el correo electrónico son correctos, en caso contrario debes actualizarlo. Apóyate en la publicación [Modificación de Datos](#)
- Debes **ingresar el reclamo si el cliente manifiesta explícitamente una insatisfacción o disconformidad.** Si el cliente realiza una consulta (ejemplo: horarios atención, duda de un cobro o fecha de facturación y no menciona una disconformidad debes atender la duda o requerimiento pero no ingresar reclamo)

DEBES SABER —

- La respuesta de un reclamo debe ser gestionada y resuelta dentro de un plazo de 5 días hábiles.
- Sólo el cliente **RECLAMANTE** puede solicitar la copia de la respuesta de reclamo. Se le entrega el PDF que se envió previamente por correo electrónico o impreso en caso de Sucursales.
- Los **ESTADOS DE CIERRES** para los reclamos a aplicar son: **APROBADO , APROBADO PARCIAL y RECHAZADO**

- Considerar que, en caso de atender a un **NO CLIENTE**, NO se puede entregar información personal o de los servicios instalados de un titular.
- El Ejecutivo/Asesor **NUNCA** debe ofrecer un reclamo en forma proactiva

INDAGA —

1. ¿Cuál es la causa del reclamo?
2. ¿Intentó ingresar su reclamo a través de otro canal de Atención?
3. ¿Se le entregó lo solicitado o es un incumplimiento?
4. ¿Es posible que podamos resolver su solicitud en este momento?
5. ¿Cuándo ocurrió la atención que señala?
6. ¿Cuál fue el medio de contacto por el cual se comunicó con nosotros?
7. ¿Podría entregarme detalles de lo acontecido?
8. ¿Cuál fue la actitud o la acción que le incomodó o molestó?
9. ¿Cuál es el hecho denunciado y cómo ocurrió?

VERIFICA PRECONDICIONES —

1. Revisa el estado del servicio, en caso que la boleta está vencida puedes ingresar una INHIBICIÓN DE COBRANZA en espera de la respuesta del reclamo.
2. Verifica en ANDES si hay reclamos abiertos. Si es así, no debes volver a ingresar otro. Si el reclamo aún está abierto, **explicar al cliente que la respuesta llega en un máximo de 5 días hábiles.**

Puedes apoyarte con el siguiente script:

“Sr. XXX le comento que el reclamo que interpuso tiene un tiempo de gestión y respuesta de máximo 5 días hábiles. La respuesta llegará a su correo electrónico que indicó al momento de ingresar el reclamo”

INGRESO DE RECLAMO FORMAL

Paso 1

Debes ingresar la solicitud de servicio correspondiente a la problemática del cliente. Para revisar el correcto ingreso de la solicitud de servicios puedes apoyarte en la publicación

[INGRESO DE SOLICITUD DE SERVICIO](#)

Paso 2

The screenshot shows the 'Andes' software interface. At the top, there is a menu bar with options: Archivo, Edición, Ver, Desplazarse, Consulta, Herramientas, Ayuda. Below the menu bar is a search bar and a navigation bar with links: Página inicial, Clientes, Solicitudes de servicio, Actividades, Direcciones, Pedidos, Pedido de ventas, Contactos, Faltas móviles. The main content area is titled 'Lista de solicitudes de servicio' and displays a list of requests. The first request is highlighted, showing the ID '1-61391908'. A red box highlights the button 'Convertir en N° Reclamo'. Below this button, the details of the request are displayed in a form. The form is divided into three main sections: 'Información SS', 'Prioridad y propiedad', and 'Resumen'. The 'Información SS' section includes fields for 'N° de SS', 'Rut del Cliente', 'Nombre Completo Cliente', 'Rut Solicitante', 'Nombre Completo Solicitante', 'Número serie CI solicitante', 'Teléfono laboral solicitante', and 'ss Actual Faltas Móviles'. The 'Prioridad y propiedad' section includes fields for 'Tipo', 'Estado', 'Prioridad', 'Propietario', 'Tipo requerimiento', 'Número reclamo', 'Canal de ingreso', 'Teléfono celular solicitante', and 'Solicitud derivada?'. The 'Resumen' section includes fields for 'Descripción', 'Comentarios', 'Fecha de creación', 'Fecha de solución', 'Fecha de cierre', and 'Usuario creador'. At the bottom of the interface, there is a navigation bar with links: Actividades, Faltas móviles, SS relacionadas, Seguimiento de auditoría, Notas, Archivos adjuntos, Servicio Técnico, SUBTEL, Ingreso N° reclamo, and Validación APN.

Una vez ingresada la solicitud de servicio, hacer clic en el botón **CONVERTIR EN N° RECLAMO**.

Paso 3

Nro. De Reclamo	Este campo se completa automáticamente cuando la SS es convertida en reclamo	Fecha Ingreso de Reclamo	Este campo es automático.	Número de teléfono reclamado Fijo	Se debe digitar el teléfono fijo del cliente.	Dirección del Solicitante	: Este campo es automático	Antecedentes	: Acá se describe el reclamo del cliente
Tipo de Servicio Reclamado	Seleccionar el servicio que se encuentra con problemas.	Macro Motivo Subtel	Campo que se genera de manera automática dependiendo del motivo seleccionado. No se debe intervenir, ni modificar este campo.	Número de teléfono reclamado Móvil	Se debe digitar el teléfono móvil del cliente.	Dirección de Respuesta	: Este campo es automático, pero editable.	Detallar Documentación	: Acá se describe el o los documentos que el cliente aporte a su reclamo.
Empresa Reclamada	Se completa una vez que el Tipo de Servicio ya se ingresó.	Equipo Terminal	Se debe escoger SP si el reclamo es Móvil o TB si el reclamo es Fijo.	Tipo De Cliente	Pre o Post pago, dependiendo de si tiene o no servicios contratados.	Correo Electrónico	: Se debe especificar el Mail del cliente.	Información Adicional	: Acá se describe cualquier antecedente adicional que sirva para resolver el reclamo.
Motivo del Reclamo	Se debe escoger el que corresponda, de acuerdo a lo que declara el cliente.	Portador Reclamado	Se debe escoger el Portador de Carrier que corresponda cuando el reclamo está asociado a Larga Distancia.	Medio Notificación	: Elegir correo electrónico, como medio dispuesto por VTR para las respuestas a reclamos.	Canal SUBTEL	: Se debe elegir el canal de atención por donde ingresa el reclamo		

Completar los datos solicitados:

Paso 4

The screenshot shows the 'Andes' system interface. At the top, there's a navigation bar with options like 'Inicio', 'Activos', 'Ejecución', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consultar', 'Herramientas', and 'Ayuda'. Below this is a search bar and a menu with 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Direcciones', 'ID Pedido', 'ID Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Paso: masivos'. The main section is titled 'Lista de solicitudes de servicio' and displays a form for a specific request with ID '1-364834038'. The form is divided into several sections: 'Información SI', 'Prioridad y propiedad', and 'Resumen'. The 'Información SI' section includes fields for 'N° de SI', 'N° de Cliente', 'Nombre Completo Cliente', 'N° de Servicio', 'Nombre Completo Servicio', 'Nombre para el documento', 'Teléfono celular asociado', and 'Teléfono fijo asociado'. The 'Prioridad y propiedad' section includes fields for 'Tipo', 'Área', 'Subárea', 'Dirección', 'Correo electrónico', 'Teléfono celular asociado', 'Teléfono fijo asociado', 'Código personal', 'Tipo de cliente', 'Área', 'Subárea', 'Procedencia', 'Tipo de servicio', 'Número de caso', 'Código de ingreso', 'Teléfono celular asociado', and 'Código personal'. The 'Resumen' section includes fields for 'Descripción', 'Comentarios', 'Fecha de creación', 'Fecha de solución', 'Fecha de cierre', and 'Código de caso'. At the bottom of the form, there's a section titled 'Asignar N° Reclamo' with a red arrow pointing to it. This section includes fields for 'Número de caso', 'Tipo de servicio', 'Empresa reclamante', 'Motivo del reclamo', 'Fecha de ingreso de reclamo', 'Información SI', 'Dirección', 'Correo electrónico', 'Teléfono celular asociado', 'Teléfono fijo asociado', 'Código personal', 'Tipo de cliente', 'Área', 'Subárea', 'Procedencia', 'Tipo de servicio', 'Número de caso', 'Código de ingreso', 'Teléfono celular asociado', and 'Código personal'. The 'Asignar N° Reclamo' button is highlighted with a red arrow.

En el campo **INFORMACIÓN ADICIONAL**, debes dejar la marca #CARTACERTIFICADA en caso que esa sea la forma en que el cliente solicita la respuesta a su reclamo. Una vez completados todos los campos, pincha el botón **ASIGNAR N° RECLAMO**, lo que generará un SMS al cliente

Paso 5

The screenshot shows the 'Asignar N° Recibo' form in the 'Sistema Integrado Contable' application. The form is divided into two main sections: 'Prontuario y propiedad' and 'Resumen'. The 'Prontuario y propiedad' section contains fields for 'Tipo de recibo', 'Código de recibo', 'Tipo de cuenta', 'Número de recibo', 'Código de ingreso', and 'Número de recibo de ingreso'. The 'Resumen' section contains fields for 'Descripción', 'Comentarios', 'Fecha de emisión', 'Fecha de cobro', 'Fecha de pago', and 'Número de recibo'. A red box highlights the 'Asignar N° Recibo' button at the bottom left of the form.

Aceptar el mensaje desplegado

Paso 6

Tipo Interno	Evento	Mensaje SMS
Reclamo	Transformación en Reclamo	VTR informa que su N° correlativo de reclamo xxxx ha sido ingresado exitosamente el 00/00/0000 Mayor información en VTR.COM o llamando al 105

Luego, el sistema genera un envío automático de **SMS al reclamante**, donde se informa el número correlativo del reclamo

ENVÍO DE FORMULARIO ÚNICO DE RECLAMOS (FUR)

PASO 1	PASO 2	PASO 3	MENSAJE ERROR	
1.- Selecciona la pestaña “Solicitudes de Servicio” y busca la solicitud con el número de reclamo.				

Andes Archivo Bases Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

1ª de 33

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Validaciones veritas Pedidos Pedido de veritas Contactos Fallas mapales

Lista de solicitudes de servicio

545.800.506 de servicio

Ir a CRN

1 - 10 de más de 10

SP de IT	Clientes	Act. de cliente	Forma de reclamo	Tipos	Área	Subárea	Tipos de reclamo	Fecha de creación	RUT del Cliente	RUT Solicitante	Fecha de cierre
9.778034				Servicio Móvil	Carga mensual CC	Refiti CC no real	Requerimiento	14/06/2021 13...	16345878-7	16345878-7	
9.182200				Telefonía móvil	Incumplimiento en servicio	Degradación vo.	Requerimiento	19/04/2021 13...	16345878-7	16345878-7	21/04/2021 16...
9.148527472707				Falla Sistemas It.	Soporte Herramientas	Error Sistema S.	Requerimiento	16/03/2021 12...	12177516-6	12177516-6	16/03/2021 13...
9.148527472707	Canadá			Reclamo Comen...	Solucionado en Línea	Problema en Ve.	Reclamo Directo	16/03/2021 13...	12177516-6	12177516-6	16/03/2021 13...
9.148527472707	Canadá			Reclamo Comen...	Solucionado en Línea	Modificación de...	Requerimiento	25/01/2021 19...	12404295-K	12404295-K	25/01/2021 19...
9.145059782768	Canadá			Falla Sistemas It.	Soporte Herramientas	Error Sistema S.	Requerimiento	21/01/2021 15...	12404295-K	12404295-K	21/01/2021 15...
9.144130736342	Cancelada			Internet	Reparación Técnica	Cable Modern G.	Requerimiento	15/01/2021 12...	16638234-9	16638234-9	15/01/2021 12...
9.144117573484	Cancelada			Televisión	Reparación Técnica	Señal deficiente	Requerimiento	15/01/2021 12...	12404295-K	12404295-K	15/01/2021 12...
9.144117573181	Canadá			Facturación	Comercio	Regularización	Requerimiento	15/01/2021 12...	12404295-K	12404295-K	15/01/2021 13...
9.144117572708	Canadá			Operaciones Ten.	Visita Pendiente	Incumpl. Visita	Requerimiento	15/01/2021 12...	12404295-K	12404295-K	15/01/2021 12...

PASO 1

PASO 2

PASO 3

MENSAJE ERROR

2.- Al ingresar al número de solicitud posteriormente debemos seleccionar **INFORMES**

Andes Andes Edición Ver Detallarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta: 131-25582-9 / Portal de cliente: 131-25582-9 / NP de 30

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Validaciones venta Pedidos Pedido de ventas Contactos Fallos masivos Preferencias del usuario

Lista de solicitudes de servicio

1-186631495130

Conectar sin N° Reclamo Generar documento

Información SS:

N° de SS: 1-186631495130 Tipo: Reclamo Correo
 Rut del Cliente: 15103289-9 Area: Solucionado en
 Nombre Completo Cliente: ANARA JOSE SEPULCRE Solista: Problema Bono
 Apellido Cliente: 15103289-9 Activo: Activo
 Nombre Completo Solicitante: ANARA JOSE SEPULCRE Emisor: 11777777777
 Nombre de la 2ª solicitante: Correo electrónico: jose.sepulcre@...
 Teléfono local solicitante: Teléfono residencial solicitante: 712311947
 Si es una Fila Vacía Reparación referida: ☐

Prioridad y propiedad:

Estado: Cerrado
 Prioridad: Bajo
 Proveedor: NOORDILLI
 Tipo reclamo: Reclamo Directo
 Número verificado: 001.001
 Canal de ingreso: Call Center
 Teléfono celular solicitante: 881723367
 Solicitar servicio? ☐

Resumen:

Descripción: SE LE CARGARÁ SU RUOTA AL CANAL PACE THAT PREMIUM Y SOCIAL
 Comentarios: 121-283 Reclamo: 100 por 100 de la garantía
 Fecha de creación: 26/09/2021 13:29:0
 Fecha de resolución: 26/09/2021 19:40:5
 Fecha de cierre: 10/09/2021 20:39:0
 Usuario creado: NOORDILLI

Actividades Fallos masivos SS relacionadas Seguimiento de auditoría Notas Archivos adjuntos Service Técnico GUSTEL Ingreso N° reclamo Validación API

Código de reclamo: Se soluciónó por el cliente SE LE CARGARÁ SU

Actividades

PASO 1

PASO 2

PASO 3

MENSAJE ERROR

3.- En la siguiente vista debemos seleccionar de la siguiente manera:

- **Nombre del informe:** Formulario de Reclamos
- **Nombre Personalizado:** "Asignamos un nombre que podamos reconocer para guardar"
- **Tipo de Salida:** PDF
- **Seleccionar** GENERAR

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta 15135333-2 | Portal del cliente 15135333-2 | N° de SS

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

Lista de solicitudes de servicio

Ejecutar informe

Nombre del informe: Formulario de Rec

Nombre personalizado: RECLAMO11

Tipo de salida: PDF

Idioma reg. informe: Español - España

Mis informes Generar

1-186631495130

Convertir en N° Reclamo Generar documento

Información SS

N° de SS	1-186631495130	Eco	Reclamo Cerrado
Rut del Cliente	15135333-2	Area	Solucionado en
Nombre Completo Cliente	MARIA JOSE SEPUL	Solución	Problema Bolet
RUT Solicitante	15135333-2	Activo	
Nombre Completo Solicitante	MARIA JOSE SEPUL	Dirección	17 PONIENTE D
Número serie CI solicitante		Correo electrónico	magi.sepulveda26
Teléfono laboral solicitante		Teléfono residencial solicitante	912311947
Idioma Fala Materna			
Reparación realizada			

Prioridad y propiedad

Estado	Cerrado
Prioridad	Baja
Propietario	AGUIRRELLA
Tipo requerimiento	Reclamo Directo
Número reclamo	321 283
Canal de ingreso	Call Center
Teléfono celular solicitante	911723247

Solicitud derivada? ☐

Solicitud de servicio Asignar de formulario

Actividades Fallas masivas SS relacionadas Seguimiento de auditoria Notas Archivos adjuntos Servicio Técnico SUBTEL

PASO 1

PASO 2

PASO 3

MENSAJE ERROR

Si al presionar el botón **“Generar”** te encuentras con el siguiente mensaje, solo debes realizar el proceso completo nuevamente para continuar la generación del formulario.

Andes

Lista de solicitudes de servicio

Ejecutar informe

Formulario de Rec.

RECLAMOS

PDF

Español - Español

Mis informes

1-187677962506

Convertir en N° Reclamo

Generar documento

Información SS

N° de SS: 1-187677962506

Rut de Cliente: 78171723

Nombre Completo Cliente: JAIMÉ ANTONIO VILLALBA

Rut Solicitante: 78171723

Nombre Completo Solicitante: JAIMÉ ANTONIO VILLALBA

Nombre serie CI solicitante:

Teléfono celular solicitante:

Teléfono residencial solicitante:

Id Asigna Faltas Mapas:

Reparación referida:

Tipo: Reclamo Canal

A la: Solucionado en

Sustento: Problema Eléctrico

Activo:

Dirección: NARIÑA 4 1304

Correo electrónico: javiercruz@gmail.com

Estado: Cerrado

Prioridad: Bajo

Procedimiento: Reclamo Directo

Numero reclamo: 133.739

Canal de ingreso: Call Center

Teléfono celular solicitante: 990791991

Solicitud derivada?

Resumen

Descripción: el mes pasado recibí un llamado de una línea de atención al cliente y me dijeron que mi problema era un problema de conexión y me dijeron que me iban a llamar en un tiempo pero no me han llamado todavía

Fecha de creación: 30/09/2020

Fecha de solución: 30/09/2020

Fecha de cierre: 01/10/2020

Usuario creador: YH639

PASO 1

PASO 2

PASO 3

MENSAJE ERROR

4.- Una vez generado el formulario seleccionamos **"Mis informes"** para revisar el documento que acabamos de generar.

- Se desplegará la pestaña **MIS INFORMES**, con el formulario para descargar, siempre y cuando el estado sea **SUCCESS**

Andes Archivo Edición Ver Desplazamiento Consulta Herramientas Ayuda

Guía: 1110001.9 | Fecha de cliente: 15/03/2019 | Nº de SS:

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

Lista de solicitudes de servicio

Ejecutar informe

Nombre del informe: Central ingreso 1
 Nombre personalizado: RECLAMO
 Tipo de venta: PPA
 Estado reg. cliente: España - España

[Mis Informes](#)
[Generar](#)

1-186631495130

Convertir en N° Reclamo: [Generar documento](#)

Información SS:

Nº de SS:	1-186631495130	Solicitud de servicio: Applet de formulario	Estado:	Final
Rut de Cliente:	99735289-9	Subtipo:	Solucionado en	
Nombre Completo Cliente:	MARIA JOSE SEPUL	Subtipo:	Problema Bases	
Rut Solicitante:	99735289-9	Activo:	Activo	
Nombre Completo Solicitante:	MARIA JOSE SEPUL	Directora:	17 PONIENTE 17	
Nombre serie O. asociante:		Código electrónico:	849000000000	
Referencia de cliente:		Teléfono residencial solicitante:	912311940	
SI Asigna Falla Masiva:				

Prioridad y propiedad:

Estado:	Completado
Prioridad:	Baja
Propietario:	ACORDADO
Tip. requerimiento:	Reclamo Simple
Numero reclamo:	321 383
Canal de ingreso:	Call Center
Teléfono celular solicitante:	997352347
Seleccionar devuelta:	☐

Resumen:

Descripción:	SE LE CARGAN A SU BALANCE EL CARGO POR INT. PRIMA DE S. YOUNG
Comentarios:	321 383 Reclamo 100% resuelto en sistema
Fecha de creación:	04/04/2021 13:28:3
Fecha de solución:	09/04/2021 16:40:3
Fecha de cierre:	09/04/2021 20:30:3
Usuario creador:	ACORDADO

Actividades: [Fallas masivas](#) [SS relacionadas](#) [Seguimiento de auditoria](#) [Notas](#) [Archivos adjuntos](#) [Servicio Técnico](#) [SUBTEL](#) [Ingreso N° reclamo](#)

validación APP:

Código de resolución:	DA 000000000000	Estado:	SE LE CARGAN A SU
-----------------------	-----------------	---------	-------------------

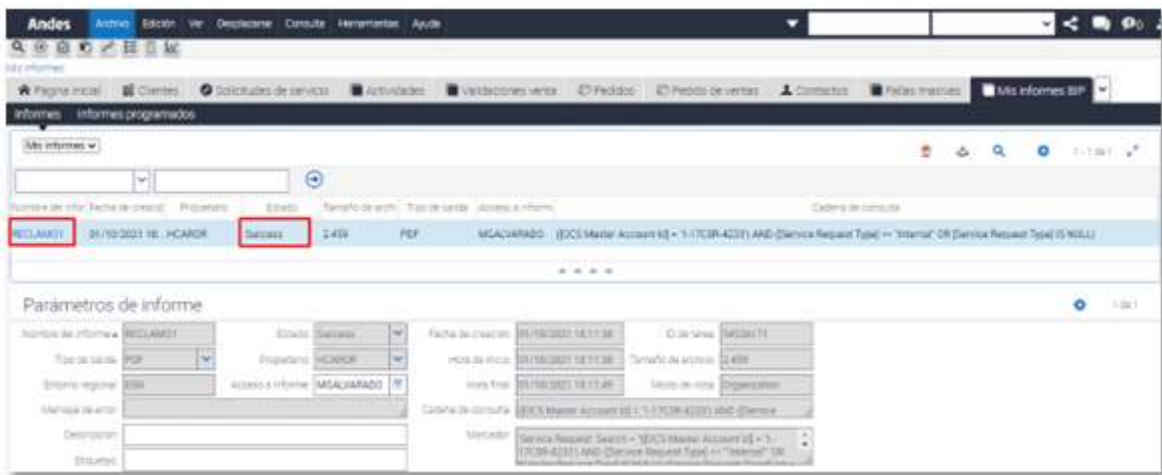
PASO 1

PASO 2

PASO 3

MENSAJE ERROR

Para descargar, haz clic en la columna **NOMBRE DEL INFORME**. La carta debes guardarla en tu computador.



PASO 1

PASO 2

PASO 3

MENSAJE ERROR

Si el estado no cambia a **SUCCESS** debes actualizar con **F5** hasta que el estado quede listo para la descarga.

Informes						
Informes programados						
Mis informes						
Nombre del informe	Fecha de creación	Propietario	Estado	Tamaño de archivo	Tipo de salida	Acceso a informe
Cadena de consulta						
Contrato Ingres...	04/10/2021 17...	GSEPULVEDA				GSEPULVEDA
prueba 1	29/09/2021 14...	GSEPULVEDA	Success	3.719	PDF	GSEPULVEDA {OCS Master Account Id} = "1-23R71-3745" AND {Service Request Type} <= "1"
Reclamo 294.7...	20/07/2021 17...	GSEPULVEDA	Success	3.206	PDF	GSEPULVEDA {SR Number} = "1-182456865675" AND {Service Request Type} <= "Internal"
Reclamo 294.7...	20/07/2021 17...	GSEPULVEDA	Success	2.462	PDF	GSEPULVEDA {SR Number} = "1-182427021099" AND {Service Request Type} <= "Internal"
Reclamo 294.7...	20/07/2021 17...	GSEPULVEDA	Success	3.245	PDF	GSEPULVEDA {SR Number} = "1-182423133351" AND {Service Request Type} <= "Internal"
Hoy	07/07/2021 17...	GSEPULVEDA	Success	39.432	PDF	GSEPULVEDA {Service Request Type} <= "Internal" OR {Service Request Type} IS NULL
Formulario de R...	07/07/2021 17...	GSEPULVEDA	Error de Siebel			GSEPULVEDA
Formulario de R...	07/07/2021 16...	GSEPULVEDA	Error de Siebel			GSEPULVEDA {SR Number} = "1-179183895381" AND {Service Request Type} <= "Internal"
Recoleta	18/06/2021 10...	GSEPULVEDA	Success	2.266	PDF	GSEPULVEDA {OCS Master Account Id} = "1-1P81-199" AND {Service Request Type} <= "Inte"
Talca	18/06/2021 10...	GSEPULVEDA	Error de Siebel			GSEPULVEDA {OCS Master Account Id} = "1-1P81-199" AND {Service Request Type} <= "Inte"

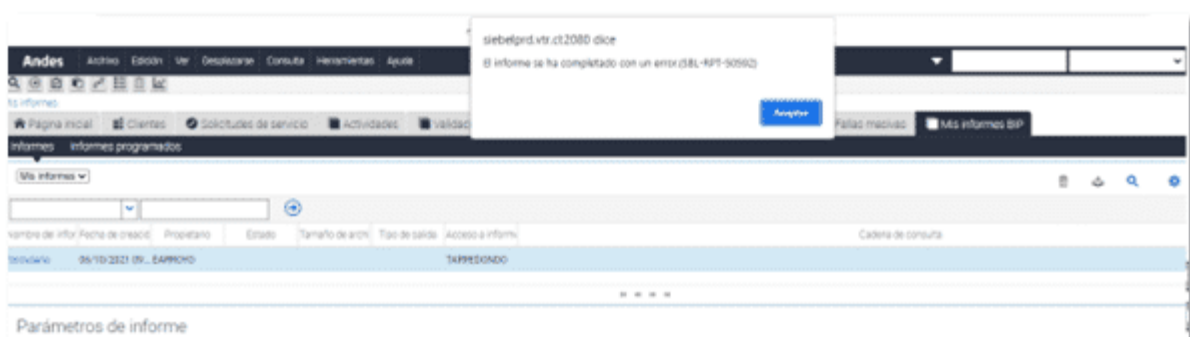
PASO 1

PASO 2

PASO 3

MENSAJE ERROR

En caso de desplegarse este mensaje, **solo debes presionar "Aceptar"** y nuevamente actualizar F5 hasta que aparezca el estado **SUCCESS**



PASO 1	PASO 2	PASO 3	MENSAJE ERROR	
---------------	---------------	---------------	----------------------	--

Si el estado al actualizar no queda en **SUCCESS** y queda en **“Error Siebel”**, deberás repetir el proceso de generar el Formulario.



PASO 1	PASO 2	PASO 3	MENSAJE ERROR	
---------------	---------------	---------------	----------------------	--

Una vez descargada debes realizar el envío desde el correo (dominio) vtr\vtr_responde_2
 Usa el siguiente ejemplo para enviar el correo al cliente:

Enviar

Para...

☐
juan.perez@gmail.com;

CC...

☐
vtr_responde@vtr.cl;

Asunto

COMPROBANTE INGRESO RECLAMO

Estimado Cliente:

Se envía comprobante de reclamo ingresado con fecha XXX de XXX.

Saludos Cordiales,

Equipo VTR

****Favor no responder este correo****

RECLAMO SOLUCIONADO EN LÍNEA

GESTIÓN

Si fue solucionado en línea y cliente insiste en ingresar reclamo, ingresa Solicitud de Servicio que corresponde con la siguiente tipología, según el tipo de servicio y si el tipo de reclamo es comercial o técnico.

SERVICIO	TIPO RECLAMO	CUENTA	TIPO	ÁREA	SUBÁREA
Fijo	Comercial	Cliente	Reclamos	105/sucursales	Comercial- fijos
Fijo	Técnico	Cliente	Reclamos	105/sucursales	Técnico- fijos

Móvil	Comercial	Cliente	Reclamos	105/sucursales	Comercial- móvil
Móvil	Técnico	Cliente	Reclamos	105/sucursales	Técnico móvil

Para revisar el correcto ingreso de la solicitud de servicios puedes apoyarte en la publicación [INGRESO DE SOLICITUD DE SERVICIO](#). Luego, debes convertir la solicitud en reclamo.

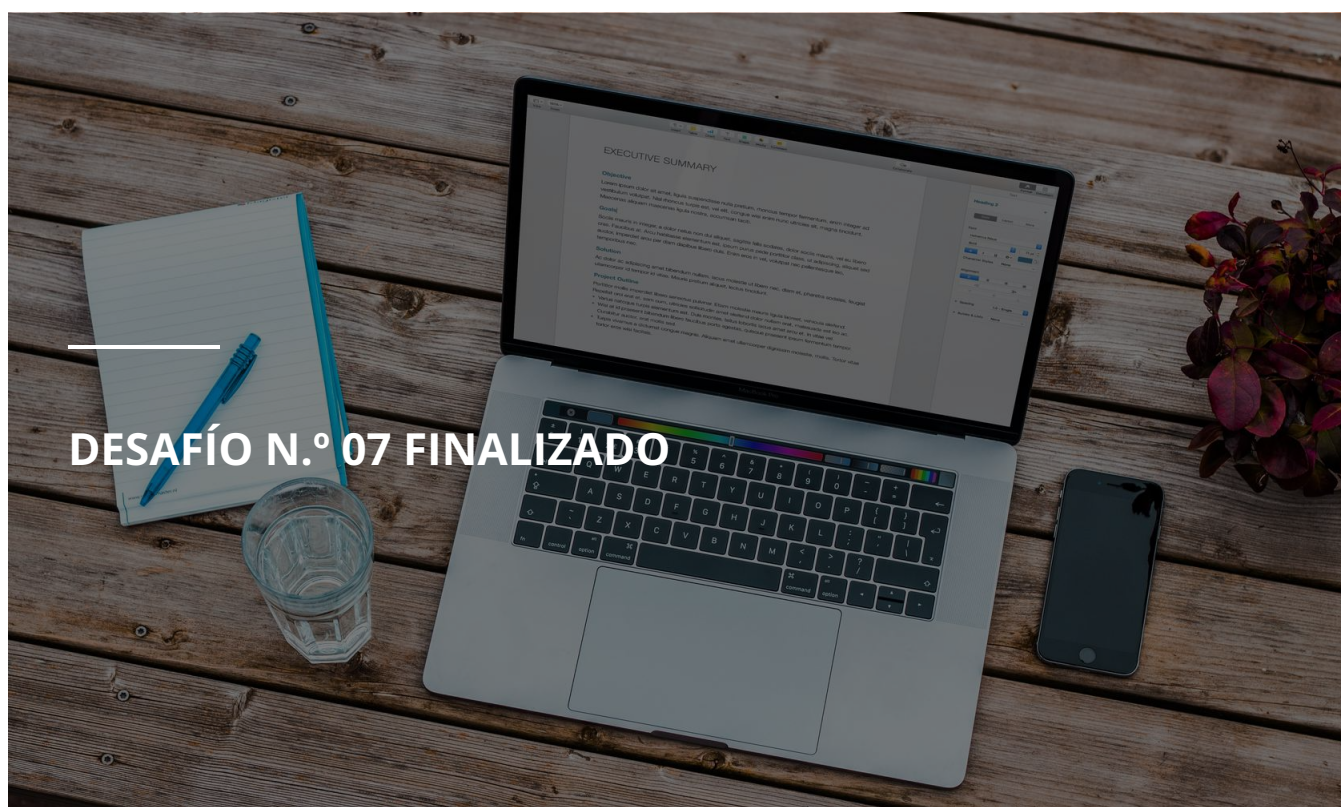


Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 07 FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°
07!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR