

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 iSAC.

DESDE EL 25 DE MARZO AL 07 DE ABRIL



MOTOROLA NUEVA MARCA DE EQUIPO EN VTR



LECTURA Y ANALISIS DE CUENTA DE FACTURACIÓN



ACTIVIDAD



AJUSTE



GESTIÓN DE PEDIDOS VENTA MÓVIL





DESAFÍO TERMINADO

MOTOROLA NUEVA MARCA DE EQUIPO EN VTR



¡Les tenemos buenas noticias! Hay una **nueva marca en VTR Móvil**. Desde el pasado 15 de marzo se comenzó a abastecer los diferentes puntos de venta y canales con los **nuevos equipos G24 Power y G84 de MOTOROLA**.

CONTEXTO

Esta nueva marca llega para complementar la variedad de equipos en nuestro catalogo actual para los segmentos LOW y MID. Algunos resultados e información de la marca:

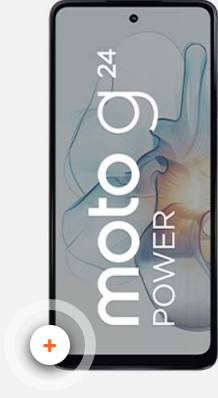
- **MOTOROLA** existe para desarrollar los smartphone más funcionales del planeta, mejorando las vidas de millones de personas.

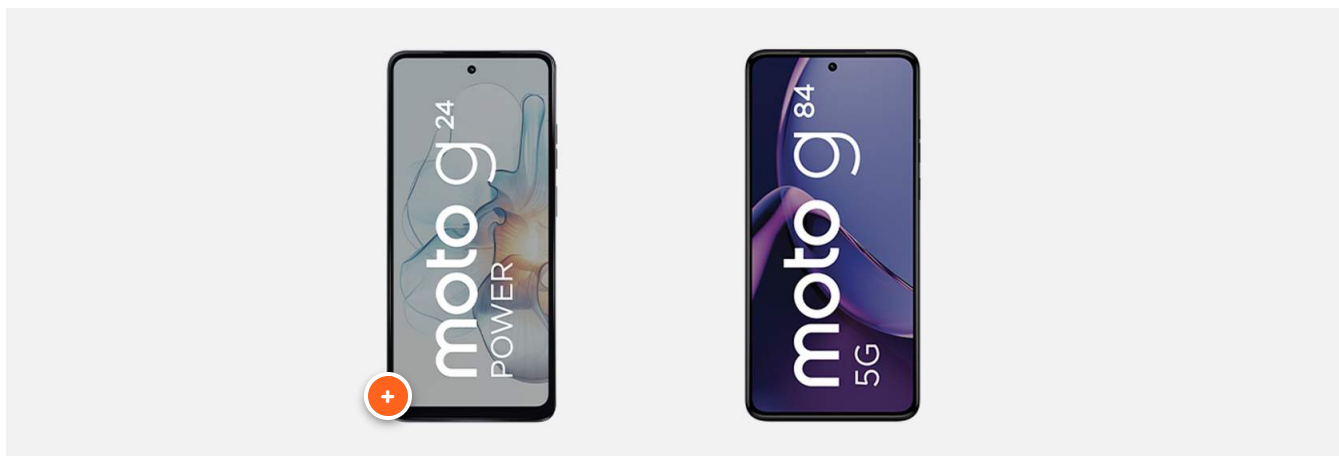
Resultados 2023

- Top 1 GFK en el cierre del año 2023 en presencia de marca
- Top 2 en reporte de ventas GFK 2023
- Aumento en el crecimiento de un 11,5% (2022) a un 19% (2023)



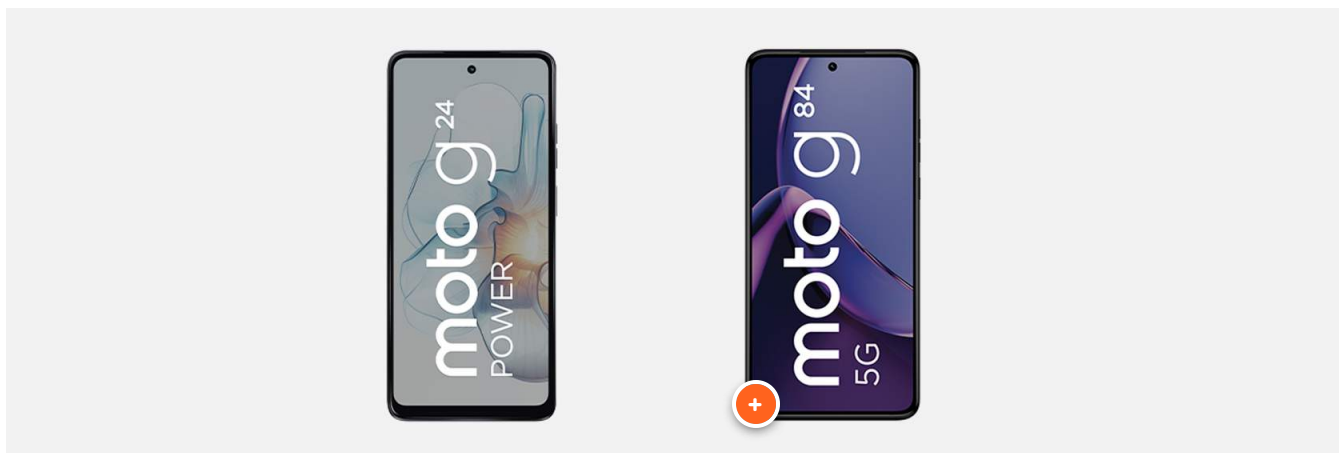
MODELOS DISPONIBLES





Moto G24 POWER 5G (LOW)

- **Elegante diseño** y potencia combinados.
- **Batería de 6,000 mAh** con carga TurboPower™ 301 para un rendimiento duradero.
- **Sistema de cámaras de 50 MP**, incluyendo un lente con Visión Macro, para capturar imágenes detalladas de día y de noche.
- **Desempeño veloz** con función de Expansión de memoria y potente procesador Octa-Core.



Moto G84 5G (MID)

- **Sistema de cámaras de 50 MP** con tecnología Ultra Pixel y OIS para fotos nítidas y videos de alta calidad en cualquier situación de luz.
- **Pantalla pOLED cinematográfica de 6.5"** para disfrutar de películas con contraste infinito.
- **Experiencia auditiva inmersiva con audio Dolby Atmos®**, sonido espacial de Moto y audio de alta resolución.



En el plan comercial vigente se puede encontrar más información sobre este lanzamiento.



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

LECTURA Y ANALISIS DE CUENTA DE FACTURACIÓN



PROCEDIMIENTO

CONTEXTO

A continuación conocerás como ingresar, visualizar y analizar el perfil de facturación del cliente en una visión 360° de cada sección que posee y el detalle de lo que puedes revisar, para que así puedas entregar mejor información al cliente y dar solución a sus dudas y/o inconvenientes.

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- En caso de envío de boleta electrónica, se debe hacer al mail que figura en la Cuenta de Facturación del titular.
- No entregar detalle de la facturación a un tercero, sólo informar total valor a pagar.
- 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.
- Para ver el historial de un cliente migrado puedes hacerlo sin necesidad de ingresar a los anteriores sistemas, si tienes dudas de como revisarlo apóyate en la publicación [ANDES - BUSQUEDA Y REVISIÓN HISTORIAL DE CLIENTE MIGRADO](#)

DEBES SABER

Cliente Andes siempre veras que contiene más de un tipo de cuenta aquí te especificamos cada una:

- **CUENTA DE CLIENTE:** Contiene la información personal del cliente, permite crear requerimientos genéricos y es la única ficha donde los datos del cliente se pueden modificar.
- **CUENTA DE SERVICIO:** Permite revisar la dirección de instalación del cliente, sus últimas interacciones, realizar traslado, etc.

- **CUENTA DE FACTURACIÓN:** Información de la cuenta corriente del cliente, donde el ejecutivo/asesor podrá realizar ajustes, realizar el cambio de tipo de distribución, revisar histórico de pagos, boletas, etc.

INGRESAR AL PERFIL DE FACTURACIÓN

PASO 1

PASO 2

1. Desde la cuenta de facturación ingresar al perfil de facturación en la sección **PERFIL DE FACTURACIÓN**, a través de número de la columna **NOMBRE**.

- En caso de **contar con más de una cuenta de facturación** se debe identificar la correcta, confirmando la dirección de la cuenta, a través, de la **Jerarquía de Cuentas**.

The screenshot displays the 'Andes' software interface. The top navigation bar includes 'Andes', 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. Below this, there's a search bar and a 'Todas' dropdown. The main menu includes 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Direcciones', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas masivas'. The 'Clientes' section is active, showing a 'Lista de clientes' with various filters like 'Tipo de documento', 'Estado email', 'Profesión', 'Región', 'Clase', 'Fecha de nacimiento', 'Subtipo', 'Subclase', 'Género', and 'Estado'. Below the filters, there's a 'Siguiendo mejor Acción' section with a search bar and a 'Sin registros' message. The 'Perfil de facturación' section is highlighted, showing a table with columns: 'Nombre', 'Método de pago', 'Medio de factura', and 'Día de facturación'. The first row in this table is highlighted with a red box, showing '897601', 'Medio Pago no ... Electrónico', and '15'. Below this, there's a 'Productos Instalados' section. The 'Actividades' section is also visible, showing a table with columns: 'Id Actividad', 'Descripción', 'Tipo', 'Estado', 'Propietario', and 'Fecha Agendamiento'. The first row in this table is highlighted, showing '1-8WXYT11', '[979593421] SMS [VTSMS - Saliente]', 'Finalizada', 'EAIUSER', and '05/03/2019'.

PASO 1

PASO 2

2. Una vez ingresado, se visualizará la **vista general del perfil de facturación**.

The screenshot displays the 'Perfil de facturación' (Billing Profile) interface. The top navigation bar includes 'Andes' and various menu items like 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. Below this, a breadcrumb trail shows 'Página inicial' > 'Clientes' > 'Solicitudes de servicio' > 'Actividades' > 'Pedidos' > 'Pedido de ventas' > 'Contactos' > 'Fallas masivas' > 'Perfil de facturación'.

The main content area is divided into two sections:

- Perfil de facturación:** This section contains a form for customer details. Fields include 'Cuenta' (4983865-4), 'Nombre' (MARIA ZAMORA SANCHEZ), 'Cuenta de facturación' (4618881), 'Método de pago' (Medio Pago no C), and 'Estado del perfil de facturación' (Activo). There are also dropdowns for 'Tipo de factura' (Detalle) and 'Soporte de factura' (Electrónico), and a checkbox for 'Principal'.
- Resumen del saldo:** This section shows a summary of the balance. It includes a 'Refrescar' button and fields for 'Saldo' (\$0), 'Ajustes/pagos no aplicados' (\$0), 'Disputas no resueltas' (\$0), and 'Movimientos no facturados' (61.313).

Below these sections, there are tabs for 'Facturas', 'Grupo de saldo', 'Uso sin facturar', 'Pagos', 'Ajustes', and 'Documentos de cobro'. The 'Facturas' tab is selected, showing a table of invoices.

Número de facturación	Periodo de facturación	Importe debido	Fecha de vencimiento	Saldo anterior	Pagos y ajustes	Pago de factura	Fecha último pag	Tipo de documento
172830620	23/12/2019 - 23/01/2020	\$0	17/02/2020	\$0	\$-43.029	\$-43.029		Boleta Electrónica... http://172.17.97.158:8080/Facturacion/PDFServer?d

SECCIONES

PERFIL DE FACTURACIÓN

1. Desde la vista general del perfil de facturación, vemos que contiene información clave para la atención del cliente.

The screenshot displays a table of invoices with the following columns: Número de factu, Período de factu, Importe debido, Fecha de vencim, Saldo anterior, Pagos y ajustes, Pago de factura, Fecha último pag, Tipo de docum, URL Facturas, Estado de pago, Estado de emis, and Valor del docum. The table contains several rows of data, including invoice numbers, dates, and amounts. Callouts point to specific columns: 'Fecha de vencimiento del documento' points to 'Fecha de vencim'; 'Saldos anteriores del documento' points to 'Saldo anterior'; 'Estado del pago: Pagada, Adeudada y Vencida' points to 'Estado de pago'; 'N° correlativo del documento' points to 'Número de factu'; 'Pagos y/o ajustes del documento' points to 'Pagos y ajustes'; 'Tipo: Boleta, Factura o Nota de Crédito' points to 'Tipo de docum'; and 'URL para visualizar y descargar el documento' points to 'URL Facturas'.

Número de factu	Período de factu	Importe debido	Fecha de vencim	Saldo anterior	Pagos y ajustes	Pago de factura	Fecha último pag	Tipo de docum	URL Facturas	Estado de pago	Estado de emis	Valor del docum
209175931	02/08/2021 - 0.. \$0		22/09/2021	\$0	-\$46.475	-\$56.348	16/09/2021	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.cl/SinDeuda	Pagada	Emitido	\$46.475
207881363	02/07/2021 - 0.. \$0		22/08/2021	\$0	-\$46.475	-\$56.348	02/08/2021	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.cl/SinDeuda	Pagada	Emitido	\$46.475
066666668	02/06/2021 - 0.. \$0		22/07/2021	\$0	-\$45.609	-\$55.419	07/07/2021	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.cl/SinDeuda	Pagada	Emitido	\$45.609
205275598	02/05/2021 - 0.. \$0		22/06/2021	-\$706	-\$45.609	-\$55.419	17/06/2021	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.cl/SinDeuda	Pagada	Emitido	\$45.609
201556653	02/03/2021 - 0.. \$0		22/04/2021	\$0	-\$45.609	-\$55.419	21/04/2021	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.cl/SinDeuda	Pagada	Emitido	\$45.609
200499163	02/02/2021 - 0.. \$0		22/03/2021	\$0	-\$43.119	-\$55.419	22/03/2021	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.cl/SinDeuda	Pagada	Emitido	\$43.119
199508826	02/01/2021 - 0.. \$0		22/02/2021	\$0	-\$43.119	-\$55.419	22/02/2021	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.cl/SinDeuda	Pagada	Emitido	\$43.119
08572029	02/12/2020 - 0.. \$0		22/01/2021	\$0	-\$42.490	-\$54.745	20/01/2021	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.cl/SinDeuda	Pagada	Emitido	\$42.490
079369	02/11/2020 - 0.. \$0		22/12/2020	\$0	-\$42.490	-\$54.745	22/12/2020	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.cl/SinDeuda	Pagada	Emitido	\$42.490
049901	02/10/2020 - 0.. \$0		22/11/2020	\$0	-\$42.490	-\$54.745	19/11/2020	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.cl/SinDeuda	Pagada	Emitido	\$42.490

FACTURAS

Esta pestaña contiene documentación del cliente tal como Boletas y Notas de Crédito.

The screenshot displays a table of invoices with the following columns: Número de factu, Período de factu, importe debido, Fecha de vencim, Saldo anterior, Pagos y ajustes, Pago de factura, Fecha último pag, Tipo de docum, URL Facturas, Estado pago, Estado de emis, and Valor del docum. The table lists several invoices with their respective dates, amounts, and statuses. Callouts point to specific columns: 'Fecha de vencimiento del documento' points to 'Fecha de vencim'; 'Saldos anteriores del documento' points to 'Saldo anterior'; 'Estado del pago: Pagada, Adeudada y Vencida' points to 'Estado pago'; 'N° correlativo del documento' points to 'Número de factu'; 'Pagos y/o ajustes del documento' points to 'Pagos y ajustes'; 'Tipo: Boleta, Factura o Nota de Crédito' points to 'Tipo de docum'; and 'URL para visualizar y descargar el documento' points to 'URL Facturas'.

Número de factu	Período de factu	importe debido	Fecha de vencim	Saldo anterior	Pagos y ajustes	Pago de factura	Fecha último pag	Tipo de docum	URL Facturas	Estado pago	Estado de emis	Valor del docum
209175931	02/08/2021 - 0.. 00	\$0	22/09/2021	\$0	-\$46.475	-\$56.348	16/09/2021	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.cl/SinDeuda	Pagada	Emitido	\$46.475
207881363	02/07/2021 - 0.. 00	\$0	22/08/2021	\$0	-\$46.475	-\$56.348	02/08/2021	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.cl/SinDeuda	Pagada	Emitido	\$46.475
066666668	02/06/2021 - 0.. 00	\$0	22/07/2021	\$0	-\$45.609	-\$55.419	07/07/2021	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.cl/SinDeuda	Pagada	Emitido	\$45.609
205275598	02/05/2021 - 0.. 00	\$0	22/06/2021	-\$706	-\$45.609	-\$55.419	17/06/2021	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.cl/SinDeuda	Pagada	Emitido	\$45.609
201556653	02/03/2021 - 0.. 00	\$0	22/04/2021	\$0	-\$45.609	-\$55.419	21/04/2021	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.cl/SinDeuda	Pagada	Emitido	\$45.609
200499163	02/02/2021 - 0.. 00	\$0	22/03/2021	\$0	-\$43.119	-\$55.419	22/03/2021	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.cl/SinDeuda	Pagada	Emitido	\$43.119
199508826	02/01/2021 - 0.. 00	\$0	22/02/2021	\$0	-\$43.119	-\$55.419	22/02/2021	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.cl/SinDeuda	Pagada	Emitido	\$43.119
08572029	02/12/2020 - 0.. 00	\$0	22/01/2021	\$0	-\$42.490	-\$54.745	20/01/2021	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.cl/SinDeuda	Pagada	Emitido	\$42.490
079369	02/11/2020 - 0.. 00	\$0	22/12/2020	\$0	-\$42.490	-\$54.745	22/12/2020	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.cl/SinDeuda	Pagada	Emitido	\$42.490
049901	02/10/2020 - 0.. 00	\$0	22/11/2020	\$0	-\$42.490	-\$54.745	19/11/2020	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.cl/SinDeuda	Pagada	Emitido	\$42.490

GRUPO DE SALDO

Aquí se encuentra los saldos y detalles de los servicios contratados.



USO SIN FACTURAR

Saldos o ítems que están pendientes para ser facturados, tales como eventos VTR+/PPV contratados, cobros de Carriers, etc.

Esta pestaña se encuentra dividida en **dos secciones**:

1. Cargo por servicio

En esta sección se encuentra el total de cargos no facturados.

Importante considerar que al generar la opción de facturar, se generará sólo un documento con todos los ítem que se encuentren disponibles en esta sección.

2. Cargo por ítem

Muestra detalle del producto o servicio adicional disponible para la próxima facturación.

Al hacer click en los montos es posible ingresar a los **DETALLES DEL EVENTO** donde se encuentra la información detallada de VTR+/PPV contratados, cobros de Carriers, etc.

Nombre del concepto o ítem pendiente de facturar

Descuento asociado al concepto o ítem

Valor de concepto o ítem pendiente de facturar

Valor total después del cálculo entre el Cargo - Descuento.

Valida si el concepto o ítem pendiente de facturación corresponde a un Carrier de otra

PAGOS

Muestra a detalle información de los pagos realizados.

- También existe un botón de **REFRESCAR** el cual actualiza los datos del **RESUMEN DE SALDO**

Monto del pago realizado

Monto del pago que aplicado a la factura

Muestra pago reversado y su valor

Fecha del pago realizado

Forma de pago, Efectivo, tarjeta, etc

Identificador del pago

Monto del pago aún no aplicado

Lugar de pago

AJUSTES

1. Historial de Ajustes

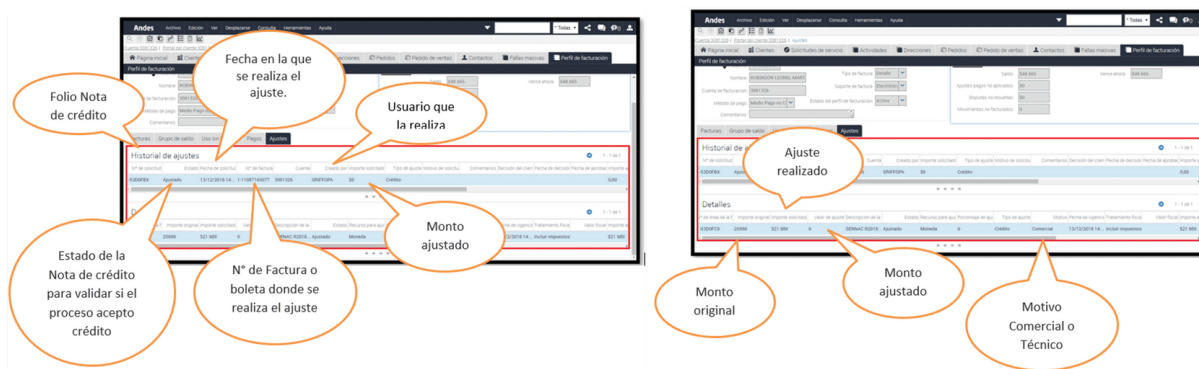
Permite visualizar y analizar el histórico de ajustes que se han efectuado en la cuenta de facturación.

- **Factura o boleta donde se realiza el ajuste**

2. Detalles

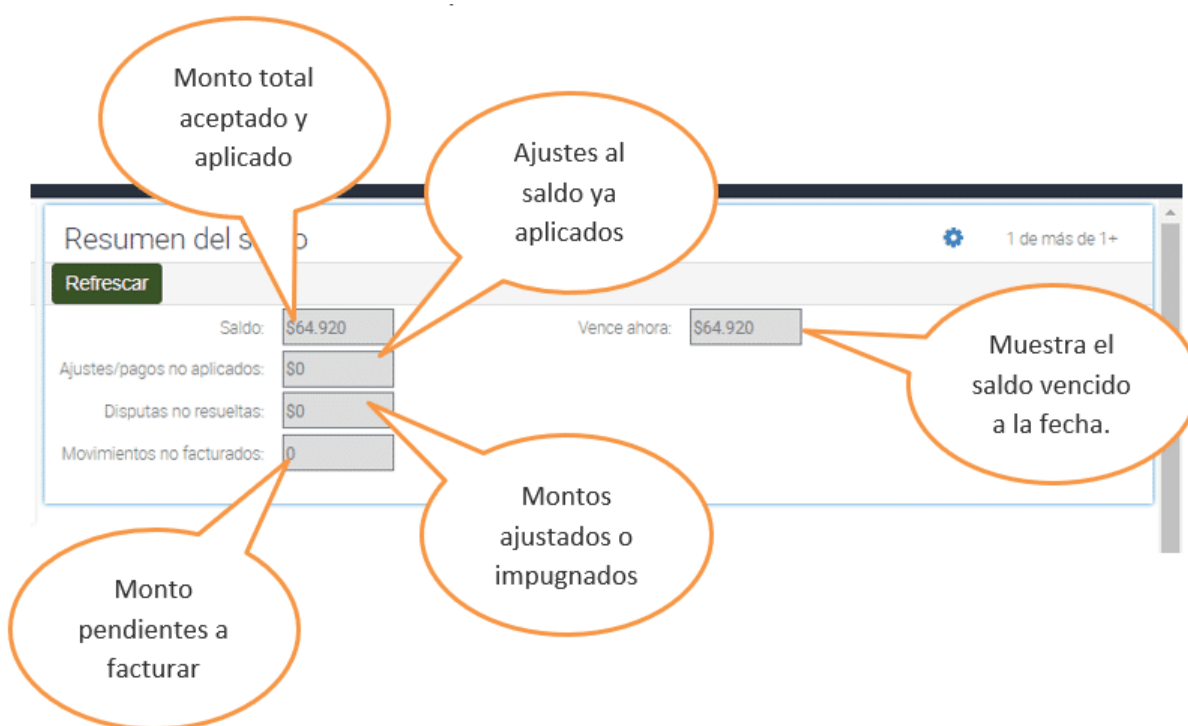
En detalles se encuentra información como el valor ajustado, fecha del ajuste, usuario que realiza el ajuste. Además, muestra el registro de las devoluciones.

- **N° Línea de la factura:** Código de la actividad de ajuste realizado.



REVISAR DEUDA DEL CLIENTE

1. Desde la vista general del **perfil de facturación**, se debe revisar la sección de **RESUMEN DE SALDO**.
2. En el **RESUMEN DE SALDO** se pueden revisar detalles de lo facturado.



REVISAR LA BOLETA

1. Desde la vista general del perfil de facturación, se debe revisar la **sección de FACTURAS**.
2. Pinchando el link ubicado en la columna **URL FACTURAS** es posible acceder al documento pdf de la boleta, el que se abrirá en una nueva pestaña y puede ser descargado (no editable).

DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

En caso de envío de boleta electrónica, se debe hacer al mail que figura en la Cuenta de Facturación del titular.

☐

Falso

☐

Verdadero

AJUSTE



IMPORTANTE

El monto máximo debe ser por Rut/Cuenta de facturación ajustada, por lo tanto, no se puede ingresar dos ajustes por menos de su monto máximo (por ejemplo, si se debe ajustar \$40.000, no es válido que un ejecutivo ingrese dos ajustes de \$20.000), si se detecta este procedimiento, SE CONSIDERARÁ UNA FALTA A LA POLÍTICA DE AJUSTES.

INTRODUCCIÓN

Este procedimiento aplica para identificar casos donde corresponda ajustar boleta por cualquier monto cobrado que no corresponda, según análisis previo.

Aplica para servicios fijos y móviles.

- Esta solicitud puede ser realizada por el Titular o por un Tercero Usuario del servicio. Considerar que en caso de atender a un tercero NO se puede entregar información personal o de los servicios instalados del titular de la cuenta. Para dudas puedes apoyarte en la publicación [POLÍTICA DE ATENCIÓN PARA TITULARES Y/O TERCEROS.](#)
- El alcance de este procedimiento es aplicable a todos los canales de atención
- Siempre se debe indagar motivo por el que reclama el cliente, y según el caso, de aplicar proceder a ajustar.
- En caso de corresponder ajuste, debes descontar según la casuística que estés atendiendo y no el total autorizado.

Ejemplo:

- Si tienes que ajustar por concepto de corte y reposición de internet, el monto a ajustar es de \$2500. Y no el monto máximo autorizado

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- **Verifica** que los datos como **RUT, DOMICILIO, FONO, EMAIL estén correctos.** En caso de no coincidir, deben ser actualizados.
 - **SÓLO NEGOCIOS** - Confirma que el usuario que solicite la atención sea el Representante Legal o Contacto debidamente registrado en Andes. Para esto, en la vista 360 debes hacer clic en la pestaña **CONTACTOS.**

- **Verifica las ALERTAS DE CRÉDITO** y verifica que el servicio no esté en cobranza. Además, verifica que la casilla de **EN COBRANZA no se encuentre marcada**.
- Revisar el **estado del servicio** y productos instalados

DEBES SABER	MONTOS MÁXIMOS POR AJUSTE	INDAGA	PRECONDICIONES
• Cada ajuste debe estar respaldado por actividades, pedidos, solicitudes, etc. • Todos los ajustes deben tener una observación clara y completa del caso. • Las BOLETAS PAGADAS nunca se pueden ajustar a nivel de boleta, sólo a nivel de ítem y evento. En estos casos Sí aplica generar Nota de Crédito • Las BOLETAS NO PAGADAS, sí se pueden ajustar a nivel de boleta, ítem y evento. En estos casos Sí aplica generar Nota de Crédito • Para los montos no facturados NO aplica generar Nota de Crédito • El ajuste puede ser por la totalidad o solo un monto parcial de la mensualidad del servicio, ítem o evento de acuerdo al caso y análisis realizado. • SIEMPRE informar al cliente que se le enviará el documento correspondiente a la nota de crédito a su mail o domicilio (según tenga distribución electrónica o tradicional) salvo en aquellos casos donde el concepto NO se ha facturado. • Recuerda que siempre debes realizar un análisis apoyándote en los sistemas comerciales para identificar si corresponde una acreditación/ajuste a la cuenta del cliente • <u>NO ajustar por motivos de retención, canjes publicitarios o extensión de promociones vigentes.</u> • El Documento de Nota de crédito se crea de forma inmediata y se envía automáticamente al correo electrónico del cliente, previa publicación del ajuste. • En caso de generar un saldo a favor con opción de devolución por transferencia se debe realizar procedimiento ABONO O DEVOLUCIÓN DE SALDO A FAVOR. • Si el cliente no está de acuerdo con el valor a ajustar o si acepta el valor pero insiste en un reclamo, se puede ingresar un reclamo siguiendo el procedimiento establecido para ello. Revisa INGRESO DE RECLAMO.			

--

DEBES SABER	MONTOS MÁXIMOS POR AJUSTE	INDAGA	PRECONDICIONES
En el momento que el Ejecutivo/Asesor intenta ejecutar el ajuste, existirá una validación sobre el MONTO MÁXIMO EN PESOS POR AJUSTE. El ejecutivo de Atención a clientes de primera línea, no tiene permitido ajustar, por lo tanto, si ingresa un ajuste en Andes retornará el siguiente mensaje: "Monto máximo a ajustar excedido", y se generará una actividad de forma automática para el cargo superior a la espera de aprobación.			
CARGO		MONTO MÁXIMO DE AJUSTE	
Ejecutivos Call Center: Soporte Comercial / Primera línea voz y no voz		20.000	
Ejecutivos Retención Multiskill		20.000	
Ejecutivos Retención SSPP		20.000	
Botón Rojo, Alto Riesgo, Reclamos		50.000	
Ejecutivos Sucursales		No ajusta	
Supervisor Retención Externo		Revisar Tabla Monto Máximo según	

	Promoción.
Supervisor Call Center	Revisar Tabla Monto Máximo según Promoción.
Coordinador Call Center VTR / Coordinador-Jefe Sucursal	120.000
Jefe VTR	200.000
Subgerente	1.000.000

MONTO MÁXIMO EN PESOS POR AJUSTE SEGÚN PROMOCIÓN

SERVICIO CONTRATADO	MONTO MÁXIMO AJUSTE PERMITIDO
TRIPLE PACK	\$60.000
TV+ INTERNET	\$50.000
TV+ FONO	\$45.000
INTERNET + FONO	\$45.000
INTERNET	\$35.000
TELEVISIÓN	\$30.000

FONO	\$30.000
MÓVIL	\$60.000

Cualquier ajuste que supere el monto \$1.000.000 deberá ser escalado por correo al área de Aseguramiento de Ingresos al correo **aseguramiento.deingresos@vtr.cl** y esperar dicha aprobación / ejecución del ajuste. El tiempo de respuesta del correo es de 48 hrs. hábiles

DEBES SABER	MONTOS MÁXIMOS POR AJUSTE	INDAGA	PRECONDICIONES
• ¿El valor reclamado a que servicio corresponde, Fijo o Móvil? • ¿El monto objetado corresponde a un valor facturado o no facturado? • ¿Cuál es la boleta en que aparece el monto?			

DEBES SABER	MONTOS MÁXIMOS POR AJUSTE	INDAGA	PRECONDICIONES
1. En el caso de clientes con más de una dirección, verificar el domicilio sobre el cual el cliente está consultando 2. Elegir la pestaña AJUSTES y revisar el historial. Así se puede determinar si el cliente ya ha presentado el mismo inconveniente en su cuenta.			

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta: 10012933-7 | Cuenta: 10012933-7 | Portal del cliente: 67794794 | Ajustes

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

Perfil de facturación Estado: ■ 1 de más de 1+

Cuenta: 10012933-7 Principal: ☒ Tipo de factura: Detalle
 Nombre: NELSON GONZALEZ AGUI Soporte de factura: Electrónico
 Cuenta de facturación: 67794794 Estado del perfil de facturación: Activo
 Método de pago: Descuento por P. Comentarios:

Resumen del saldo 1 de más de 1+

Refrescar

Saldo: \$136.977 Vence ahora: \$136.977
 Ajustes/pagos no aplicados: 00
 Disputas no resueltas: 00
 Movimientos no facturados: 99.175

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

Historial de ajustes Sin registros

Nº de solicitud	Estado	Fecha de solicitud	Nº de factura	Cuenta	Creado por	Importe solicitado	Tipo de ajuste	Motivo de solicitud	Comentarios	Decisión del cliente	Fecha de decisión	Fecha de aprobación	Importe aprobado	Descripción
Sin registros														

Detalles Sin registros

Nº de línea de la f.	Importe original	Importe solicitado	Valor de ajuste	Descripción de la	Estado	Recurso para aquí	Porcentaje de ajuste	Tipo de ajuste	Motivo	Fecha de vigencia	Tratamiento fiscal	Valor fiscal	Importe aprobado
Sin registros													

AJUSTE SOBRE UN MONTO FACTURADO PAGADO O NO PAGADO

GESTIONA

El ajuste a una boleta ya emitida se puede realizar al monto total de la boleta/ factura o individualmente sobre cualquier ítem de ella.

1. En la cuenta de facturación, pinchar el **Nº DE PERFIL** en la sección **PERFIL DE FACTURACIÓN**

2. Posicionarse en la pestaña **FACTURAS** y luego dar clic en el **Nº DE FACTURA**

3. Según el análisis previamente realizado, el ejecutivo/asesor deberá posicionarse en el ítem que corresponda:

- 1. **DETALLE DE LA FACTURA:** Ajuste a nivel de Factura/boleta. Permite ajustar sobre el valor total o parcial de la boleta/ factura emitida.
- 2. Se despliega la pantalla lista de ajustes de factura y se deben llenar los siguientes campos:
 - **MONTO DE AJUSTE:** Ingresar el valor que se necesita ajustar de la boleta

- **MOTIVO DEL AJUSTE COMERCIAL**
 - **SUBMOTIVO DEL AJUSTE:** Seleccionar el sub motivo que corresponde al ajuste realizado
 - **COMENTARIOS:** Ingresar un breve comentario del ajuste
 - **TRATAMIENTO FISCAL:** Aquí SIEMPRE se deberá seleccionar la opción INCLUIR IMPUESTO
 - **TIPO:** Aquí SIEMPRE se deberá seleccionar la opción CRÉDITO
 - Para finalizar pinchar el botón **GUARDAR**
 - Hacer clic en el botón **Enviar**
- 3. La solicitud queda en estado **PRESENTADO** y presionar botón **REFRESCAR**.
 - 4. La solicitud pasa de estado **PRESENTADO** a estado **AJUSTADO**
 - 5. En el caso que exista un error o se desee cancelar, se debe hacer clic en **CANCELAR AJUSTE**

4. CARGOS POR SERVICIO: Contiene el detalle del servicio seleccionado, incluye las mensualidades, descuentos multiservicio, adicionales, promociones, etc. Para realizar el ajuste, posicionarse sobre el monto del servicio al que se realizará el ajuste; así, en el ítem **CARGOS POR ÍTEM**, aparecerá el desglose de los montos del servicio seleccionado.

- 1. Al hacer clic en el botón **AJUSTES**, el ejecutivo deberá completar los campos indicados para realizar el ajuste:
 - **IMPORTE SOLICITADO** Ingresar el valor que se necesita ajustar de la boleta. Considerar que puede ser el total o solo un monto parcial de acuerdo al análisis realizado
 - **DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD** Ingresar un breve comentario del ajuste
 - **MOTIVO DE AJUSTE:** Seleccionar si corresponde a **COMERCIAL**
 - **SUB MOTIVO DE AJUSTE:** Seleccionar el sub motivo que corresponde al ajuste realizado
 - **TIPO DE AJUSTE** Ajuste Normal
 - **TRATAMIENTO FISCAL:** Aquí SIEMPRE se deberá seleccionar la opción INCLUIR IMPUESTO
 - **TIPO:** Aquí SIEMPRE se deberá seleccionar la opción CRÉDITO
 - Al completar la totalidad de los campos se debe hacer clic en el botón **GUARDAR**
- 2. En el caso que exista un error o se desee cancelar, se debe hacer clic en **CANCELAR AJUSTE**.
- 3. Pinchar **GUARDAR, ENVIAR**. En el campo ESTADO, éste cambiará a **EN PROCESO DE APROBACIÓN**

- 4. Refrescar hasta que **ESTADO** del ajuste sea **AJUSTADO** y en el campo DESCRIPCIÓN DEL ESTADO indique que se realizó con éxito.
- **!** En el caso que el estado sea **NO PUBLICADO**, indica que no se efectuó correctamente el ajuste, dejando nula la aplicación en el saldo de la cuenta. Se debe realizar nuevamente el ajuste hasta que el estado quede PUBLICADO.

5. DETALLES DEL EVENTO: Contiene el detalle del ítem facturado tales como las compras de películas VOD o PPV facturadas, detalle de llamados, etc.

Para ingresar, en la sección CARGOS POR ÍTEM, se debe pinchar el monto del ítem que contiene el cargo, para desplegar la pestaña DETALLES DEL EVENTO.

- 1. Al hacer clic en el botón **AJUSTES**, el ejecutivo deberá completar los campos indicados para realizar el ajuste:
 - **IMPORTE SOLICITADO** Ingresar el valor que se necesita ajustar de la boleta. Considerar que puede ser el total o solo un monto parcial de acuerdo al análisis realizado
 - **DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD** Ingresar un breve comentario del ajuste
 - **MOTIVO DE AJUSTE:** Seleccionar si corresponde a COMERCIAL
 - **SUB MOTIVO DE AJUSTE:** Seleccionar el sub motivo que corresponde al ajuste realizado
 - **TIPO DE AJUSTE** Ajuste Normal
 - **TRATAMIENTO FISCAL:** Aquí SIEMPRE se deberá seleccionar la opción INCLUIR IMPUESTO
 - **TIPO:** Aquí SIEMPRE se deberá seleccionar la opción CRÉDITO
 - Al completar la totalidad de los campos se debe hacer clic en el botón **GUARDAR**.
- 2. En el caso que **exista un error o se desee cancelar**, se debe hacer clic en **CANCELAR AJUSTE**
- 3. Pinchar **GUARDAR, ENVIAR**. En el campo ESTADO, éste cambiará a EN PROCESO DE APROBACIÓN
- 4. Refrescar hasta que **ESTADO del ajuste sea AJUSTADO** y en el campo DESCRIPCIÓN DEL ESTADO indique que se realizó con éxito.
- 5. Verificar en el campo **RESUMEN DE SALDO**, que el saldo sea el correcto
- 6. Presionar **botón GENERAR NC AJUSTE**.
 - **ESTE PASO ES DE SUMA IMPORTANCIA, SI NO SE GENERA LA NOTA DE CRÉDITO, EL MONTO AJUSTADO NO SE REBAJARÁ DE LA CUENTA DEL CLIENTE.**
- 7. Se generará una ventana de alerta que indica la generación de la nota de crédito.

- 8. Posteriormente presionar botón **REFRESCAR** hasta que aparezca el documento de la nota de crédito.

! Cabe señalar que es posible ingresar a una misma boleta a través de:

- Ajuste de boleta (normal).
- Ajuste por ítem.
- Ajuste por evento.

INFORMA

Call Center Voz y Sucursales:

"Sr(a) XXX le pido disculpas por el error y las molestias causadas. Le informo que hemos realizado el ajuste por un valor de \$xxx y el saldo actualizado de su boleta es de \$xxxx. Se le enviará una nota de crédito por mail con el monto. Le recuerdo que puede visualizar el saldo actualizado de su boleta en Sucursal Virtual de vtr.com".

Call Center No Voz:

"XXX lamentamos lo ocurrido, hemos realizado el ajuste y el saldo actualizado de tu boleta es de \$XXX. Te enviaremos una nota de crédito por mail con el monto. Te recuerdo que podrás visualizarlo en la Sucursal Virtual de vtr.com con tu usuario y clave".



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

GESTIÓN DE PEDIDOS VENTA MÓVIL



PROCEDIMIENTO

ALCANCE

DEBES SABER

- Aplica para **clientes que contrataron un plan**, pero este **no se activó correctamente**
- Debes **revisar la planilla con los estados** para identificar la manera correcta de proceder

ALCANCE

DEBES SABER

- Aplica para **titular o tercero**
- No puedes entregar información personal a un tercero
- Si necesitas revisar el estado diario de la venta móvil puedes descargar la siguiente [PLANILLA DIARIA VENTAS DELIVERY](#)

VERIFICA PRECONDICIONES PORTABILIDAD

PASO 1 —

1. Revisa el **estado de Andes**. Para esto **selecciona el pedido móvil**

Perfil de facturación

Nombre	Método de pago	Medio Medio de (VTR)	Electrónico
812984	Método Pago no Contratado	VTR	Electrónico
341582223	Método Pago no Contratado	VTR	Electrónico
3430175039	Método Pago no Contratado	VTR	Electrónico
3430253425	Método Pago no Contratado	VTR	Electrónico

Pedidos:

Estado	Fecha de creación	Tipo de pedido	NP de Pedido	Actividad de ser
Pendiente Portabilidad	29/11/2023 19:20:58	Pedido de ventas	1-22670000445	Móvil
Pendiente Portabilidad	29/11/2023 19:13:37	Pedido de ventas	1-22670000445	Móvil
Completada	29/11/2023 17:58:05	Pedido de ventas	1-22670000445	Móvil
Completada	29/11/2023 09:46:13	Renovación	1-22670000445	Fija
Completada	29/11/2023 09:46:13	Renovación	1-22670000445	Fija

PASO 2

2. Selecciona la pestaña **PORTABILIDAD**

Portabilidad

Detalles

NP de reserva	Producto	Acción	Categoría detallada	Lista de evaluación	Cant.	Precio de inicio	Cantidad	Precio	NP de servicio	Fecha de inicio
1	Plan MM1.0021	Nuevo	Promociones Móvil		1					
2	Servicio Móvil	Nuevo	Producto Customizable		1		1	\$0	97379531	

PASO 3

3. Revisa el campo **ESTADO PORTABILIDAD**. Podrás observar 3 estados diferentes:

- Aprobada

- Aceptada
- Rechazada.

En este ultimo estado, revisa el motivo:

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta 15425029-E | Portar su cuenta 15425029-E | Portabilidad

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Validaciones venta Pedido de veritas Contactos Faltas mensuales Preferencias del usuario

Lista

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

Valorar Cuenta Dña Validar Facilitador Código CAP Solicitar Portabilidad Reenviar Documento Cancelar Portabilidad

Portabilidad-Datos Cliente

Identificador negocio origen: Privado Rut Titular: 15425029-E Rut Socio/ta: 15425029-E

Estado Portabilidad: Rechazada Identificador donador: Claro Chile S.A. Identificador receptor: STB Móvil

Número equipo

Datos Solicitud de Portabilidad

Número telefonía: 933739524 OR de facturación: Santo

Tipo servicio origen: Móvil Tipo servicio destino: Móvil Fecha Última Facturación: 29/11/2023 00:00:00

Código de Inscripción: 352458748524379 Terminación Servicio: Ningún servicio Tipo de verificación: Físico

Identificadores de Transacción: Fecha emisión: 28/01/2024 17:11:18 Estados Solicitudes: Motivo cancelación:

Portabilidad rechazada

1. Revisa el motivo del rechazo, en el campo **MOTIVO RECHAZO**.

Pueden existir los siguientes motivos, los que puedes gestionar según la tabla a continuación:

Motivo portabilidad		Gestión
Saldo pendiente	Cliente tiene saldo pendiente en compañía de origen	Informar al cliente que regularice su cuenta en compañía donadora
Rut no coincide	El N° portado pertenece a otro rut	Confirmar con cliente que el N° pertenece a otro titular

Cliente inactivo	N° a portar se encuentre inactivo o de baja en compañía de origen	Solicitar al cliente revisar el estado de su servicio en su compañía de origen, dado que aparece como de baja o suspendido
Servicio especial	N° de móvil es de un servicio especial, como central telefónica	Solicitar al cliente revisar el estado de su servicio en su compañía de origen, dado que N° no se puede portar
Modalidad incorrecta	El origen del número es distinto al de destino (prepago a postpago, o viceversa)	Solicitar al cliente revisar el tipo de número en su compañía de origen, dado que no coincide con el tipo de portabilidad seleccionado
Tipo de servicio origen incorrecto	Corresponde a un error en lo declarado, según el tipo de servicio registrado: móvil, fijo, voip, rural	
	La antigüedad del n° en su compañía de origen no supera los 60 días	Informar que el número puede ser portado después de 60 días de permanencia en la compañía

ESCALAMIENTOS A MESA AYUDA

**ESTADO PORTABILIDAD:
PORTADO**

**ESTADO PORTABILIDAD:
INICIO PORTABILIDAD**

**ESTADO PORTABILIDAD:
SOLICITUD ENVIADA**

Si el pedido se encuentra en estado Portado, se debe crear ticket para completar pedido

ESTADO PORTABILIDAD: PORTADO	ESTADO PORTABILIDAD: INICIO PORTABILIDAD	ESTADO PORTABILIDAD: SOLICITUD ENVIADA
En estos casos, se debe revisar si tiene simcard cargada, si es así se debe crear ticket para completar el pedido, si no tiene simcard, se debe informar al Delivery para que gestione la carga de información correspondiente.		

ESTADO PORTABILIDAD: PORTADO	ESTADO PORTABILIDAD: INICIO PORTABILIDAD	ESTADO PORTABILIDAD: SOLICITUD ENVIADA
Para este tipo de casos, se debe crear ticket solicitando habilitar botones		



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