

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 19 - 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 20 DE OCTUBRE AL 02 DE NOVIEMBRE



PORTAL CAUTIVO CLIENTES CON SERVICIO SUSPENDIDO



BOLSA NO SE ACTIVA



ACTIVIDAD



ACELERACIÓN CUOTAS EQUIPO MÓVIL



INCONVENIENTES EN SERVICIOS MÓVILES



 DESAFÍO TERMINADO

PORTAL CAUTIVO CLIENTES CON SERVICIO SUSPENDIDO

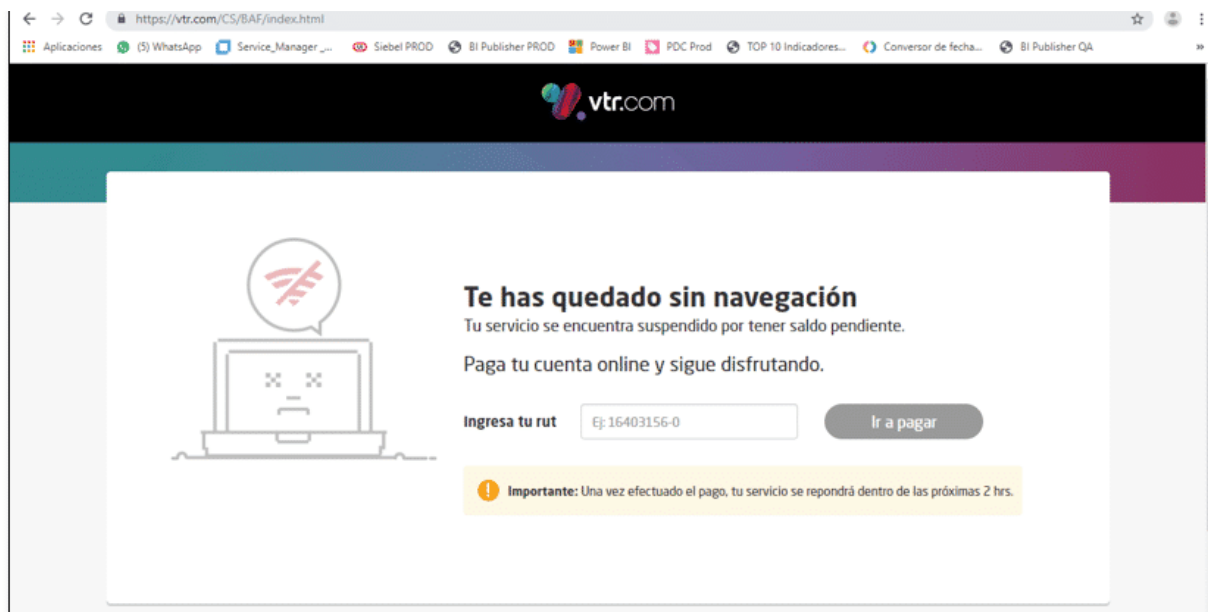


DEBES SABER

- Solo le permite el acceso a **SUCURSAL VIRTUAL** y a **PAGO EXPRESS** para realizar el pago de la deuda.
- El **portal cautivo móvil sólo se puede acceder desde datos móviles VTR**, no puede ser desde WIFI ni tampoco de otra red.

- El **portal cautivo fijo se puede acceder sólo desde WIFI** y luego redirige al portal de pagos
- **Whatsapp y el Messenger de Facebook funcionan a pesar de tener los servicios de internet cortados.** Esto es debido a que el Portal Cautivo deja un internet, con una banda lo suficientemente amplia para que se puedan seguir usando esas dos aplicaciones, ninguna otra más. Igualmente, no pueden enviar ni imágenes ni documentos por estas vías, sólo mandar mensajes.
- El cliente también podrá acceder a páginas como www.vtr.com y páginas blancas (páginas de bancos o de pagos de servicios, como Banco Estado o Servipag), pero para ingresar a ellas deberá escribir la URL a partir del "www".
- **Este servicio actualmente se encuentra disponible a nivel nacional.**

¿Cómo lo ve el cliente?



Páginas blancas:

IMPORTANTE

- Existen páginas que al ingresar automáticamente dirigen al cliente a Portal Cautivo y otras no, por los certificados de seguridad de cada página.
- En estos casos, invita al cliente a que ingrese en otras páginas mencionadas anteriormente y que están habilitadas para que pueda realizar su pago.

¿CUÁLES SON LAS PÁGINAS BLANCAS A LAS QUE EL CLIENTE TIENE ACCESO?

Las páginas blancas habilitadas son:	
1. https://vtr.com/	14. https://www.bancointernacional.cl/
2. https://webpay3g.transbank.cl:443/*	15. https://www.italu.cl/
3. https://vtr.com/CS/BAF/index.html	16. https://www.bancoriplej.cl
4. https://www.bci.cl/personas	17. http://www.bancosecurity.cl/
5. https://www.bancoestado.cl/	18. https://www.corpbanca.cl/
6. https://www.bbva.cl/	19. https://www.banefe.cl/
7. https://www.bcinova.cl/	20. https://www.scotiabankchile.cl/
8. https://www.bice.cl/	21. https://vtr.com/CS/BAF/index.html
9. https://www.bancochile.cl/	22. https://www.servipag.com
10. https://www.santander.cl/	23. https://www.sencillito.com
11. https://www.bancocredichile.cl/	24. https://www.unired.cl/
12. https://www.bancoedwards.cl/	25. www.scotiabankazulnet.cl
13. https://www.bancofalabella.cl/	26. https://www.scotiabankchile.cl/
	27. https://www.scotiabankchile.cl/Scotiabank-Azul/home

VERIFICAR PRECONDICIONES

INDAGA

INFORMA

REGISTRA

Verificar si el servicio de internet está suspendido por mora. Revisa el [FLUJO DE COBRANZA](#) del cliente

VERIFICAR PRECONDICIONES

INDAGA

INFORMA

REGISTRA

- ¿Le aparece una página web de VTR.COM indicándole realizar el pago?
- ¿Abren páginas de bancos o de pago , por ej. Servipag?

VERIFICAR PRECONDICIONES	INDAGA	INFORMA	REGISTRA
<i>"Estimado cliente, le informamos que su servicio se encuentra suspendido debido a un saldo pendiente, lo invitamos a pagar su cuenta a través de Portal Cautivo(xxx), una página especial que se despliega cuando intenta ingresar a internet, la cual informa sobre la suspensión de servicios por deuda y además le entrega acceso a Sucursal Virtual y Pago Express para que pueda realizar el pago de la deuda"</i>			

VERIFICAR PRECONDICIONES	INDAGA	INFORMA	REGISTRA
Atención Comercial→Pagos→Consulta lugar/opcion de pago 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

BOLSA NO SE ACTIVA



ALCANCE	POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA
• El alcance de este procedimiento es aplicable a Sucursales, Call Center Voz y No Voz. • Esta atención se puede dar al titular de la cuenta o un tercero (Usuario de la línea móvil			

ALCANCE	POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA
• Validar los datos del cliente y actualizarlos si es necesario. • En el caso de planes con deuda y/o fono bloqueado, el cliente podrá realizar una compra de bolsa, pero no la podrá utilizar hasta que regularice comercialmente su cuenta • No entregar datos del cliente a un tercero (Fonos de contacto, dirección, Rut, nombre completo)			

ALCANCE	POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA
• Si cliente prepago tiene una bolsa vigente, no podrá volver a contratar la misma. Para esto, debe esperar a que expire su vigencia o eliminar bolsa actual (marcando *103#) para volver a contratarla. • Las bolsas no son recurrentes, por lo que se cobran una sola vez • Los clientes con Planes Multimedia (controlados o libres) podrán contratar bolsas de datos para mejorar la velocidad de navegación una vez consumida la cuota de su Plan Multimedia • La vigencia empieza a correr desde el minuto en que se compra la bolsa.			

ALCANCE	POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA

- ¿Cuál es la bolsa que contrató?
- ¿Por qué medio compró la bolsa?
- ¿Cuándo fue la compra de la bolsa?
- ¿Ha comprado bolsas anteriormente?

VERIFICAR PRECONDICIONES

PASO 1 Y 2

1. Revisar el **Nº MÓVIL** asociado a la bolsa en la sección **PRODUCTOS INSTALADOS**, y confirmar que el estado de la línea sea **ACTIVO**.
2. Si el servicio se encuentra **SUSPENDIDO** por mora, se debe informar al cliente que se podrá entregar soporte una vez que se regularice la cuenta y el servicio vuelva a estar activo.
Si está **SUSPENDIDO VOLUNTARIAMENTE**, se debe esperar hasta la fecha de Reanudación acordada o reanudar sólo si lo solicita el cliente.

PASO 3

3. Revisar la Bolsa si esta activa, la cual se confirma desplegando la sección de **PRODUCTOS INSTALADOS**, y en Servicio Voz Móvil confirmamos el servicio adicional.

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Lista de clientes

Productos Instalados

Descripción del Producto	Producto	Estado	Fecha de notificación	Vigente desde	Identificador del servicio	1 - 17 de 17
Costo de Incorporación	Costo de Incorporación Móvil	Activo	13/07/2017	13/07/2017	1792	1-333962310 Modificación Cancelado 31/07/2017 17:46:00 Orden Sin motivo
Colaborador 500	Colaborador 500	Activo	13/07/2017	13/07/2017	1792	1-333528970 Modificación Cancelado 31/07/2017 17:37:14 Orden Sin motivo
Equipo Móvil	Equipo Móvil	Activo	13/07/2017	13/07/2017	1792	1-3339515110 Modificación Cancelado 31/07/2017 17:26:45 Orden Sin motivo
Móvil Postpago	Móvil Postpago	Activo	13/07/2017	13/07/2017	1792	1-45305204 Desconexión Cancelado 18/07/2017 10:59:03 Orden Sin motivo
Colaborador 500	Colaborador 500	Activo	13/07/2017	13/07/2017	1792	1-46279406 Modificación Cancelado 18/07/2017 10:40:16 Orden Sin motivo
Servicio Voz Múlti	Servicio Voz Múlti	Activo	13/07/2017	13/07/2017	963820003	1792
Bolsa 20 Minutos	Bolsa Voz 20 Min 55	Activo	13/07/2017	13/07/2017	1792	
Habilitación Buzón de Voz	Habilitación Buzón de Voz	Activo	13/07/2017	13/07/2017	1792	
Llamada en Espera Móvil	Llamada en Espera Móvil	Activo	13/07/2017	13/07/2017	1792	
500 Minutos	Minutos 500 Voz Min Adicional	Activo	13/07/2017	13/07/2017	1792	
Transformación de Llamada	Transformación de Llamada	Activo	13/07/2017	13/07/2017	1792	
Identificador de Llamada	Identificador de Llamada	Activo	13/07/2017	13/07/2017	1792	
Conferencia Tripartita	Conferencia Tripartita	Activo	13/07/2017	13/07/2017	1792	
Número Móvil	Número Móvil	Activo	13/07/2017	13/07/2017	963820003	1792
Servicio SMS	Servicio SMS	Activo	13/07/2017	13/07/2017	963820003	1792
Simcard	Simcard	Activo	13/07/2017	13/07/2017	895900011234900645	1792
Servicio Datos Móvil	Servicio Datos Móvil	Activo	13/07/2017	13/07/2017	963820003	1792

Solicitudes de servicio

Estado	Nº de SS	Nº de reclamo	Usuario creador	Tipo	Área	Subárea	Tipo requerimiento
Sin registros							

PASO 4

4. Verificar el origen de la contratación de la bolsa para conocer a través de que canal se activó y el estado del pedido.

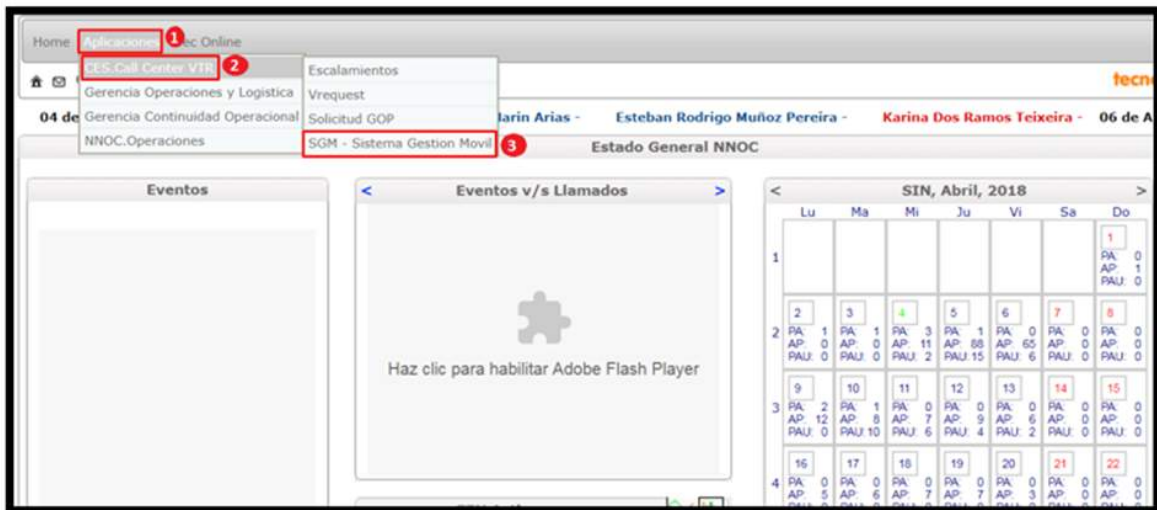
Pedidos

Nº de Pedido	Estado	Tipo de pedido	Canal de Ventas	Motivo de	Fecha de creación	Modalidad
1-184746731329	Completada	Cambio de Promoción	VR_RET_FIJO		28/07/2021 18:43:53	Fija
1-17616352750	Completada	Cambio de Promoción	EXT_FID		23/06/2021 11:57:34	Fija
1-176046096749	Completada	Modificación	Call Center	incidenci...	22/06/2021 18:56:06	Fija
1-175425633772	Completada	Modificación			19/06/2021 05:41:18	Fija
1-169642805256	Completada	Reanudación	Call Center		25/05/2021 14:09:25	Fija

PASO 5 Y 6

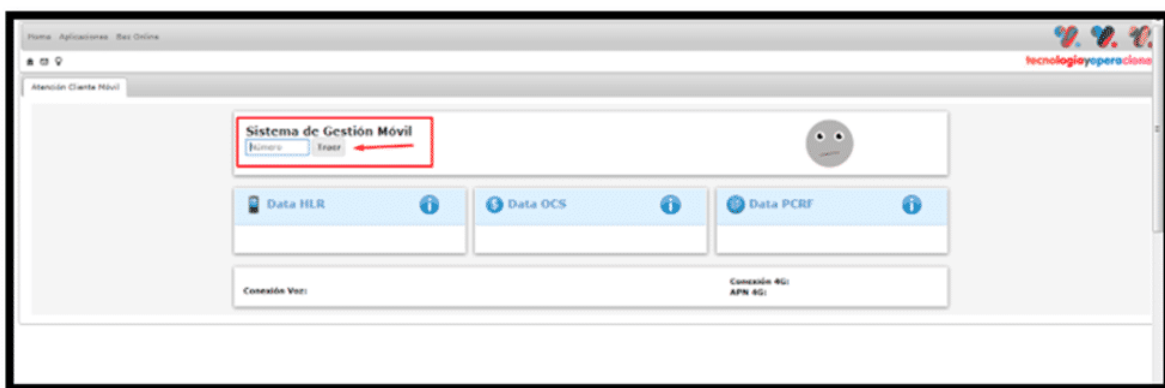
5. Si la bolsa de minutos **no se encuentra activada**, verificar el estado de esta con la herramienta **SGM** de la página nnoc.vtr.cl

6. Seguir la ruta: **APLICACIONES – CES. CALL CENTER VTR-SISTEMA GESTIÓN MÓVIL**



PASO 6.1

6.1. Ingresar el **N° del celular** del cliente en el campo **NÚMERO** y pinchar el botón **TRAER**



PASO 6.2

6.2. Confirmar si la bolsa está cargada correctamente

Data OCS	
Ciclo	1
Cod. Plan	3176
IMSI	730080100588453
Ciclo Vida	Activo
Susp. por Cliente	No
Susp. por Robo	No
Susp. por Atraso	No
Susp. por L. Credito	No
Saldo	\$6.102
Minutos All	500.0
Fecha Carga	01-10-2017
Fecha Expiración	01-11-2017
SMS Pm On	100
Fecha Carga	30-09-2017
Fecha Expiración	31-10-2017
SMS Pm On	100
Fecha Carga	30-09-2017
Fecha Expiración	31-10-2017
SMS All	50
Fecha Carga	30-08-2017
Fecha Expiración	28-12-2017

En la tercera parte, tenemos las ofertas asignadas o adquiridas por el cliente (bolsas)



GESTIÓN

1. Existen diferentes casuísticas con las cuales podrías encontrar después de la revisión realizada que detallamos a continuación

- **1.1. Bolsa activa en Andes pero no en SGM.**
- **1.2. Bolsa activa en andes y SGM pero aun así no funciona.**

Si sucede esto es importante:

1. Validar vigencia de bolsa y el consumo hasta la fecha de revisión en SGM

2. En caso de no funcionar se debe realizar procedimiento de inconveniente del Servicio para descartar algún problema en el Servicio o en el sector (falla masiva) se deben adjuntando las pruebas y observación requerida en dicho ingreso de solicitud de servicio.

- Tipo : TELEFONÍA MÓVIL
- Área : INCONVENIENTE EN EL SERVICIO.
- Sub-área : BOLSA NO SE ACTIVA.
- Descripción : Explicar el caso presentado por el cliente con todos los antecedentes
 - Finalizar el ingreso de la Solicitud presionando el botón GUARDAR
 - Si tienes dudas con el procedimiento te puedes apoyar en [INGRESO DE SOLICITUD DE SERVICIO](#)

1.3 Si el pedido de contratación de la bolsa no se ha completado, deberás generar un ticket para que esto sea revisado por la mesa de ayuda, si tienes dudas puedes apoyarte en la publicación [INGRESO DE TICKETS MESA DE AYUDA](#)

INFORMA

- Pedir disculpas por las molestias que esto le pueda ocasionar
- Informar número de solicitud ingresada
- Indicar plazos de respuesta de 72 horas hábiles donde será contactado por un ejecutivo de BBOO.

REGISTRA

Tipificar correctamente el contacto de la atención

Atención Comercial→Descuentos y prórroga→Desc.Prom no aplicado/término

Incluir siempre en la observación:

- Nombre del cliente
- Motivo llamada / visita
- Información entregada
- N° de Solicitud
- Plazo informado



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

Las bolsas no son recurrentes, por lo que se cobran una sola vez. Esta afirmación es:

- ☐ Falsa
- ☐ Verdadera

ACELERACIÓN CUOTAS EQUIPO MÓVIL



DEBES SABER

POLÍTICA DE ATENCIÓN

INDAGA

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

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

- Poner término al contrato del plan móvil.

DEBES SABER

POLÍTICA DE ATENCIÓN

INDAGA

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

DEBES SABER

POLÍTICA DE ATENCIÓN

INDAGA

Realizar las siguientes preguntas:

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

- ¿Desea renovar su equipo Móvil?

VERIFICAR PRECONDICIONES

1 Y 2

3

4

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

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

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

1 Y 2

3

4

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

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta 6188044-5 | Portal del cliente

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

Lista de clientes Lista de clientes

Perfil de facturación

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

455350141 Medio Pago no Con...Electrónico 9

Productos Instalados

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

Nº de activo▼ Producto Identificador del servicio Estado Descripción de

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

Pedidos

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

1 Y 2

3

4

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

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta 6188044-5 | Portal del cliente

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

Lista de clientes Lista de clientes

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

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

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

Siguiente mejor Acción

Actividades

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

Alertas de crédito

Notas

Asignaciones de contactos

Historial cliente

Archivos adjuntos

Facturar/Enviar

GESTIONA: CLIENTE CON SERVICIOS ACTIVOS

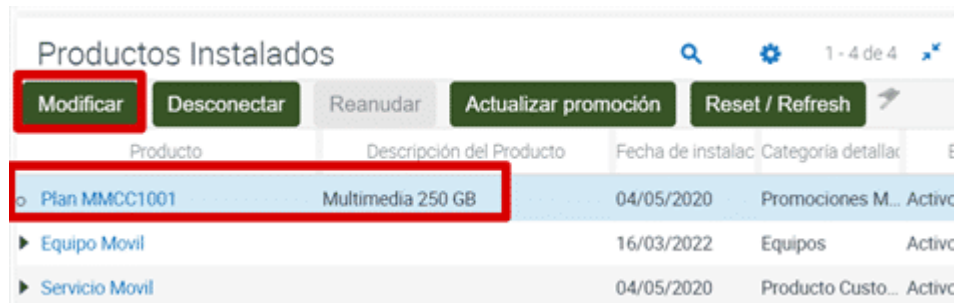
1

2

3

4

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



1

2

3

4

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

Andes

Inicio

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

Lista

Detalles

Personalizar Editar promoción Verificar Cuotas Cambiar Simcard Eliminar Item Root

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

1

2

3

4

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

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

Lista

Reserva delivery

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

Detalles de la línea Atributos Totales

Detalles

Personalizar Editar promoción Verificar Cuotas Cambiar Simcard Eliminar Item Root

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

1

2

3

4

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

1

2

3

4

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

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

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

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

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

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

Lista

1-209987966121

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

Nº de Pedido: 1-209987966121	Nombre del Cliente: PATRICK JESUS MORAN	Estado: Completado	Clasificación Fija:
Modalidad de Venta: Móvil	Cuenta del Cliente: 9252583-K	Fecha de creación: 16/12/2022 10:56:41	Pedido de ventas Applet de formulario: 3.89e
Método de Envío: Venta Presencial	Nº de Serie O:	Fecha de Modificación: 16/12/2022 11:02:47	Saldo Límite Crédito Fijo:
Tipo Portador: No Portador - Venta M	Estado N° de Serie O:	Desde cuando: 16/12/2022 00:00:00	Saldo Límite Crédito Móvil: \$116.011
Tipo de Pedido: Modificación	Subtipo Cuenta:	Motivo:	Deuda Rut:
Etapas: Orden	Cuenta de Servicio: 9252583-K-S-001	Vigencia de Cotización:	Deuda Domestica:
Ingresador: JESUSAREGO	Dirección de Servicio: VISIONAL, 4370 CASA	Estado del Trámite:	Pago Up Front: \$36.000
Canal de Ventas: Sucursal	Cuenta de Facturación: 96215467	Contexto de Estado:	Pago Up Front recibido ☒
Vendedor: JESUSAREGO	e-mail: PATRICKJESUS413@gmail.com	Pago Upfront Primera Solista: ☐	Renta Mensual: \$12.990
Acreditar cuotas: ☒	Deuda no Vinculante: ☐		Carga Única Voz: \$36.000
Comentarios:	Motivo Desconexión:		Rut Deuda Domestica:
	Convenio Aprobado: ☐		Cuenta Facturación Deuda Domestica:



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

INCONVENIENTES EN SERVICIOS MÓVILES



CONTEXTO

- Esta atención puede ser entregada a titular o terceros (usuarios del servicio).

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

DEBES SABER

- Verificar que los datos como **RUT, DOMICILIO, FONO, EMAIL** estén correctos. En caso de no coincidir, deben ser actualizados. Puedes revisar el procedimiento de [MODIFICACIÓN DE DATOS](#).
- **Recomendar el Centro de Ayuda Online** <http://centrodeayudaonline.vtr.com/> en vtr.com para orientar a nuestros clientes a que se auto atiendan ante algunas consultas y solicitudes del servicio móvil.
- **SÓLO NEGOCIOS:** Confirmar que el **usuario que solicite la atención sea el Representante Legal o Contacto debidamente registrado** en Andes. Para esto, en la vista 360 el ejecutivo/asesor deberá hacer clic en la [pestaña CONTACTOS](#).
- **CALL CENTER:** Pedir siempre un fono de contacto adicional en caso de haber un corte abrupto de llamada y así poder realizar la devolución y terminar la gestión con el cliente.
- En casos donde sea necesario ingresar una Solicitud de Servicio es muy importante que agregues todo el detalle de la atención y revisión realizada en el campo "COMENTARIOS" para que el ejecutivo Backoffice pueda gestionar de mejor manera la resolución del caso

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

DEBES SABER

- Este procedimiento **NO aplica para daños físicos evidentes en celular** y/o accesorios del equipo
- **VTR NO entrega soporte ante inconvenientes con aplicaciones** (APP) de equipos smartphone.
- En casos donde cliente indique que **presenta intermitencias debes informar** que la red no es homogénea y que ésta puede variar según el sector y horario.
- Si cliente indica que presenta inconvenientes de datos y voz, debes realizar las revisiones en las secciones **"LLAMADAS" y "NAVEGACIÓN"** de acuerdo al caso que se presenta.
- Si cliente indica que ya se contactó anteriormente por mismo motivo, apóyate con la sección **"CASOS REITERADOS"**

Cliente **se puede auto atender ingresando el código USSD marcando *103#** en su celular o accediendo a VTR.COM

Puede acceder a las siguientes opciones:

1. Consulta de Saldo (voz / SMS)
2. Consumo y contratación de Bolsas
3. Boleta y Servicios Contratados
4. Consulta cuota de navegación y renovación de cuota

- Para consultar IMEI de un equipo se debe marcar *#06#
- Si cliente indica que tiene su buzón de voz lleno, debe escuchar todos los mensajes para que sean eliminados de su bandeja. Para esto, debe marcar al #111.
- Si cliente consulta porque le aparece una "R" en la señal del celular ([VER la imagen](#)), debes informar que esto corresponde a la activación de datos roaming (itinerancia de datos). Este servicio no tiene costo adicional en territorio nacional

No aplica ingreso de Solicitud de Servicio bajo los siguientes casos:

Explica al cliente de acuerdo al caso o lugar que indica.

Casos/lugares	Explicación
Metro, edificio (sobre piso 10)	Los lugares subterráneos o pisos muy altos pueden provocar lentitud e intermitencia del servicio móvil
Estadio, mall, eventos masivos	Lugares con aglomeración de personas puede provocar lentitud e intermitencia de los servicios móviles
Cliente de tercera edad indica que al llamar le arroja mensaje de buzón de voz	Indicar que no se debe inconvenientes con el servicio de VTR, sino que el contacto del cliente puede estar sin servicios o con el equipo móvil apagado

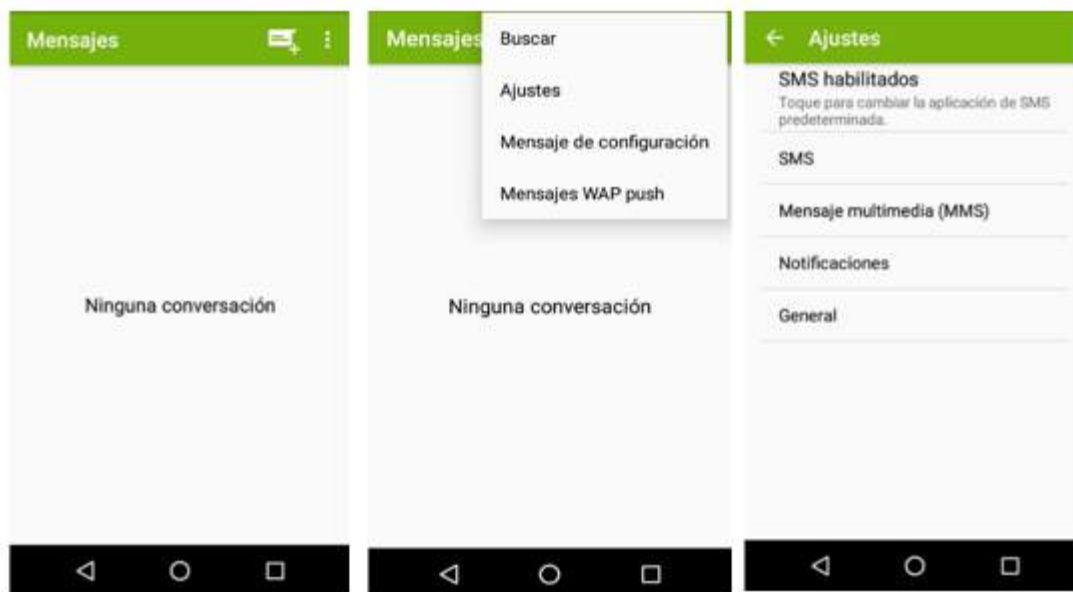
MENSAJERÍA

INDAGA:

- ¿Desde qué número no recibe el SMS?
- ¿Desde qué fecha no recibe el SMS?
- ¿En qué número debería recibir el SMS?
- **1. Verificar la configuración de SMS en el equipo móvil.**

EN ANDROID

- a) Ir al icono de **"Mensajes"** del móvil.
- b) Ir a **"Ajustes / Tres puntos en costado de pantalla"** y presionar
- c) Ir a **"Ajustes"** y presionar
- d) Ir a **"SMS"** y verificar que se encuentre escrito el número **"+56963800030"** (si no está escribirlo)
- e) Finalmente presionar **"Aceptar"**



EN IPHONE

a) Cuando **introduces una tarjeta SIM en el celular**, la configuración para SMS se realiza automáticamente, por lo que no necesitas hacer la configuración en forma manual.

- Revisar Bloqueos de números (Spam) en el equipo móvil.

b) **Si cliente tiene filtro Spam SMS configurado en su dispositivo móvil**, puede no recibir este tipo de mensajes.

Para solucionar esto, debes realizar el siguiente paso a paso:

Ve a Configuración > Mensajes > Números bloqueados O bien: Configuración > Mensajes y desactivar Filtrar desconocidos.



NO SOLUCIONA

Si el inconveniente que presenta el cliente aún no se ha solucionado, debes ingresar una solicitud de servicio en la cuenta de servicio:

TIPO: TELEFONÍA MÓVIL

ÁREA: INCONVENIENTE EN SERVICIO

SUB ÁREA: NO ENVIA /NO RECIBE SMS

COMENTARIO:

- Nombre del cliente que reclama (usuario o titular)
- PCS que no recibe el SMS:
- Número de origen del cual no recibe SMS:
- Fecha desde cuándo no recibe SMS:

- Descripción del inconveniente o reclamo
- Número de contacto del cliente
- Envía SMS: SI/NO
- Recibe SMS: SI/NO
- Descripción de revisiones realizadas (diagnóstico)
- Modelo de equipo que utiliza el cliente
- Realiza prueba cruzada: SI/NO
- Fecha y hora del problema:
- Número adicional de contacto

Informa al cliente que se ha escalado su caso y sugiere que realice pruebas con su simcard en otro equipo para entregar mayor información al especialista que se contactará. Apóyate con el siguiente script:

VOZ

"Sr XXXX le recomendamos probar su simcard en otro equipo para descartar que el inconveniente corresponda a un fallo de ésta o del dispositivo móvil. De todos modos, ingresaremos una solicitud de servicio para que un área especialista revise su caso y se contacte con usted en las próximas 72 horas hábiles."

NO VOZ

"XXXX te recomendamos probar tu simcard en otro equipo para descartar que el inconveniente corresponda a un fallo de ésta o del dispositivo móvil. De todos modos, ingresaremos una solicitud de servicio para que un área especialista revise tu caso y te contacte en las próximas 72 horas hábiles."

LLAMADAS

INDAGA:

- ¿El inconveniente que presenta es con un número en particular o es en todas las llamadas
- ¿Revisó si existe algún desvío de llamadas en su teléfono o el teléfono de su contacto?

NO RECIBE LLAMADAS

NO RECIBE LLAMADAS DE NINGUN NÚMERO

Revisar en el teléfono del cliente que no tenga habilitado el desvío de llamados.

EN SGM

1. Revisar que no tenga activo el **“DESVÍO CONDICIONAL”**

- En la sección “DATA HLR” verificar que en los números de desvíos solo tenga cargados los del buzón de voz en caso de tenerlo activado (027175480) de lo contrario si no tiene desvíos activos, no debe aparecer ningún número cargado.

2. Si en sección **“Número de desvío”** tiene números distintos al buzón de voz, debes solicitar al cliente marcar ##002# en su celular para desactivar todos los desvíos condicionales de llamadas.

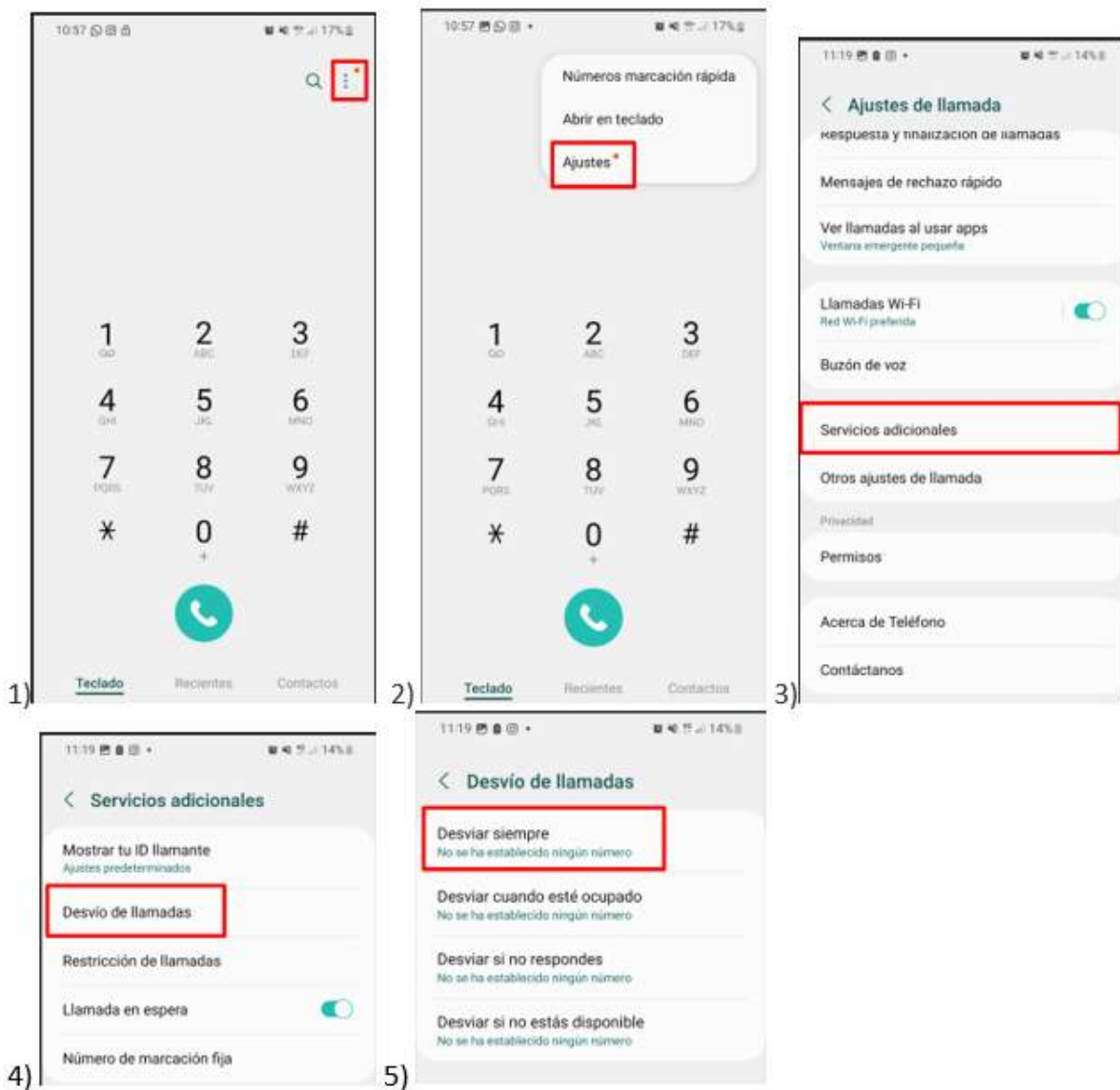
Sistema de Gestión Móvil

Rut 113296-2
Plan Prepago Inicio 5.000
Estado Activo
Tipo 7001 - Línea Móvil

Data HLR		Data OCS	
Larga Distancia	Bloqueado	Ciclo	1
S. Complementarios	Bloqueado	Cod. Plan	3175
Desv. Incondicional	Habilitado	IMSI	963679580
Desv. Num. Ocupado	Habilitado	Ciclo Vida	Activo
Desv. No responder	Habilitado	Susp. por Cliente	No
Desv. No acceso	Habilitado	Susp. por Robo	No
Desv. En roaming	Habilitado	Susp. por Atraso	No
Número de desvío	027175480	Susp. por L. Credito	No
Número de desvío	027175480	Saldo	\$7.000
Número de desvío	027175480	SMS All	50
Identificación Móvil	Habilitado	Fecha Carga	08-09-2019
Numero Privado	Bloqueado	Fecha Expiración	06-01-2020
Llamada en Espera	Habilitado		
Multiconferencia	Habilitado		
APN	bam.vtr.com		

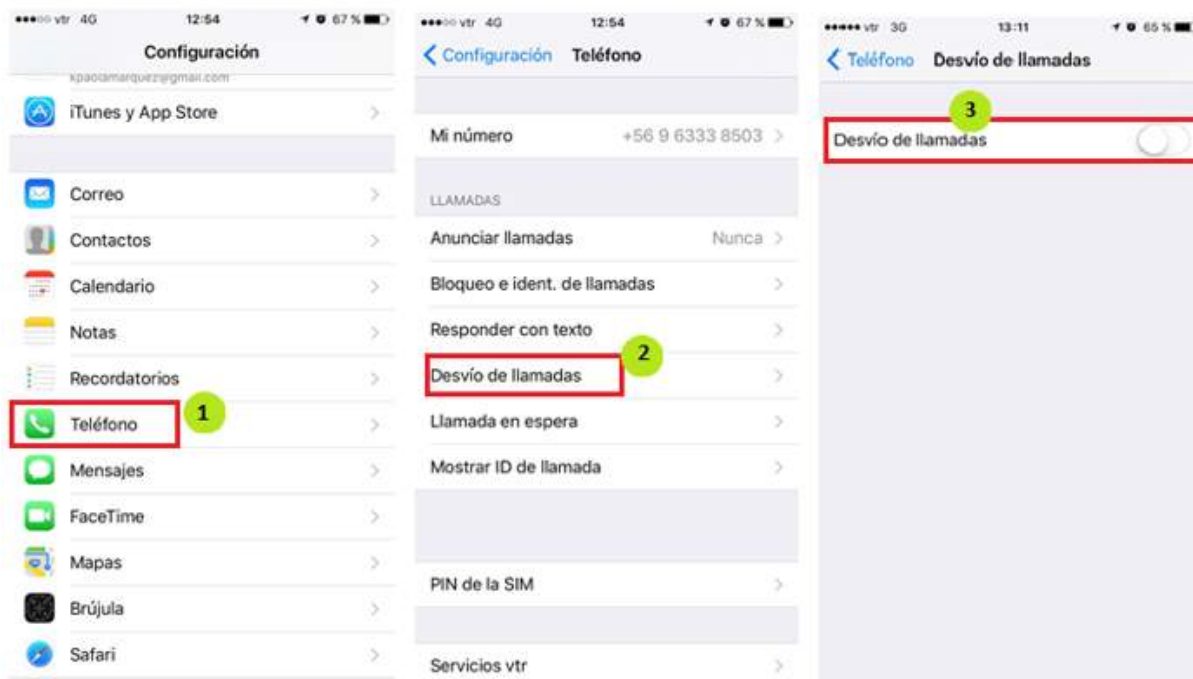
EN ANDROID

1. Desde el marcador de llamadas del teléfono, seleccionamos "opciones" (en algunos celulares aparece o)
2. Luego seleccionamos "Ajustes"
3. Presionar sobre opción "Servicios adicionales/complementarios"
4. Presionar "Desvío de llamadas"
5. Y verificamos que opción "Desviar siempre" este desactivada y no tenga ningún número registrado (de estar activada, desactivar)



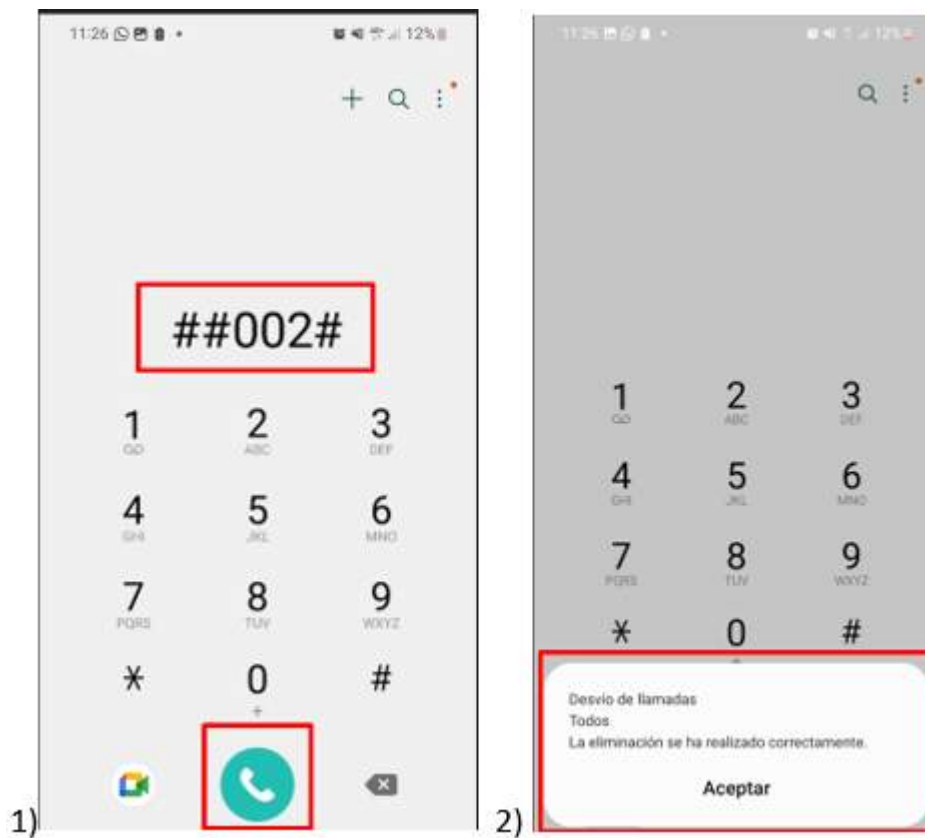
EN IPHONE

1. Ingresar a Configuración y seleccionar "Teléfono"
2. Luego seleccionar "Desvío de Llamadas"
3. Verificar que opción este "Desactivada" (de estar activada, desactivar)



DESVIO DE LLAMADAS

- Indica al cliente que puede marcar al ##002# para eliminar desvío de llamadas
Realiza llamada de prueba al número con el servicio afectado del cliente.
- Identificar el inconveniente (si pasa a buzón de voz, se corta la llamada de inmediato, suena el tono, etc). En caso de que la atención termine en el ingreso de una Solicitud de servicio, indicar detalle de la prueba realizada.



CONTINUA CON INCONVENIENTE

Si el cliente continúa sin poder recibir llamadas, consulta si ha realizado pruebas con otro equipo.

Si ha realizado pruebas con otro equipo y funciona correctamente → informa que es problema de su equipo.

Si ha realizado pruebas con otro equipo y no funciona correctamente → informa que puede ser fallo en su Simcard.

- Si eres de Call Center invita a cliente a dirigirse a su Sucursal más cercana para cambiar su simcard.
- Si eres de Sucursal, apóyate con el procedimiento CAMBIO DE SIMCARD

Si no ha realizado pruebas en otro equipo → Debes ingresar una solicitud de servicio en la cuenta de servicio:

TIPO: TELEFONÍA MÓVIL

ÁREA: INCONVENIENTE EN SERVICIO

SUB ÁREA: NO HACE /NO RECIBE LLAMADAS

COMENTARIOS:

- Nombre del cliente que reclama (usuario o titular)
- Descripción de revisiones realizadas (diagnóstico)
 - PCS afectado:
 - Genera llamados(si/no):
 - Recibe llamados (si/no):
 - Compañía que no recibe llamados:
 - Número que no puede generar llamado:
 - Tono o grabación que le indica en la prueba:
 - Fecha y hora del inconveniente:
- Prueba cruzada con otro equipo (si/no):
- Descripción del inconveniente o reclamo
- Número y compañía de las personas que han intentado contactar
- Modelo de equipo que utiliza el cliente
- Número adicional de contacto

2. Informa al cliente que se ha escalado su caso y sugiere que realice pruebas con su simcard en otro equipo para entregar mayor información al especialista que se contactará. Apóyate con el siguiente script:

VOZ

"Sr XXXX le recomendamos probar su simcard en otro equipo para descartar que el inconveniente corresponda a un fallo de ésta o del dispositivo móvil. De todos modos, ingresaremos una solicitud de servicio para que un área especialista revise su caso y se contacte con usted en las próximas 72 horas hábiles.

NO VOZ

"XXXX te recomendamos probar tu simcard en otro equipo para descartar que el inconveniente corresponda a un fallo de ésta o del dispositivo móvil. De todos modos, ingresaremos una solicitud de servicio para que un área especialista revise tu caso y te contacte en las próximas 72 horas hábiles.

NO RECIBE NI REALIZA LLAMADAS

GESTIÓN

Consulta si ha realizado pruebas con otro equipo.

Si ha realizado pruebas **con otro equipo y funciona correctamente** > informa que es problema de su equipo.

Si ha realizado pruebas **con otro equipo y no funciona correctamente** > informa que puede ser fallo en su Simcard.

- Si eres de Call Center invita a cliente a dirigirse a su Sucursal más cercana para cambiar su simcard.
- Si cliente consulta si el cambio de simcard tiene costo, informa:
 - *Sr(a) XXXX, le informo que el costo por cambio de simcard es de \$4.000.*

Si no ha realizado pruebas en otro equipo à Debes ingresar una solicitud de servicio en la cuenta de servicio:

TIPO: TELEFONÍA MÓVIL

ÁREA: INCONVENIENTE EN SERVICIO

SUB ÁREA: NO HACE /NO RECIBE LLAMADAS

COMENTARIO:

- Nombre del cliente que reclama (usuario o titular)
- Descripción del inconveniente o reclamo
- Número del client
- Genera Llamados: SI/NO
- Recibe Llamados: SI/NO
- Habilitado Llamadas salientes: SI/NO
- Habilitado Llamadas entrantes: SI/NO
- IMEI del equip
- Navega: SI/NO
- Descripción de revisiones realizadas (diagnóstico)
- Número y compañía de las personas que ha intentado contactar
- Modelo de equipo que utiliza el cliente
- Número adicional de contacto

1. Informa al cliente que se ha escalado su caso y sugiere que realice pruebas con su simcard en otro equipo para entregar mayor información al especialista que se contactará. Apóyate con el siguiente script:

VOZ

"Sr XXXX le recomendamos probar su simcard en otro equipo para descartar que el inconveniente corresponda a un fallo de ésta o del dispositivo móvil. De todos modos, ingresaremos una solicitud de servicio para que un área especialista revise su caso y se contacte con usted en las próximas 72 horas hábiles."

NO VOZ

"XXXX te recomendamos probar tu simcard en otro equipo para descartar que el inconveniente corresponda a un fallo de ésta o del dispositivo móvil. De todos modos, ingresaremos una solicitud de servicio para que un área especialista revise tu caso y te contacte en las próximas 72 horas hábiles."



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



DEBES REVISAR TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°
19!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR