

DESAFÍO DE LA SEMANA N° 09 - Trainers Incages

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- Considera, que no podrás avanzar a menos que hayas revisado todo el material.
- Considera que todos los contenidos incluidos en esta edición podrían sufrir actualizaciones durante el periodo que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises CLAVE.

DESDE EL 02 AL 15 DE JUNIO DEL 2025

CONTENIDO CLARO (CALL CENTER Y SUCURSAL)

≡ VALIDACIÓN FACTIBILIDAD DE DIRECCIÓN

≡ BAJA DE SERVICIOS MÓVIL

❓ ACTIVIDAD

≡ CAMBIO DE PLAN MÓVIL

≡ ANDES - DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO

 PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE BAJA DE SERVICIOS

 INCONVENIENTES INTERNET FTTH - EX 7 PASOS

 ACTIVIDAD

 ACTIVACIÓN/HABILITACIÓN ROAMING

 FALLA MASIVA- DEVOLUCIÓN DÍAS SIN SERVICIO MÓVIL

 DESAFÍO TERMINADO

VALIDACIÓN FACTIBILIDAD DE DIRECCIÓN



ALCANCE

1

Esta solicitud puede ser realizada por el Titular o Tercero dado que no implica activación de contrato.

2

El alcance de este procedimiento es para **Sucursales, Canales Digitales, BackOffice de ventas y Call center.**

3

Aplica para contratación de servicios y traslados.

VERIFICA:

1. INDAGA ¿Cuál es la dirección factible?
2. 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".
3. Verificar que la dirección a validar sea la correcta y sin errores, puedes apoyarte en la publicación VALIDACIONES Y REVISIÓN DE LA DEUDA EN LA VENTA

IMPORTANTE:

Confirmar que el cliente tiene factibilidad en el domicilio que consulta, debes realizar los siguientes pasos :

1. Ingresa a Andes, en la pestaña Clientes debes hacer clic en la lupa.
2. Ingresa en el Rut en la columna RUT y aprieta ENTER.
3. En la siguiente pantalla, dirígete al apartado CREAR NUEVO CLIENTE y haz clic en el botón CREAR.
4. En la sección Dirección, debes buscar la dirección indicada por el cliente y haz clic en el botón de la lupa.
5. Ingresa la dirección exacta que buscas.
6. Desliza la barra inferior para poder revisar la columna TIPO RED VIVIENDA.
 - a. Si en la columna TIPO RED VIVIENDA no se indica información, es decir, está el campo en blanco, debes informar al cliente que no tiene factibilidad técnica.
 - b. Si en la columna TIPO RED VIVIENDA si se indica información, significa que el cliente si tiene factibilidad para servicios CLARO, por lo que si se pueden realizar gestiones. Para revisar en que red tiene factibilidad, si HFC o FTTH, debes utilizar la siguiente información:
 - Si el cliente tienen factibilidad solo en una red, pueden aparecer los siguientes resultados:

Mono Red

Red	Resultado mostrado en Andes
HFC	HFC
	CHFC
FTTH (Fibra)	FTTH
	CFTT
	NFTT

c. En caso que la dirección tenga factibilidad en más de una red, aparecerán 4 caracteres que pueden tener los siguientes valores:

Multired			
Otras Redes		HFC y FTTH Claro	Otra Red
1° Carácter	2° Carácter	3° Carácter	4° Carácter
H	F	F	F
0	0	H	x0
		0	

Donde cada letra indica lo siguiente:

H: Factibilidad en red HFC

F: Factibilidad en red FTTH (fibra)

0: Sin factibilidad Dependiendo de las combinaciones, la dirección puede tener factibilidad en HFC y/o FTTH (fibra), tanto de la red propia de Claro como de otras redes. Ejemplos:

- 1)** Dirección con factibilidad HFC y FTTH en otras redes (es decir, en esta dirección si se pueden vender servicios HFC y FTTH de Claro).
- 2)** Dirección con factibilidad HFC de Claro y factibilidad HFC y de Fibra de otras redes (es decir, en esta dirección si se pueden vender servicios HFC y FTTH de Claro).
- 3)** Dirección con factibilidad HFC de Claro y factibilidad HFC de otra red (es decir, en esta dirección si se pueden vender servicios HFC y FTTH de Claro).
- 4)** Dirección con factibilidad HFC de Claro y factibilidad HFC de otra red (es decir, en esta dirección se pueden vender solo servicios HFC de Claro).
- 5)** Dirección con factibilidad HFC de Claro y factibilidad FTTH de otra red (es decir, en esta dirección si se pueden vender servicios HFC y FTTH de Claro).
- 6)** Dirección con factibilidad FTTH de Claro y factibilidad HFC de otra red (es decir, en esta dirección si se pueden vender servicios HFC y FTTH de Claro).
- 7)** Dirección con factibilidad HFC de Claro y factibilidad HFC y FTTH de otras redes (es decir, en esta dirección si se pueden vender servicios HFC y FTTH de Claro).
- 8)** Dirección con factibilidad FTTH de Claro y factibilidad FTTH de otra red (es decir, en esta dirección se pueden vender solo servicios FTTH de Claro).

Direcciones de la cuenta



Dirección (1ª línea)

ANDRES AMENABAR VEI

1 - 1 de 1

Disponible

Ubicación NAP	Frecuencia	Tipo de Red	Nodo C	Subnodo C
ALTA	DUAL	029	001	

Seleccionado

Ubicación NAP	Frecuencia	Tipo de Red	Nodo C	Subnodo C
ALTA	DUAL	029	001	

Aceptar

GESTIÓN

INGRESO DE SOLICITUD PARA
REVISIÓN DE FACTIBILIDAD

REGISTRA

DEBES SABER:

- ✓ La solicitud de servicios se ingresa solo cuando un cliente o no cliente solicita contratar servicios o trasladar a una nueva dirección, y en sistema no aparece dicho domicilio.
- ✓ Tiene 72 horas hábiles de respuesta, dado que se realizan validaciones en terreno.

✓ Esta solicitud se ingresa en los casos de pedido de venta y Traslado de Domicilio.

✓ La respuesta de la solicitud sea factible o no, el cliente será contactado por CLARO. Para Traslados lo contacta el BBOO Comercial y para la Contratación el ejecutivo que genere la venta.

✓ En el caso de esta solicitud la realice un NO CLIENTE CLARO , se debe crear a cliente en ANDES e ingresar la solicitud en la cuenta CLIENTE. Revisa el procedimiento de CREACIÓN DE CLIENTES.

✓ Si el cliente lo estipula, la solicitud puede ser convertida a Reclamo siguiendo el procedimiento establecido para ello.

1. Ingresar una Solicitud de Servicio desde la cuenta de CLIENTE dependiendo el caso:

1.1 . Solicitud de validación: FACTIBILIDAD PARA VENTA

- TIPO DATOS
- ÁREA VALIDAR DIRECCIÓN VENTA
- SUBÁREA VALIDAR DIRECCIÓN VENTA
- DESCRIPCIÓN Ingresar descripción correspondiente
- GUARDAR

1.2. Solicitud de validación: FACTIBILIDAD PARA TRASLADO

- TIPO DATOS
- ÁREA VALIDAR DIRECCIÓN TRASLADO
- SUBÁREA VALIDAR DIRECCIÓN TRASLADO

- DESCRIPCIÓN Ingresar descripción correspondiente

- GUARDAR

2. Después de GUARDAR, llevará inmediatamente a la vista para realizar el llenado de campos adicionales* La actividad tendrá sus campos completados, pero no estará derivada.

3. Dirígete a la pestaña de archivos adjuntos, y sube la copia de la boleta de luz, con el fin de corroborar la dirección del cliente, luego pincha Adjuntar.

4. La actividad quedará derivada al área respectiva.

5. La actividad quedará derivada al área respectiva.

* Para revisar el correcto ingreso de la solicitud de servicios puedes apoyarte en la publicación [INGRESO DE SOLICITUD DE SERVICIO](#)

6. En la vista 360°, en el área SOLICITUDES DE SERVICIO" podemos revisar el estado de la solicitud. Hacer Clic en N° DE SS y podemos revisar el detalle.

! Recuerda que en los casos de no existir factibilidad para el Traslado, debemos ofrecer alguna alternativa de retención, Se debe realizar transferencia a la plataforma de retención. Apóyate en la publicación [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA.](#)

ESACALAMIENTO:

En casos de **NO** tener respuesta dentro de las 72 horas hábiles puedes escalar al correo area.gis@grupos.vtr.cl con copia a marcos.morales@clarovtr.cl,

si está dentro del plazo favor **NO** utilizar este escalamiento.

GESTIÓN

**INGRESO DE SOLICITUD PARA
REVISIÓN DE FACTIBILIDAD**

REGISTRA

Atención Comercial→ Cambio datos (titular dom etc) →Actualización Datos

ClienteRegistrar en la atención:- Nombre de la persona que atendemos

- Motivo de la atención/llamada
- Información entregada
- Gestión Realizada.

CONTINUE

BAJA DE SERVICIOS MÓVIL



CONSIDERACIONES IMPORTANTES:



- **¿Quién lo solicita?: Titular o Tercero con Poder Notarial** (el poder notarial aplica solo para Sucursales).
- **¿Dónde se puede solicitar?:** La baja de servicios se puede solicitar en cualquier canal de atención.
- **¿Qué documentos se debe presentar?:** Solo carnet de identidad vigente para realizar validación.
- Validación de identidad: Validación a través del **Front de Post Venta (FPV)**. Apóyate de la publicación POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD.
- No es condicionante para la baja de servicios que el cliente presente deuda, por lo que **no se debe usar como argumento de retención**. Si se debe sugerir pagar la deuda.
- Se debe informar que la baja de servicios, una vez realizada la solicitud, es de **1 día hábil**. **NO SE DEBE** indicar 24 horas hábiles ni otro plazo distinto.
- **El número telefónico no se pierde**. Por regulación el número entra en hibernación (reserva):
 - **Baja voluntaria:** El número telefónico se reserva por 2 años.
 - **Baja involuntaria (mora):** El número telefónico se reserva por 180 días.

Si el cliente desea portar su número **NO debe solicitar la baja ya que debe solicitar la portabilidad en la nueva compañía.**

- No es condicionante si cliente tiene equipo en arriendo para solicitar la baja de la línea. Se debe explicar que las cuotas pendientes se seguirán facturando o bien puede realizar la aceleración de las cuotas.
- El **servicio móvil se factura mes vencido** por lo cual la desconexión de la línea generará una última boleta con el cobro de proporcionales desde el día de inicio del ciclo hasta el día que se ingresa la desconexión. Esta información siempre debe entregarse al cliente.

DESCONEXIÓN DE LÍNEAS MÓVILES:

TOMA EN CUENTA

- Sé **amable** y muestra **empatía** por el motivo de desconexión que presente el cliente.
- Recuerda que debes realizar la atención según lo descrito en el **PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES HOGAR/MÓVIL.**
- Siempre debes hacer un resumen al final de la atención de las promociones aceptadas por el cliente.
- Siempre debes apoyarte en el **PLAN DE RETENCIÓN** para ofrecer promociones vigentes. El ofrecimiento de dichas promociones debe ser escalonado, es decir de menor a mayor valor, según corresponda.

- Si al momento de ofertar un descuento, el cliente posee otros descuentos activos, tales como adquisición (venta nueva o Cross Selling), debes proceder con **la eliminación de dichos descuentos, para ofertar y cargar nuevos descuentos de retención.**
- Ante casos de **titulares con imposibilidad para realizar trámites** (interdictos, movilidad reducida, privado de libertad, fuera del país) un tercero puede solicitar la desconexión siempre que presente un poder notarial que exprese la voluntad del titular de desconectar.
- Siempre se debe generar un **RIT** ante bajas, retenciones o entrega de información "señalar la información entregada" (descuento, cambio de plan, bolsas/servicios, derivación cambio de equipo).

MATRIZ DE ATENCIÓN DESCONEXIÓN DE LÍNEAS MÓVILES:

DIFICULTADES ECONÓMICAS	INCONVENIENTES COMERCIALES	NO UTILIZA EL SERVICIO	INCONVENIENTES TÉCNICOS	CALCULO
1. Revisa si la línea del cliente tiene SVA's contratados e indica que los puede eliminar para abaratar costos. 2. Si el cliente acepta debes eliminar el o los SVA's, apóyate de la publicación <u>PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS.</u> 3. Si el cliente tiene un plan desactualizado, ofrece actualizar su plan a la oferta comercial vigente, para ello apóyate de la publicación <u>PLAN COMERCIAL</u> y <u>CAMBIO DE PLAN MÓVIL.</u>				

4. Entrega al cliente ofertas de retención de forma escalonada según lo descrito en el **PLAN DE RETENCIÓN**.5. En caso de realizar una nota de crédito, apóyate de la publicación **AJUSTE (NOTA DE CRÉDITO)**.

SI EL CLIENTE NO ACEPTA O INSISTE EN DAR LA BAJA:

Ingresa la solicitud de baja de servicio en el **Front de Post Venta (FPV)**.Apóyate de la publicación **PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS**. Recuerda que debes consultar al cliente si quiere dejar la línea como prepago (desmigración) o si desea finalizarla.Deja registro en CRM One utilizando el RIT correspondiente.

DIFICULTADES ECONÓMICAS	INCONVENIENTES COMERCIALES	NO UTILIZA EL SERVICIO	INCONVENIENTES TÉCNICOS	CA CO
----------------------------	-------------------------------	---------------------------	----------------------------	----------

1. Indaga el inconveniente comercial que presenta el cliente el cual gatilla su decisión de desconectar el servicio.
2. Resuelve la casuística comercial planteada por el cliente, para ello, te puedes apoyar de los procedimientos de Somos Clave.
3. Entrega al cliente ofertas de retención de forma escalonada según lo descrito en el **PLAN DE RETENCIÓN**.
4. En caso de realizar una nota de crédito, apóyate de la publicación **AJUSTE (NOTA DE CRÉDITO)**.5. Ofrece proactivamente, según el cliente, la renovación de su equipo móvil, para ello apóyate de la publicación **FRONT DE RENOVACIÓN DE EQUIPOS (FRE)**.

SI EL CLIENTE NO ACEPTA O INSISTE EN DAR LA BAJA:

Ingresa la solicitud de baja de servicio en el **Front de Post Venta (FPV)**. Apóyate de la publicación **PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS**. Recuerda que debes consultar al cliente si quiere dejar la línea como prepago (desmigración) o si desea finalizarla. Deja registro en CRM One utilizando el RIT correspondiente.

DIFICULTADES ECONÓMICAS	INCONVENIENTES COMERCIALES	NO UTILIZA EL SERVICIO	INCONVENIENTES TÉCNICOS	CA CO
1. Indaga el motivo por el cual el cliente no utiliza el servicio. 2. Resalta los atributos del servicio móvil apoyándote del <u>PLAN COMERCIAL</u>. 3. Ofrece el cambio de titular por si algún familiar o conocido quiere utilizar el servicio. Si el cliente acepta apóyate del procedimiento <u>CAMBIO DE TITULAR SERVICIOS MÓVIL</u>. 4. Si el cliente indica que no lo ocupará porque estará de viaje ofrece una Suspensión. Si el cliente acepta apóyate del procedimiento <u>SUSPENSIÓN SERVICIO VOLUNTARIO MÓVIL</u>. 5. Entrega al cliente ofertas de retención de forma escalonada según lo descrito en el <u>PLAN DE RETENCIÓN</u>. 6. En caso de realizar una nota de crédito, apóyate de la publicación <u>AJUSTE (NOTA DE CRÉDITO)</u>. 7. Ofrece proactivamente, según el cliente, la renovación de su equipo móvil, para ello apóyate de la publicación <u>FRONT DE RENOVACIÓN DE EQUIPOS (FRE)</u>.				

SI EL CLIENTE NO ACEPTA O INSISTE EN DAR LA BAJA:

Ingresa la solicitud de baja de servicio en el **Front de Post Venta (FPV)**. Apóyate de la publicación **PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS**. Recuerda que debes consultar al cliente si quiere dejar la línea como prepago (desmigración) o si desea finalizarla. Deja registro en CRM One utilizando el RIT correspondiente.

DIFICULTADES ECONÓMICAS	INCONVENIENTES COMERCIALES	NO UTILIZA EL SERVICIO	INCONVENIENTES TÉCNICOS	CA CO
----------------------------	-------------------------------	---------------------------	----------------------------	----------

1. Indaga el inconveniente que presenta el servicio del cliente.
2. Ofrece al cliente brindarle soporte técnico para poder ayudarlo, apóyate del procedimiento **TROUBLESHOOTING TÉCNICO MÓVIL**.
3. Si una vez solucionado el inconveniente, el cliente solicita la devolución de los días sin servicio, apóyate del procedimiento **DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO MÓVIL**.
4. Entrega al cliente ofertas de retención de forma escalonada según lo descrito en el **PLAN DE RETENCIÓN**.
5. En caso de realizar una nota de crédito, apóyate de la publicación **AJUSTE (NOTA DE CRÉDITO)**.
6. Ofrece proactivamente, según el cliente, la renovación de su equipo móvil, para ello apóyate de la publicación **FRONT DE RENOVACIÓN DE EQUIPOS (FRE)**.

SI EL CLIENTE NO ACEPTA O INSISTE EN DAR LA BAJA:

Ingresa la solicitud de baja de servicio en el **Front de Post Venta (FPV)**. Apóyate de la publicación **PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS**. Recuerda que debes consultar al cliente si quiere dejar la línea como prepago (desmigración) o si desea finalizarla. Deja registro en CRM One utilizando el RIT correspondiente.

DIFICULTADES ECONÓMICAS	INCONVENIENTES COMERCIALES	NO UTILIZA EL SERVICIO	INCONVENIENTES TÉCNICOS	CA CO
1. Indaga el por qué se cambia a la competencia. 2. Según el motivo que indique el cliente intenta resolver según lo indicado en esta matriz. 3. Resalta los atributos del servicio móvil apoyándote del <u>PLAN COMERCIAL</u>. 4. Evalúa el gasto del cliente y mejorar su plan de acuerdo al <u>PLAN COMERCIAL</u> vigente. 5. Ofrece descuentos de retención que permitan que el valor a pagar sea similar o mejor al que ofrece la competencia, apóyate del <u>PLAN DE RETENCIÓN</u>. 6. Ofrece proactivamente, según el cliente, la renovación de su equipo móvil, para ello apóyate de la publicación <u>FRONT DE RENOVACIÓN DE EQUIPOS (FRE)</u>. 7. Si el cliente menciona que se va a portar a otra compañía debes informarle que no debe dar de baja la línea para que se pueda portar (esto se debe indicar solo en esta situación y como última opción). SI EL CLIENTE NO ACEPTA O INSISTE EN DAR LA BAJA:				

Ingresa la solicitud de baja de servicio en el **Front de Post Venta (FPV)**. Apóyate de la publicación **PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS**. Recuerda que debes consultar al cliente si quiere dejar la línea como prepago (desmigración) o si desea finalizarla. Deja registro en CRM One utilizando el RIT correspondiente.

DIFICULTADES ECONÓMICAS	INCONVENIENTES COMERCIALES	NO UTILIZA EL SERVICIO	INCONVENIENTES TÉCNICOS	CA CO
1. Esta atención se puede entregar al usuario, un cercano o cualquier familiar del cliente titular. 2. No aplica entregar ofertas de retención para este motivo. 3. No es necesario que quien solicita la baja presente documentación, ya que la necesaria se puede obtener en línea y gratis desde el sitio web del Registro Civil. Revisa en el apartado ANEXO de esta publicación para guiarte en el paso a paso. Ingresa la baja directamente en CRM One y deja el RIT correspondiente.				

CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

La solicitud de servicios se ingresa solo cuando un cliente o no cliente solicita contratar servicios o trasladar a una nueva dirección, y en sistema no aparece dicho domicilio..

Esta afirmación es:

☐

Falsa

☐

Verdadera

CAMBIO DE PLAN MÓVIL



VERIFICACIONES:

- Cliente no puede tener deudas asociadas al RUT.
- Informar que, si posee descuentos asociados al antiguo plan, estos se pierden.

- Si llega a darse el caso de que ONE cobre la penalidad Downgrade, realiza la carga en la siguiente boleta y luego el perfil de jefe (sistema ONE) debe eliminar el cargo pendiente.

DEBES SABER:

IMPORTANTE

- El cambio de plan puede ser agendado para el inicio del ciclo de facturación, o bien, puede ser aplicado de manera inmediata.
- Antes de finalizar la orden de cambio de plan, debes aplicar con el cliente el PROTOCOLO DE CIERRE PARA CAMBIO DE PLAN, el cual está en esta misma publicación. Es importante que el cliente entregue su aprobación.
- En caso de tener un plan GGTT (grandes tiendas), debes consultar en la **máscara de validación** el tipo de mandato que tiene el cliente y según lo que indique la validación informar al cliente:
 - **Mandato Full:** Cliente podrá modificar su oferta/plan luego de transcurrido los 18 meses de contrato. Esto debido que, si se realiza el cambio de plan, se generará el término anticipado del contrato con la casa comercial, ocasionando el cobro total del equipo en la tarjeta de la tienda. Apóyate del siguiente script para informar al cliente esta situación:
- **script** *"Sr(a) XXXX, le informo que actualmente mantiene un contrato vigente por un equipo comercializado a través de una casa comercial, por lo que, bajo esta condición, no es posible realizar el cambio de plan que nos solicita ya que esto ocasionaría que le cobren el total del equipo a través de la tarjeta de la tienda"*

- **Mandato Light:** Debe ser tratado como cualquier otro PCS, es decir, se puede realizar cambio de plan según solicite el cliente y/o cargar descuentos de retención, sin generar el cobro anticipado del equipo en la tarjeta de la tienda.
- En caso que el descuento aún permanezca en productos asignados, éste debe ser eliminado en la orden de cambio.
- Si cliente manifiesta explícitamente su intención de termino de contrato, debes derivarlo a **contención móvil**. Sucursales, debe ser revisado por el ejecutivo retenedor o Supervisor/jefe, el cual se debe apoyarse a través del **plan de retención**
- En caso de tener un plan no vigente debes ofrecer una actualización de su plan sin descuentos, para ello, apóyate con el **plan comercial**
- En el supuesto de que, debas gestionar órdenes de aprovisionamiento y/o activación o desactivación de Roaming, e identificas que el PCS tiene un cambio de plan agendado, antes de hacer la gestión, debes cancelar la orden de cambio de plan, si esta corresponde a otro canal, debes pinchar sobre el número de orden y sustituirla para luego cancelar la orden, una vez concluida la acción el ejecutivo debe ejecutar nuevamente la orden de cambio de plan con agendamiento (Sin modificar lo antes ofertado), recuerda que los procedimientos antes mencionados, deben ser gestionado de acuerdo a sus políticas de atención.
- En caso que el descuento aún permanezca en productos asignados, éste debe ser eliminado en la orden de cambio.
- Si cliente manifiesta explícitamente su intención de término de contrato, debes derivarlo a **contención móvil**. Sucursal debe ser revisado por el ejecutivo retenedor o Supervisor/jefe, el cual se debe apoyarse a través del plan de retención.
- En caso de tener un plan no vigente, debes ofrecer una actualización de su plan sin descuentos, para ello, apóyate con el **Plan Comercial**

- En el supuesto de que, debas gestionar órdenes de aprovisionamiento y/o activación o desactivación de Roaming, e identificas que el PCS tiene un cambio de plan agendado, antes de hacer la gestión, debes cancelar la orden de cambio de plan, si esta corresponde a otro canal, debes pinchar sobre el número de orden y sustituirla para luego cancelar la orden, una vez concluida la acción, el ejecutivo debe ejecutar nuevamente la orden de cambio de plan con agendamiento (sin modificar lo antes ofertado), recuerda que los procedimientos antes mencionados, deben ser gestionados de acuerdo a sus políticas de atención.



PROTOCOLO DE CIERRE PARA CAMBIO DE PLAN

Aplica para Botón Rojo Móvil, Front, Sucursales, Canales Digitales y Contención

A continuación, te entregamos toda la información que se debe comunicar al cliente, junto con el guion que debes seguir al momento de cerrar la contratación **Alcance** - Aplica para Call Center, Sucursales y Retención- Titular del servicio o un tercero con poder notarial en el caso de sucursales.

1. Repaso detallado de la solicitud de cambio de plan. Infórmale al cliente que se repasará la confirmación de su solicitud y que, para efectuar este cambio de plan, debe tener a mano o entregar su carnet de identidad vigente y aceptar expresamente la contratación. Confirma con el cliente el detalle de la solicitud y la aceptación de la contratación.

Script:

"Sr(a) XXXX, hoy con fecha XXXX, para efectos de respaldo de la solicitud de servicios necesitaremos repasar de manera ordenada lo conversado previamente. Confirmaremos sus datos personales, el nuevo plan contratado con sus principales condiciones y su aceptación expresa".

2. Confirma datos personales. Indícale al cliente cada uno de sus datos personales y asegúrate de tener una confirmación de su parte.

- i. Nombre completo.
- ii. Rut.
- iii. Dirección
- iv. Fonos de contacto (recuerda que deben tener 9 dígitos).
- v. Correo electrónico de contacto (recuerda que debe ser un correo válido).

Script:

"Sr(a) XXXX, le pido por favor confirmar sus datos personales. Su nombre completo es XXXX, ¿Correcto? (Cliente debe indicar Sí) El Rut bajo el cual quedará contratado el nuevo plan es XXXX, ¿Está correcto? (Cliente debe indicar Sí).

- ¿Su dirección es XXXX? ¿Está correcto? (Cliente debe indicar Sí).

Los números de contacto que tenemos registrados para comunicarnos con usted son XXXXXXXXX, ¿Son correctos? (Cliente debe indicar Sí).

Por último, el mail registrado en nuestro sistema es XXXX@XX.XX ¿Es correcto?" (Cliente debe indicar Sí).

3. Confirmación de nuevo plan. Menciona el nombre y las características del plan solicitado: - Nombre del plan (incluyendo si es libre o controlado).

- Minutos, la cuota de tráfico y SMS (si corresponde) que incluye.

- Nombre de servicios adicionales y cargo fijo mensual (si aplica)

Recuérdale: que puede consultar las características y condiciones de cada servicio en el sitio web de Claro Chile. ii. Indica el cargo fijo mensual del plan solicitado. También, especifica el valor por minuto adicional, en el caso de planes libres y explica el valor del SMS adicional, OTT, bolsa de roaming y LDI, en caso de cualquier plan.

Script:

"Sr(a) lo que usted está solicitando contratar es el plan XXXX, que incluye XX minutos para llamar a todo destino, XX GB de navegación y XX SMS, OTT XX, XX bolsa Roaming, XX LDI (según corresponda) y que tiene un costo mensual de \$XXXX". Le recuerdo que se cobra un valor por minuto adicional, en el caso de planes libres y un valor por SMS adicional, en el caso de cualquier plan".

En caso de solicitar servicios adicionales "Sr(a) XXXX lo que usted está solicitando contratar son los siguientes servicios adicionales XXXX y que tiene un cargo fijo mensual de \$XXXX." (Cliente debe indicar Sí).

Para planes libres: "Sr(a) si usted utiliza más minutos de los que incluye su plan, la tarifa por minuto adicional será de \$XX. ¿De acuerdo?" (Cliente debe indicar Sí).

4. Entrega información respecto a la facturación del cambio de plan.

Debes informar: el detalle de lo que se le cobrará al cliente en su próxima boleta, junto con algunos detalles de la facturación de los servicios. Indica condiciones de facturación de los servicios:

- a) Facturación vencida.
- b) Indica el cargo fijo que se reajusta por IPC.
- c) Cobro de días proporcionales (con el ejemplo indicado en el script).

Script:

"Sr(a) XXX le informo que los servicios solicitados se cobran a mes vencido, en su próxima boleta verá reflejado los cobros correspondientes a su nuevo Plan XXXXX (nuevo). Desde el mes siguiente el cobro corresponderá al cargo fijo total del nuevo plan contratado." (Cliente debe indicar Sí).

Script con proporcionales:

Sr(a) XXX, le informo que los servicios solicitados se cobran a mes vencido, en su próxima boleta verá reflejados cobros proporcionales correspondientes a los días que estuvo ocupando el servicio con el Plan XX (Antiguo) y días con Plan YY (nuevo). Desde el mes subsiguiente el cobro corresponderá al cargo fijo total del nuevo plan contratado." (Cliente debe indicar Sí).

5. Recomienda ClaroChile.cl – Despedida i. Pregunta si hay alguna duda y déjalo invitado a visitar la página web www.clarochile.cl donde puede encontrar el detalle de nuestros servicios. ii. Despídete de manera cordial, reiterando su nombre y agradeciendo su preferencia por Claro Chile.

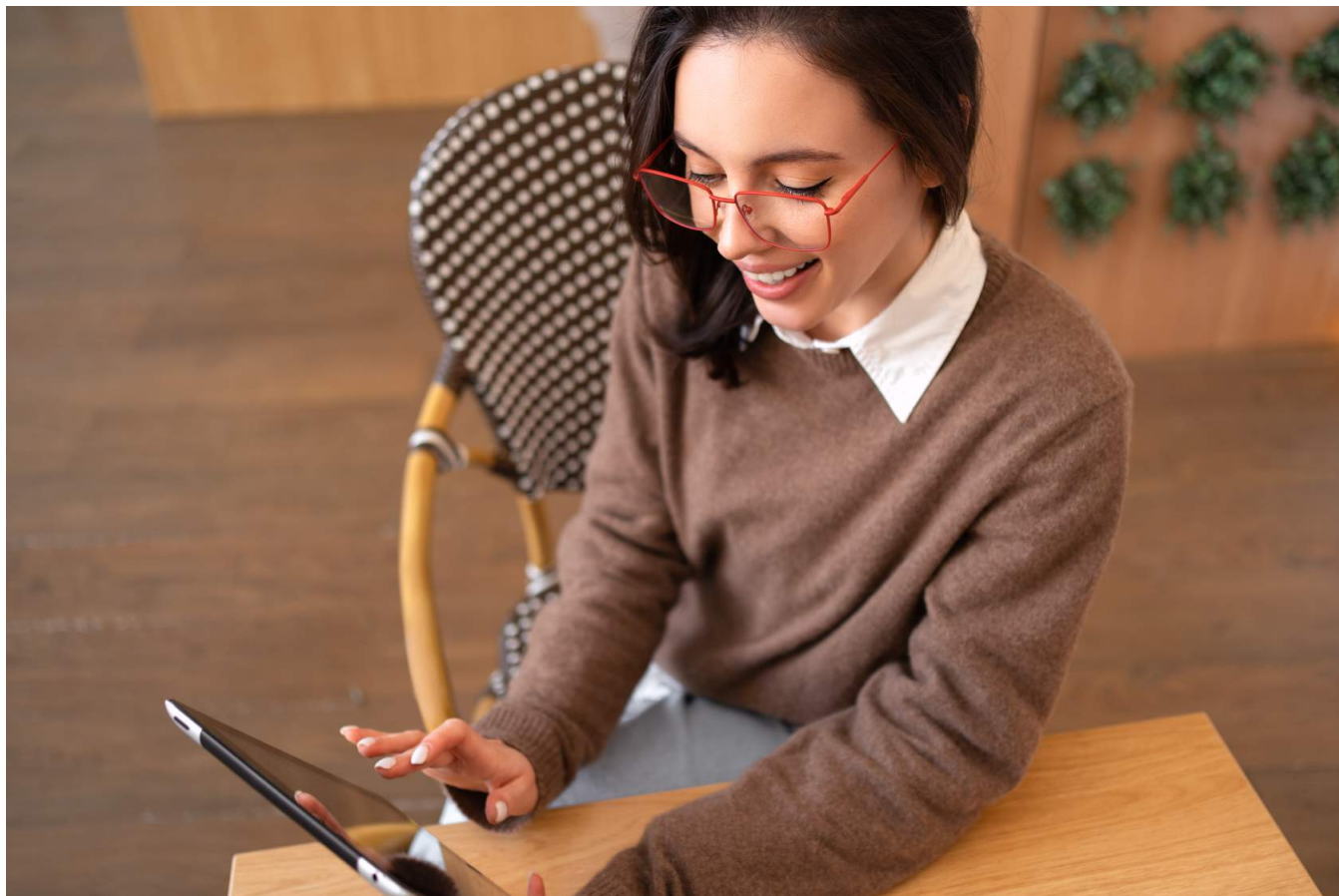
Script:

"Sr(a) XXX ¿Tiene alguna duda en que le pueda ayudar? (Cliente debe indicar Sí - No). Antes de despedirme, quisiera contarle que para mayor información de nuestros productos y servicios puede revisar clarochile.cl. Recuerde que mi nombre es XXXX, muchas gracias por su preferencia, que tenga buenos días/tardes".



CONTINUAR

ANDES - DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO



POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN



Atender casos cuando el cliente solicita que se le descuente de su cuenta el monto correspondiente a un período sin servicio, ya sea por una falla masiva o por un inconveniente particular del domicilio.

DEBES SABER

- Esta atención se puede entregar al **titular o tercero usuario del servicio**
- En la observación obligatoria, registra **#DIASSINSERVICIO + el motivo** del ajuste/acreditación.
- En el sub-motivo de ajuste SIEMPRE debes seleccionar **“COBRO DÍAS SIN SERVICIO”**
- Si cliente consulta por descuento, posterior a la solución de una falla masiva se debe informar que su caso será revisado por un área especialista y en caso de corresponder descuento, se verá reflejado en su próxima boleta.

VERIFICA

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

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

- **Verifica si cliente se encuentra en falla masiva.** Apóyate en la publicación [Andes - Dificultad de Servicio Detectada \(Falla Masiva\)](#).

- Si cliente se encuentra con falla masiva se debe informar hora de solución que entrega la FEN.

1

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

2

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

GESTIÓN: CLIENTE SE ENCUENTRA ACTUALMENTE SIN SERVICIOS

CLIENTE SE ENCUENTRA ACTUALMENTE SIN SERVICIOS

1. Aplica el procedimiento de inconvenientes de servicios correspondiente a lo que indica el cliente.

- Si no pudiste solucionar el inconveniente del cliente informa que el descuento, de corresponder, se realizará en la siguiente boleta, una vez que el técnico haya resuelto el inconveniente presentado.

INFORMA:

"Sr. XXX, una vez que el técnico reestablezca el funcionamiento de sus servicios, se realizarán los descuentos legales correspondientes; estos pueden verse reflejados en su próxima o subsiguiente boleta"

GESTIÓN: CLIENTE ESTUVO SIN SERVICIOS

PASO 1 —

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

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

Descuento por días sin servicio (falla masiva)

PASO 2 —

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

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

Perfil de facturación

Cuenta: 11624927-8

Nombre: PABLO ANDRES BONATI D

Cuenta de facturación: 63887960

Método de pago: Medio Pago no C

Comentarios:

Principal: ☒

Tipo de factura: Detalle

Soporte de factura: Electrónico

Estado del perfil de facturación: Activo

Refrescar

Saldo: \$48.366

Ajustes/pagos no aplicados: \$0

Disputas no resueltas: \$0

Movimientos no facturados: 37.604

Facturas

Grupo de saldo

Uso sin facturar

Pagos

Ajustes

Documentos de cobro

Cargos por servicio

Cargos por ítem

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

PASO 3 —

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

“Sr. XXX el descuento por tiempo sin servicio viene en su boleta [emitida]”

[próxima boleta] por un total de \$xxxxxx

3. Si el descuento no está facturado en la boleta emitida ni tampoco viene a facturar continúa con el procedimiento y **consulta al cliente si sus servicios funcionan con normalidad.**

GESTIÓN:

Consulta al cliente si sus servicios funcionan con normalidad.

CLIENTE CONTINUA CON
INCONVENIENTES

CLIENTE ESTÁ OK CON SUS
SERVICIOS

REGISTRA

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

CLIENTE CONTINUA CON
INCONVENIENTES

CLIENTE ESTÁ OK CON SUS
SERVICIOS

REGISTRA

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

MÁS DE 24 HORAS SIN SERVICIO	MENOS DE 24 HORAS
Debes generar una nota de crédito de \$3.000	Debes generar una nota de crédito de \$1.000

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

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

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

Puedes apoyarte con el siguiente script:

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

CLIENTE CONTINUA CON INCONVENIENTES	CLIENTE ESTÁ OK CON SUS SERVICIOS	REGISTRA
-------------------------------------	-----------------------------------	----------

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

Registrar en la atención:

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

- Información entregada
- Gestión Realizada.



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE BAJA DE SERVICIOS



CONTEXTO

- Este procedimiento explica cómo atender a un cliente que manifiesta el deseo de dar de baja sus servicios fijos y/o móviles.
- Aplica para servicio fijo y móvil
- Aplica a clientes residencial y persona natural con giro. No aplica para funcionarios

PRINCIPIOS CLAVE DE ATENCIÓN

- **Indagación Profunda y Empática:** Siempre preguntar el motivo de la baja y escuchar activamente al cliente, mostrando genuino interés en ayudar.
- **Resolución en el Primer Contacto:** Independiente del canal de atención, intenta resolver el inconveniente que causa la intención de desconexión en el primer contacto.
- Si el cliente está molesto, deja que se exprese sin interrumpirlo y pide las disculpas por los inconvenientes que esta situación le ha provocado y refuézale que estás aquí para ayudarlo.
- **Transferencia o derivación asistida Informada:** Cuando sea necesaria la transferencia y/o derivación, asegurar que el siguiente nivel reciba toda la información relevante para evitar repeticiones al cliente.

IMPORTANTE

CONSIDERACIONES IMPORTANTES EN UNA DESCONEXIÓN

	FIJO	MÓVIL
¿Quién solicita?	Titular o Tercero con Poder Notarial (poder notarial aplica solo para Sucursales). O persona natural con giro (Rut < 50M)	

¿Dónde solicita	Solicitud se puede realizar en cualquier canal de atención
¿Qué documentación se necesita?	Solo carnet de identidad vigente para realizar validación
Validación Identidad	Validación a través de N° de serie/documento en Registro Civil Los canales que ingresan desconexión son quienes realizan la validación de identidad correspondiente
Deuda	No es condicionante para la baja de servicios que el cliente presente deuda, por lo que NO SE DEBE USAR como argumento de retención . Si se debe sugerir pagar la deuda. Para estos casos ingresa una Inhibición de flujo de cobranza
Ingreso Desconexión	•Se debe informar que la baja de servicios, una vez realizada la solicitud, es de 1 día hábil. NO SE DEBE indicar 24 horas ni otro plazo distinto. •Sólo si cliente lo solicita y/o acepta, se debe ingresar en una fecha distinta o según DOM.
Numeración Telefónica	El número telefónico no se pierde. Por regulación el número entra en hibernación (reserva): - Baja voluntaria: El número telefónico se reserva por 2 años - Baja involuntaria (mora): El número telefónico se reserva por 180 días. Si el cliente desea portar su número no debe solicitar la baja y solicitar la portabilidad en la nueva compañía

Equipos	No debes indicar al cliente que lleve los equipos a sucursal. El retiro de equipos puede tardar hasta 60 días , sin embargo, debes dar la tranquilidad al cliente de que no se seguirá cobrando el servicio.	No es condicionante si cliente tiene equipo en arriendo para solicitar la baja de la línea. Se debe explicar que las cuotas pendientes se seguirán facturando o bien, puede realizar la aceleración de cuotas.
Cobros post desconexión	El servicio fijo se factura mes en curso, sin embargo, el cliente puede solicitar la baja de sus servicios en cualquier momento. En el caso de consumos como llamadas larga distancia, eventos VTR+, etc. se debe informar al cliente que se facturará una última boleta cobrando estos conceptos que se facturan desfasados.	El servicio móvil se factura mes vencido por lo cual la desconexión de la línea generará una última boleta con el cobro proporcional desde el día de inicio del ciclo hasta el día que se ingresa la desconexión. Esta información siempre debe entregarse al cliente.

DESCONEXIÓN SERVICIOS PRINCIPALES

SUCURSALES

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN —

En el caso que un **tercero sin poder notarial** solicite la desconexión de servicios, ésta **SÓLO se podrá llevar a cabo** con la siguiente consideración:

- Si tercero presenta certificado original de centro asistencial que indique que el titular está Hospitalizado
- **Este certificado debe ser original y es necesario que indique diagnóstico y fecha de hospitalización."**
- El tercero debe demostrar el parentesco consanguíneo con el titular presentando Certificado del registro civil/libreta de familia que acredite la calidad de hija/o, cónyuge, madre/padre.

Si un cliente consulta sobre la solicitud que ingresó en www.vtr.com a través de Sucursal Virtual. (y no lo hemos contactado), SIEMPRE debes derivar al cliente al área de Retención para atender su requerimiento

- Si un cliente consulta sobre la solicitud que ingresó en www.vtr.com a través de Sucursal Virtual:
 - *"Sr XXX su solicitud está siendo revisada por un equipo especialista, quienes se contactarán con UD en un plazo de 24 horas hábiles para ser gestionada"*
- En caso que el cliente lo exija y/o lleve los equipos a la sucursal, se debe ingresar la baja inmediata y realizar la devolución de dinero en caso que aplique.
- Las ofertas de retención aplican para clientes residenciales, con excepción de clientes convenio y colaboradores VTR.

MATRIZ —

MATRIZ DE ATENCIÓN BAJA DE SERVICIOS PRINCIPALES

MOTIVO DESCONEXIÓN	GESTIÓN	CLIENTE NO ACEPTA ALTERNATIVAS ENTREGADAS
Dificultades Económicas	1. Revisa si el cliente tiene SVA's contratados e indica que los puede eliminar para abaratar costos. 2. Si el cliente acepta debes eliminar el o los SVA's. Apóyate de la publicación PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS 3. Valida empaquetamiento del cliente y si es desconexión parcial o total 4. Ofrece descuentos de retención de forma escalonada según corresponda para mantener el plan actual. Apóyate en el Plan de Retención. 5. Dependiendo del plan de retención ofrece un cambio de plan. 6. En caso de desconexión parcial y si corresponde en el plan de retención, puedes entregar como acción desconectar un servicio principal (RGU)	Ingresa la desconexión de los Servicios. Apóyate de la publicación PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS

Cambio a la Competencia

1. Indaga el por qué se desea cambiar a la competencia.
2. Según el motivo que indique el cliente intenta resolver con las casuísticas indicadas en esta matriz.
3. Resalta los atributos de los productos VTR que son superior a las otras compañías del mercado, encuentra estas características en el Benchmark del **PLAN COMERCIAL**.
4. Modifica el plan de acuerdo al servicio que desee mantener el cliente, apóyate de la publicación ANDES - **ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO**.
5. Ofrece descuento de retención que permita que el valor a pagar sea similar o mejor al que ofrece la competencia. Apóyate del **PLAN DE RETENCIÓN**

No utiliza el Servicio

1. Indaga el motivo por el cual el cliente no utiliza el servicio.
2. Resalta los atributos de los productos VTR, encuéntralos en el Benchmark del **PLAN**

COMERCIAL.

3. Si el cliente menciona problemas económicos o alto costo aplica procedimiento de Dificultades Económicas
4. Si indica que no lo ocupará porque estará de viaje ofrece una suspensión transitoria.
5. Si no lo ocupará porque se cambia de domicilio y aún no tiene dirección definida ofrece también la suspensión transitoria.
6. Valida el empaquetamiento del cliente y si es desconexión parcial o total.
7. Ofrece descuentos de retención de forma escalonada según corresponda para mantener el plan actual. Apóyate del **PLAN DE RETENCIÓN.**
8. Dependiendo del plan de retención ofrece un cambio de plan. Apóyate del procedimiento ANDES - **ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO.**
9. En caso de desconexión parcial y si corresponde en el plan de retención, puedes entregar cómo acción

	desconectar un servicio principal (RGU)
Inconvenientes Técnicos	1. Indaga cuál es el servicio que presenta inconvenientes. 2. Ofrece al cliente soporte técnico para poder ayudarlo en su inconveniente. Apóyate de los procedimientos ANDES - INCONVENIENTES DE TELEVISIÓN, ANDES - INCONVENIENTES TELEFONIA FIJA, ANDES - INCONVENIENTES INTERNET HFC o ANDES - INCONVENIENTES INTERNET FTTH según sea el caso. 3. Si una vez solucionado el inconveniente, el cliente solicita devolución de días sin servicio apóyate del procedimiento ANDES - DESCUENTO DÍAS SIN SERVICIO. 4. Ofrece ingresar una visita técnica sin costo, apóyate del procedimiento ANDES - REPARACIONES TÉCNICAS.
Traslado / Cambio de Domicilio	1. Ofrece al cliente trasladar sus servicios al nuevo domicilio. 2. Si la dirección es FACTIBLE, ingresa el

	traslado. 3. Si el cliente indica que desea trasladar sus servicios pero aún no le entregan su nuevo domicilio, puedes ofrecer la suspensión transitoria con un máximo de 2 meses.	
Fallecimiento del Titular	1. No aplica ofrecimiento de oferta de retención para este motivo 2. No es necesario que quien solicita la baja presente documentación, ya que la necesaria se puede obtener en línea y gratis desde el sitio web del Registro Civil. 3. Revisa en el apartado ANEXO de esta publicación en Clave para guiarte en el paso a paso.	



Para revisar más información ingresa [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

INCONVENIENTES INTERNET FTTH - EX 7 PASOS



REVISIONES EN BEC

RECUERDA UTILIZAR LA VIDEO LLAMADA A TRAVÉS DE [VSIGHT](#) EN TODAS LAS REVISIONES DONDE APLIQUE

ALCANCE Y OBJETIVO

DEBES SABER

- Esta atención se puede entregar a titular o usuario del servicio.

- **Sucursales:** Consulta al cliente si se puede comunicar con alguien que esté en el domicilio para realizar revisiones con el equipo. Si cliente no puede o no quiere comunicarse con nadie, informa que nos puede contactar cuando esté en su domicilio para poder realizar pruebas con su servicio.

ALCANCE Y OBJETIVO

DEBES SABER

- **Si se ingresa una visita a terreno, NO se debe indicar al cliente lo que el técnico hará,** ya que es él quien define la mejor forma de solucionar el caso de acuerdo al diagnóstico realizado en el domicilio. La única excepción es cuando al hacer cambio de tecnología, se reemplazará el DBOX PRO por un Dbox Smart.
- **Si corresponde ingresar Solicitud de Servicio para Visita técnica, previamente se debe volver a revisar si existe FEN en BEC,** para corroborar que el cliente no está con Falla Masiva. Si tiene FEN, se debe informar según paso 2. REVISIONES BEC
- Si el cliente solicita compensación, seguir el procedimiento "DESCUENTO DE DÍAS SIN SERVICIO"
- **No se debe indicar al cliente presionar el botón reset del gateway, ya que pierde la configuración y requiere de visita técnica para solución.**
- Si el inconveniente del cliente se soluciona al corregir la posición de las antenas, tipifica tu atención marcando con el #ANTENA

ANALIZA

- Revisa las actividades de "Llamada Entrante" en la vista de la CUENTA DE SERVICIO correspondiente al domicilio por el que el cliente nos contacta, poniendo atención a

la "Fecha Inicio" y su "Razón". Esto es para ver si el cliente nos ha contactado los últimos 7 días.

- Luego, revisa las Solicitudes de Servicio de Reparación "Internet" desde la vista de la CUENTA DE SERVICIO asociada a la dirección por la que el cliente nos contacta, poniendo atención a la "Fecha de Creación" y "Tipo" Internet.
 - **REITERADO**
Revisa el apartado de "Reiterados" para su atención.

NO REITERADO

Si el cliente no es un caso Reiterado, es decir, no tiene contactos ni visitas técnicas de internet en los últimos 7 días, debes continuar con el procedimiento a continuación.

**MODELO ONT: SERCOMM FG1100R-L // NOKIA G-120G-E//
NOKIA G-241W-A**

REVISIONES EN BEC

REVISAR FALLA MASIVA Y/O TRABAJOS EN EL SECTOR

Descarta falla masiva, revisando el color del semáforo Dificultad de servicio detectado

VERDE -> No hay falla masiva ni trabajos en el sector. Continúa la revisión

ROJO -> Indica falla masiva o trabajo programado. Haz clic sobre el semáforo para revisar la información que contiene

AMARILLO -> Indica trabajo programado. Haz clic sobre el semáforo para revisar la información que contiene

ESTÁ EN UNA FALLA MASIVA	NO ESTÁ EN UNA FALLA MASIVA
Informa al cliente el inconveniente en el sector y posible horario de solución	Continúa la revisión.

Falla masiva

ID_FEN	PROBLEMA	FECHA_DECLARACION_PROBLEMA	FECHA_POSIBLE_SOLUCION	SUBSISTEMA	SERVICIO
1628775	Condes_LCON_XK_TANGO_001_004-TELEVISION	10/07/2019 20:51:00	11/07/2019 00:51:00	Amplificador BT	Tv+Tel+Int

Mostrando 1 a 1 de 1 registros

Falla masiva escalada a red

FEN	PROBLEMA	FECHA_DECLARACION_PROBLEMA	FECHA_POSIBLE_SOLUCION	SUBSISTEMA	SERVICIOS
263	ESCALADO-RED (SIN-011-001) Mejora de niveles	19/10/2022 11:48:34	20/10/2022 08:00:00		

SIX

No hay SIX asociado a este cuadrante

En las SIX (trabajos programados) se indica si tienen pérdida (de servicio) o degradación

Num SIX	Impacto	Fecha de inicio	Fecha de fin	Zona	Ciudad	Localidad	Nodo-Cuad	Solicitante	Servicio	Actividad	Ejecutor o Responsable	Tipo Actividad
256280	Con Pérdida	25-09-2019 15:00:00	25-09-2019 16:00:00	25	Santiago		810-002	Marco Jose Mejias Marin	Tv+Tel+Int	150	Trasali	Hugo Andres Catalan Osorio

Mostrando 1 a 1 de 1 registros

REVISAR ESTADO DE LA ONT

Revisa en BEC el ESTADO DE LA ONT

ONLINE

Continúa revisando el **ESTADO DE GATEWAY**

OFFLINE

Con video llamada solicita al cliente revisar que las **conexiones** entre la ONT y la roseta estén correctamente puestas y firmes y que esté conectado correctamente a la electricidad.

LED POWER ENCIENDE		LED POWER NO ENCIENDE
Refresca la página de BEC y verifica si cambió el estado		Ingresa una visita técnica de subárea ONT no enciende, indicando hasta qué revisión llegaste
ONLINE	OFFLINE	
Continúa revisando el ESTADO DE GATEWAY	Ingresa una visita técnica subárea ONT no enciende, indicando hasta qué revisión llegaste	

ESTADO DE GATEWAY —

- Copia el número de serie del GATEWAY desde BEC e ingresa el dato en **SMART WIFI PORTAL**. Utiliza tus credenciales de red para ingresar.
- En la opción Resumen, mira el estado del Gateway: **CONECTADO O DESCONECTADO**
 - **CONECTADO:** Consulta al cliente si se conecta por cable o por wifi y según la respuesta dirígete al acordeón correspondiente.
 - **DESCONECTADO:** Confirma con el cliente (video llamada) si el Led Power del Gateway está encendido o apagado.
- **GATEWAY APAGADO**

Valida con video llamada la conexión de la Gateway a la red eléctrica

CONEXIONES OK				CONEXIONES NO OK
Pincha TIEMPO REAL en Smart WIFI y revisa si cambia el color de la conexión del GATEWAY				Ingresa <u>una visita técnica</u> de subárea GATEWAY NO ENCIENDE, indicando hasta qué revisión llegaste
VERDE		ROJO		
SOLUCIONA	NO SOLUCIONA	SOLUCIONA	NO SOLUCIONA	
Finaliza tu atención y tipifica en Andes	Consulta al cliente si se conecta por cable o por wifi y según la respuesta dirígete al acordeón correspondiente.	Finaliza tu atención y tipifica en Andes	Ingresa <u>una visita técnica</u> de subárea GATEWAY NO ENCIENDE, indicando hasta qué revisión llegaste	

- **GATEWAY ENCENDIDO**

Valida con video llamada cuál es el color del **led power** del Gateway

LUZ VERDE	LUZ ROJA
Solicita al cliente que realice un reset eléctrico	Valida con video llamada que las conexiones de Cable de red Ethernet entre los dos equipos

		(ONT y Gateway) estén correctas y firmes.
		Luego, solicita al cliente realizar un reset eléctrico.
Luego, actualiza información de Smart wifi portal nuevamente presionando el botón TIEMPO REAL y revisar color de conexión del Gateway		
VERDE CONECTADO		ROJO DESCONECTADO
Valida si el inconveniente se solucionó		
SOLUCIONADO	NO SOLUCIONADO	Ingresa visita técnica de subárea GATEWAY NO ENCIENDE, indicando hasta qué revisión llegaste.
Finaliza tu atención y tipifica en Andes	Consulta al cliente si se conecta por cable o por wifi y según la respuesta dirígete al acordeón correspondiente.	

APROVISIONAMIENTO —

Revisar que el Aprovisionamiento de la Velocidad contratada por el cliente sea la misma que aparece aprovisionada en la plataforma UIM

VELOCIDAD IGUAL A LA DE UIM: Consulta al cliente si se conecta por cable o por wifi y según la respuesta dirígete al acordeón correspondiente.

VELOCIDAD DIFERENTE A LA DE UIM: Pincha el botón REAPROVISIONAR

- **SOLUCIONA:** Finaliza tu atención y tipifica
- **NO SOLUCIONA:** Continúa revisando

▼ Información de aprovisionamiento

Información de aprovisionamiento				Recargar	X
	Andes		Plataforma		V/S
Velocidad Contratada	500 Mbps	Mbps-500	500 Mbps	Mbps-500	✓
Modo Conexión	FIAT		BRI		X
Marca	SERCOMM		SERCOMM		✓
Modelo	FG1100R		FG1100R		✓
Flujo dboxsmart			Activado		✓
Reaprovisionar					

COMPATIBILIDAD DE ONT CON VELOCIDAD

Revisar la compatibilidad de la ONT en BEC de Andes

SEMÁFORO VERDE:

Consulta al cliente si se conecta por cable o por wifi y según la respuesta dirígete al acordeón correspondiente.

SEMÁFORO ROJO:

Ingresa **visita técnica** de subárea ONT Cambio Equipo por Incompatibilidad, indicando hasta qué revisión llegaste

Internet Pack Vive Residencial 0720F

▼ Pasos Internet	
Estado ONT	Online
Estado de Red	✓
Compatibilidad ONT con Velocidad Contratada	✓
▼ Información básica	



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



Completa la lección, antes de continuar.

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

No es condicionante para la baja de servicios que el cliente presente deuda. Esta afirmación es:

☐

Falsa

☐

Verdadera

ACTIVACIÓN/HABILITACIÓN ROAMING



PROCEDIMIENTO

DEBES SABER

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

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

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

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

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

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

GESTIÓN

IMPORTANTE

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

Paso 2

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

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

a) Cliente no está dentro de la lista, debes continuar con el paso a paso

b) Cliente está dentro de la lista, esto quiere decir que debes informar que ya ha utilizado toda su cuota de servicio Roaming. Para volver a tenerlo, debe volver a activar el servicio y se generará un cobro de \$10.000 en su próxima boleta.

- **i. Cliente no acepta pagar:** Debes informar que no es posible realizar la activación de este servicio.
- **ii. Cliente acepta pagar:** debes eliminar e ingresar el servicio de Roaming en Andes con el nombre Bolsa Adicional Roaming 5GB. Para hacer la re carga de la bolsa, revisa el apartado CARGA DE BOLSA ADICIONAL en la publicación

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

Paso 3

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

Colombia
Costa Rica
Ecuador
El Salvador
Estados Unidos
Guatemala
Honduras
México
Nicaragua
Panamá
Paraguay
Perú

Puerto Rico
Republica Dominicana
Uruguay

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

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

Paso 4

3. Descarga la siguiente [LISTA DE PLANES](#) y verifica en sistema el plan contratado del cliente.

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

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

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

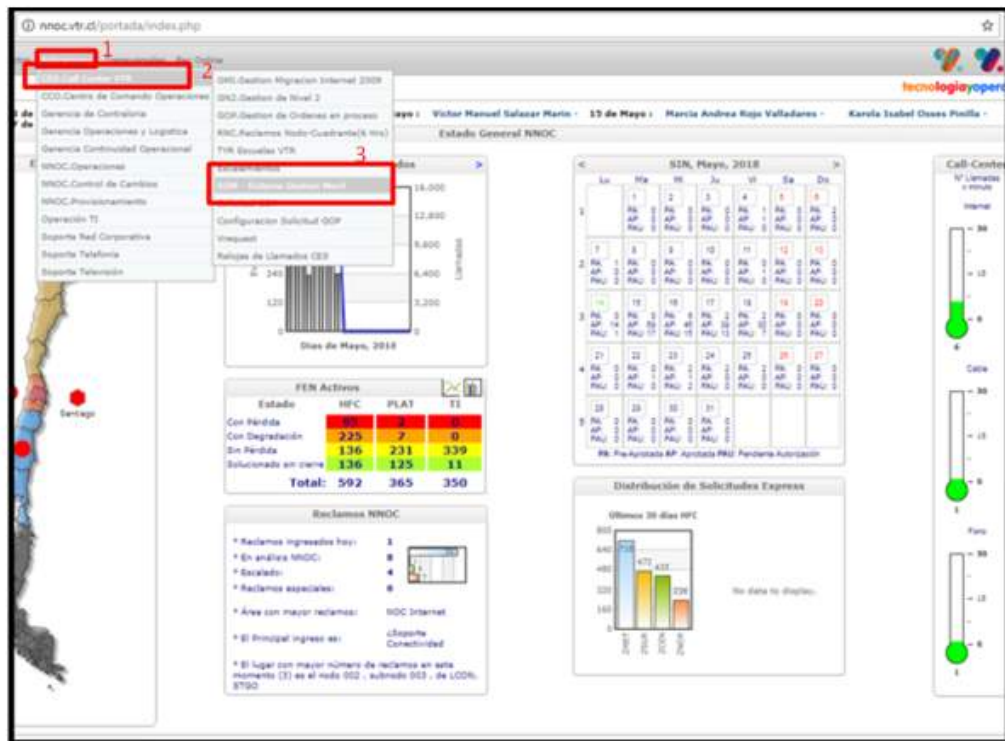
Paso 5

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

REVISIÓN EN SGM

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

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



2. Una vez ingresamos al Sistema de gestión móvil ingresamos el N° de pcs y click en Traer.

Sistema de Gestión Móvil

963407844

Traer

12777175-8 PAOLA ALEJANDRA RIVERA

Ciclo: 15 Plan: Plan Colaborador 500*

Creación: 08-03-2012 Retiro:

Mercado: Suscripción Estado: MIGRADO

FEN

Data HLR

IMSI

730080100947109

N° Móvil

56963407844

Internet

Habilitado

Tipo de Mercado

Post Pago

Roaming Voz

Habilitado

Roaming Datos

Bloqueado

Llamadas Entrantes

Habilitado

Llamadas Salientes

Habilitado

SMS

Habilitado <<

SMS

Habilitado >>

Larga Distancia

Activado

S. Complementarios

Bloqueado

Data OCS

Ciclo

1

Cod. Plan

1064

IMSI

730080100947109

Ciclo Vida

Post-Pago

Susp. por Cliente

No

Susp. por Robo

No

Susp. por Atraso

No

Susp. por L. Credito

No

Este número tiene una cuenta POSTPAGO

Data PCRF

Op. Condición

Roaming* 1547

Carga Inicial

92,0 Mb

Balance

92,0 Mb

Consumo

0,00 Kb

Estado Cuota

Normal

Reset Cuota

15-01-2038

Op. Condición

Cuota* 3917

Carga Inicial

8,00 Gb

Balance

8,00 Gb

Consumo

0,00 Kb

Estado Cuota

Normal

Reset Cuota

15-05-2018

Op. Condición

Social_Networks

Carga Inicial

10,00 Gb

Conexión Voz: Registrado

Conexión 4G: Registrado

APN 4G: Provisionado

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

Sistema de Gestión Móvil

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

987001814

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

Conexión Voz: Registrado

Conexión 4G: Registrado
 APN 4G: Provisionado

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

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

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

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

ACTIVACIÓN ROAMING EN ANDES

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4 Y 5

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

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

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

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

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

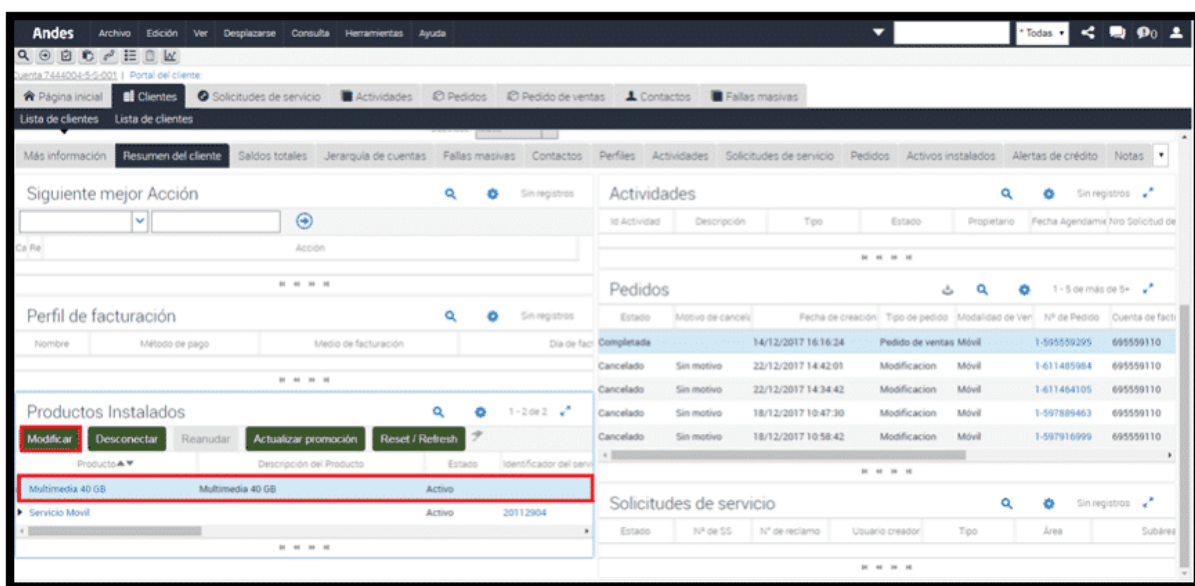
PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4 Y 5

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



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4 Y 5

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

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

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

Lista

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

Nº de Pedido: 1-1506039914 Nombre del Cliente: HADA HAYDELINA RAMB

Modalidad de Venta: Móvil Cuenta del Cliente: 7444004-5

Método de Envío: Autoinstalación Nº de Serie Ci:

Tipo Portado: No Portado - Venta Fi Estado Nº de Serie Ci:

Tipo de Pedido: Modificación Subtipo Cuenta:

Etapas: Orden Cuenta de Servicio: 7444004-5-5-001

Ingresador: MAQUINA Dirección de Servicio:

Canal de Ventas: Cuenta de Facturación: 695559110

Vendedor: email: brayancolina92@gmail.co

Estado: **Pendiente**

Fecha de creación: 23/04/2018 16:27:06

Fecha de Modificación: 23/04/2018 16:27:06

Desde cuando: 23/04/2018 16:27:06

Motivo:

Vigencia de Cotización:

Estado del Trámite:

Contexto de Estado:

Clasificación Fijo:

Clasificación Móvil: Inicio 2

Saldo Límite Crédito Fijo: \$-28.990

Saldo Límite Crédito Móvil: \$-28.990

Deuda Rut: \$250

Deuda Domicilio: \$43.990

Pago Up Front: \$0

Pago Up Front recibido:

Renta Mensual: \$49.990

Cargo Única Vez: \$0

Rut Deuda Domicilio: 9195335-8

Deuda no Vinculante:

Motivo Desconexión:

Convenio Aprobado:

Motivo de cambio: Baja Voluntaria

Reserva delivery:

Orden con delivery:

Dirección envío delivery:

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

Detalles de la línea Atributos Totales

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4 Y 5

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

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

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

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Pedido

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

Lista

Ingresador: MALABRA Dirección de servicio: Estado de trámite: Pago Up Front: 000

Canal de Ventas: Cuenta de Facturación: 695559110 Contexto de Estado: Pago Up Front recibido: 0

Vendedor: e-mail: brayencolina92@gmail.com Renta Mensual: \$49.990

Acelerar cuotas: 0 Deuda no Vinculante: 0 Pago Upfront Primera Boleta: 0 Cargo Única Vez: 0

Comentarios: Motivo Desconexión: 0 ConVENIO Aprobado: 0 Rut Deuda Domicilio: 9195335-8

Reserva delivery: 0 Motivo de cambio: Baja Voluntaria

Orden con delivery: 0

Dirección envío delivery: 0

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

Detalles de la línea Atributos Totales

Detalles

Personalizar Editar promoción Verificar Cuotas Cambiar Sincard

Nº de reseta	Producto	Lista de evaluación e	Cant.	Precio de inicio	Cantidad ampliada	Precio neto	ID de servicio	Punto de servicio	Cuenta de servicio	Precio neto exten	SubTotal Cargo U	Depende del ID del pedido	Relación oc
1	Servicio Móvil		1		1	\$0	20112904		7444004-5-5-001	\$0	\$0		
2	Multimedia 40 GB		1		1				7444004-5-5-001		\$0		

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4 Y 5

Para hacer el ingreso del Roaming, se deberá marcar el flag de **ROAMING DATOS INTERNACIONAL** y/o **ROAMING VOZ INTERNACIONAL** según corresponda.

The screenshot shows a web interface for configuring services. At the top, there's a dropdown menu labeled 'Servicio Datos Móvil'. Below it, the 'Servicio SMS' section has an 'Item' dropdown, a 'Cant.' input field, and an 'Agregar ítem' button. A table below this section has columns for 'Cant.', 'Item', and 'Precio', with one row showing '1' and 'Servicio SMS'. The 'Roaming Datos Internacional' section is highlighted with a red box around the 'Agregar ítem' button and another red box around the 'Item' dropdown menu, which currently shows 'Roaming Datos Internacional'. Below this is the 'Roaming Voz Internacional' section with similar fields. At the bottom, there's a 'Cargo Fijo' section with an 'Item' dropdown showing 'Combinador 500', a 'Finalicele' button, and 'Anterior' and 'Siguiente' buttons.

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4 Y 5	
--------	--------	--------	------------	--

Presionar **VERIFICAR** y luego **ACEPTAR** para confirmar las validaciones automáticas y la vialidad del cambio propuesto en la modificación.

- Seleccionar el botón **TERMINADO**.

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

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4 Y 5

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

[illegible]

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

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

Lista

1-8743979178

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

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

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

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4 Y 5

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

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Pedido

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

Lista

1-590261059

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

Nº de Pedido: 1-590261059

Modalidad de Venta: Móvil

Método de Envío: Autoinstalación

Tipo Portado: No Portado - Venta FI

Tipo de Pedido: Modificación

Etapa: Orden

Vendedor: CABARCAG

Canal de Ventas: Sucursal

Propietario:

Accelerar cuotas:

Comentarios:

Reserva delivery:

Orden con delivery:

Dirección envío delivery:

Nombre del Cliente: FELIPE LEONARDO NOVA

Cuenta del Cliente: 15593418-2

Nº de Serie CI:

Estado Nº de Serie CI:

Subtipo Cuenta: Conv Funcionarios VTR

Cuenta de Servicio: 15593418-2-5-001

Dirección de Servicio: VICUNA MACKENNA

Cuenta de Facturación: 94150264

e-mail: uat3prometeo@gmail.com

Deuda no Vinculante:

Motivo Desconexión:

Convenio Aprobado:

Estado: Completada

Fecha de creación: 11/12/2017 16:24:34

Fecha de Modificación: 11/12/2017 16:25:49

Desde cuando: 11/12/2017 00:00:00

Motivo:

Vigencia de Cotización:

Estado del Trámite: Completada

Contexto de Estado: Todas las líneas del pedido están completadas

Pago Upfront Primera Boleta:

Generar Boleta/Factura Online:

Clasificación Fijo:

Clasificación Móvil:

Saldo Límite Crédito Fijo: \$0

Saldo Límite Crédito Móvil: \$0

Deuda Rut: \$0

Deuda Domicilio: \$0

Pago Up Front: \$0

Pago Up Front recibido:

Renta Mensual: \$0

Cargo Única Vez: \$0

Rut Deuda Domicilio:

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4 Y 5

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

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

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

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



CARGA DE BOLSA ADICIONAL

CONTEXTO

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

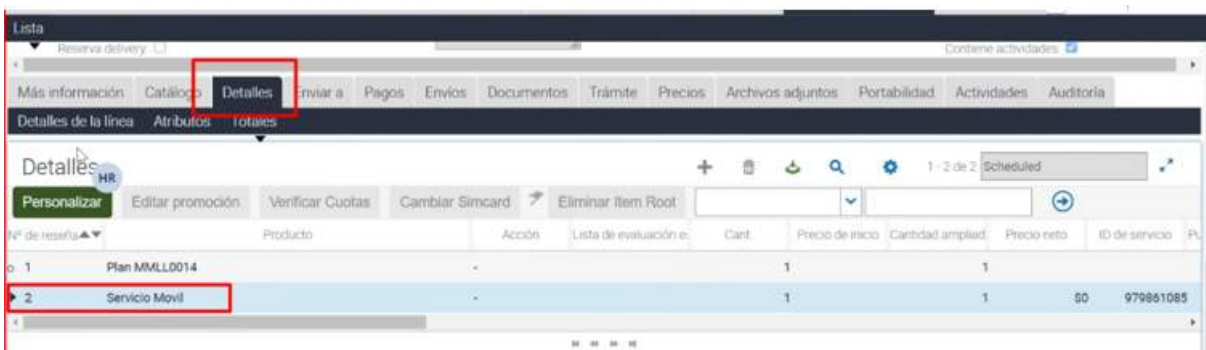
Paso 2

The screenshot displays the Andes CRM interface. The top navigation bar includes 'Andes' and various menu items like 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. Below this, a secondary navigation bar shows 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Filtros masivos'. The main content area is divided into several sections: 'Siguiendo mejor Acción', 'Perfil de facturación', 'Productos Instalados', 'Actividades', 'Pedidos', and 'Solicitudes de servicio'. The 'Productos Instalados' section is highlighted with a red box, showing a table with columns for 'Producto', 'Descripción de Producto', 'Estado', and 'Identificador del producto'. The table lists two products: 'Multimedia 40 GB' and 'Multimedia 40 GB', both with the status 'Activo'. The 'Modificar' button is highlighted with a red box.

Producto	Descripción de Producto	Estado	Identificador del producto
Multimedia 40 GB	Multimedia 40 GB	Activo	
Servicio Móvil		Activo	20112904

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

Paso 3



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

Paso 4

The screenshot shows a web application interface for 'Servicio Movil'. At the top, there is a navigation bar with links: 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Validaciones venta', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', and 'Contactos'. Below this is a 'Lista' dropdown menu. The main content area is titled 'Servicio Movil' and features a progress bar with two steps: '1. Servicio Datos Movil' and '2. Bolsas'. The '2. Bolsas' step is highlighted with a red box. To the right of the progress bar are three buttons: 'Cancelar', 'Verificar', and 'Terminado'. Below the progress bar, there is a table with columns 'Item' and 'Cant.'. The table contains one row with the item 'Bolsa Adicional Roaming 5GB' and a quantity of '1'. To the right of the table is a button labeled 'Agregar ítem'. Below the table, there is a section titled 'Servicio Datos Movil' with a sub-header 'Additional detail description line' and a text input field.

Item	Cant.
Bolsa Adicional Roaming 5GB	1

Agregar ítem

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

Paso 5

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

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

Paso 6

The screenshot shows the 'Andes' software interface. At the top is a dark blue header with the title 'Andes' and a menu bar containing 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. Below the header is a toolbar with various icons. A breadcrumb trail reads 'Cuenta 7047538-3 | Portal del cliente 7047538-3 | Pedido'. A secondary menu bar includes 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Direcciones', and 'Pedido'. A dark blue bar labeled 'Lista' is below the menu. The main content area displays the order number '1-535848934'. Below this is a row of buttons: 'Revisar', 'Verificar', 'Enviar', 'TSQ', 'Cancelar pedido', and 'Generar documento'. The 'Generar documento' button is highlighted with a red border. Underneath the buttons are two columns of form fields. The left column contains: 'N° de Pedido' (1-535848934), 'Modalidad de Venta' (Fija), 'Método de Envío' (Visita Técnica), and 'Tipo Portado' (No Portado - Venta Fij). The right column contains: 'Nombre del Cliente' (MARIA PATRICIA DROGU), 'Cuenta del Cliente' (7047538-3), 'N° de Serie Cl.', and 'Estado N° de Serie Cl.'.

1-535848934					
Revisar	Verificar	Enviar	TSQ	Cancelar pedido	Generar documento
N° de Pedido: 1-535848934		Nombre del Cliente: MARIA PATRICIA DROGU			
Modalidad de Venta: Fija		Cuenta del Cliente: 7047538-3			
Método de Envío: Visita Técnica		N° de Serie Cl:			
Tipo Portado: No Portado - Venta Fij		Estado N° de Serie Cl:			

Desde el pedido presionar **GENERAR DOCUMENTO**.

Paso 7

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

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

Paso 8

Lista

1-8743979178

Revisar Verificar **Enviar** TSQ Cancelar pedido

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

Modalidad de Venta: Móvil Cuenta del Cliente: 67

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

Paso 9

1-590261059

Revisar Verificar Enviar TSQ Cancelar pedido Generar documento

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

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



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

FALLA MASIVA- DEVOLUCIÓN DÍAS SIN SERVICIO MÓVIL



PROCEDIMIENTO

Este procedimiento se debe utilizar en caso que el cliente presente indisponibilidad en su servicio voz y o datos, ya sea por degradación, sin servicio o indica solo llamadas de emergencias.

DEBES SABER

INDAGA

Es Importante que en el caso de **existir una FEN**, esta se deba registrar en la observación de la solicitud de servicio, con el siguiente formato:

- **Servicio afectado // número de FEN//breve observación**

EJEMPLO:

Servicio afectado llamadas y datos// FEN n° XXX, obs: Cliente informado de inconvenientes en servicio

Para realizar las pruebas correctas, revisa la publicación [INCONVENIENTES EN SERVICIOS MÓVILES](#)

DEBES SABER

INDAGA

Realiza preguntas certeras para identificar Inconveniente del cliente, ya que podría presentar:

Problemas de Voz, no puede generar llamados, se corta el llamado

- Al marcar el número para llamar, se corta inmediatamente.
- Al estar en una llamada, se comienza escuchar ruido metalizado.
- Al estar en una llamada, se comienza a entrecortar la voz (degradación) y se corta el llamado.
- Cuál es la dirección exacta, ciudad o comuna en donde presento o presenta este inconveniente.
- En que horario le sucedió o sucede este inconveniente

Problemas de Datos, se degrada el servicio, no puede navegar

- Al intentar navegar por el browser del móvil, carga completa la página.
- Al intentar navegar por una app, se descarga la información.
- El equipo móvil, indica “Red de datos Móviles no disponible”
- Cuál es la zona, ciudad o comuna en donde presento o presenta este inconveniente.
- En que horario le sucedió o sucede este inconveniente

VERIFICAR PRECONDICIONES

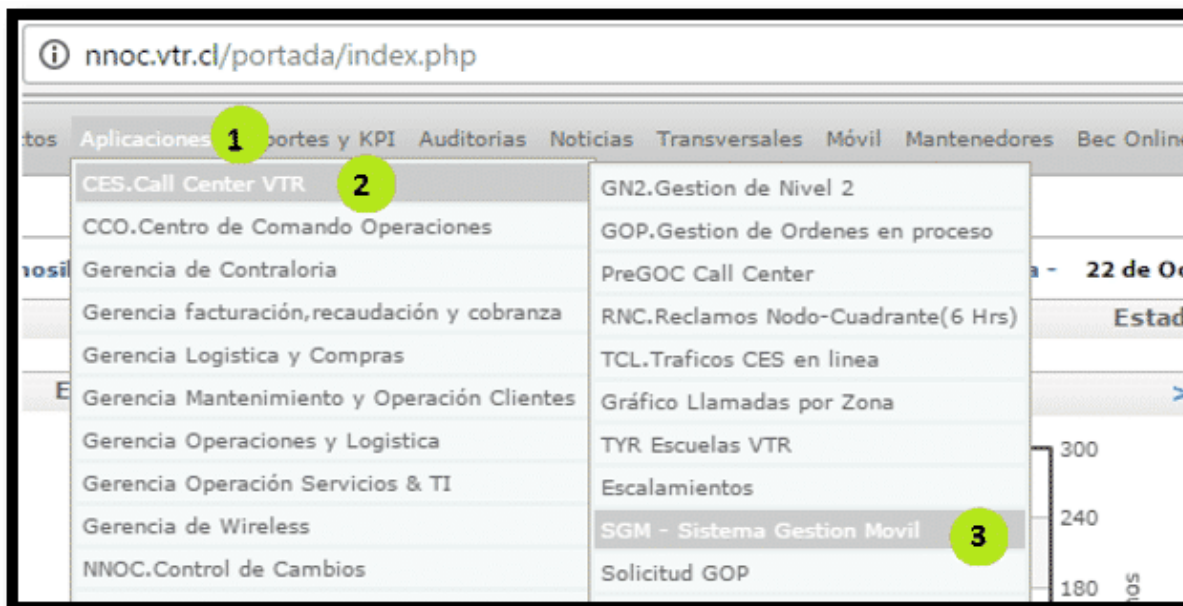
PASO 1, 2 Y 3

PASO 4

PASO 5

PASO 6

1. Ingresar a "nnoc.vtr.cl" y seleccionar Aplicaciones
2. Luego ubicarse en "CES. Call Center VTR"
3. Seleccionar "SGM – Sistema Gestión Móvil"



PASO 1, 2 Y 3	PASO 4	PASO 5	PASO 6	
---------------	--------	--------	--------	--

4. Al ingresar a la plataforma **SGM** se debe ingresar el numero móvil, **ANTEPONIENDO EL 9** (1), se selecciona **traer** (2) y luego se debe **pinchar FEN** (3)



The screenshot shows the SGM platform interface. On the left, there are two red boxes with numbers 1 and 2. Box 1 contains the number '963408857' and box 2 contains the word 'Traer'. On the right, there is a red box with the number 3 containing the word 'FEN'. The interface also displays the following information: Rut 76114143-0, Plan Plan Libre MM 700 (Prueba), Estado Activo, and Tipo 7001 - Línea Móvil. There are also icons for a 4G phone, a green smiley face, and an envelope icon.

PASO 1, 2 Y 3	PASO 4	PASO 5	PASO 6	
---------------	--------	--------	--------	--

5. Se desplegarán **todas las FEN “Activas”** que correspondan a “Indisponibilidad de Sitios por Cobertura a nivel nacional” **desde hace 7 días atrás**, desde la fecha actual.

- En caso que no exista una FEN activa, debes atender según el procedimiento [INCONVENIENTES SERVICIO DE VOZ Y DATOS](#)

FEN Activos

Zona

Todas

Subzona

Todas

Comuna

Todas

FEN	FECHA Y HORA	SERVICIOS	PROBLEMA
1810452	20 de enero de 2020 ? 08:23 hrs	Telefonía Móvil: 1 sitio 2G, 1 sitio 3G, 1 sitio 4G.	Voz Movil Inicio : (XV): Corte de Energía en Algunos Sectores de Arica con Indisponibilidad de Servicio 488304
1809736	19 de enero de 2020 ? 07:01 Horas	Movil: 1 sitio 2G, 1 Sitio 3G, 1 Sitio 4G	Voz Movil Inicio (X): Indisponibilidad de servicio Sitio Fin de cobertura Camino Aeropuerto Osorno 487925
1809050	18 de Enero de 2020 ? 02:33 Horas	T. Movil:1 Sitio 2/3G	Voz Movil, Inicio : (XIII): Caída de Enlace Óptico tramo Lo Arcaya de Colina - Brisas de Chicureo 487055

Cerrar

PASO 1, 2 Y 3

PASO 4

PASO 5

PASO 6

6. Una vez que se **obtenga el dato de la dirección, Ciudad o Comuna** en donde está presentando el inconveniente de cobertura el cliente, puedes seleccionar directamente la información en los combo box.

FEN Activos

Zona

Todas

Subzona

Todas

Comuna

Todas

FEN	FECHA Y HORA	SERVICIOS	PROBLEMA
1810452	20 de enero de 2020 ? 08:23 hrs	Telefonía Móvil: 1 sitio 2G, 1 sitio 3G, 1 sitio 4G.	Voz Movil Inicio : (XV): Corte de Energía en Algunos Sectores de Arica con Indisponibilidad de Servicio 488304
1809736	19 de enero de 2020 ? 07:01 Horas	Movil: 1 sitio 2G, 1 Sitio 3G, 1 Sitio 4G	Voz Movil Inicio (X): Indisponibilidad de servicio Sitio Fin de cobertura Camino Aeropuerto Osorno 487925
1809050	18 de Enero de 2020 ? 02:33 Horas	T. Movil:1 Sitio 2/3G	Voz Movil, Inicio : (XIII): Caída de Enlace Óptico tramo Lo Arcaya de Colina - Brisas de Chicureo 487055

Cerrar

PASO 1, 2 Y 3

PASO 4

PASO 5

PASO 6

7. Cuando se seleccione un dato e identificado, **se desplegarán solo las FEN Activas** que correspondan a Indisponibilidad de sitios por cobertura de la zona indicada, Ej. Comuna: Arica. Sin embargo, para obtener más detalles, se debe presionar el botón, al inicio de la información de la FEN.

FEN Activos

Zona: Todas Subzona: Todas Comuna: Arica

FEN	FECHA Y HORA	SERVICIOS	PROBLEMA
1810452	20 de enero de 2020 ? 08:23 hrs	Telefonía Móvil: 1 sitio 2G, 1 sitio 3G, 1 sitio 4G.	Voz Movil Inicio : (XV): Corte de Energía en Algunos Sector de Arica con Indisponibilidad de Servicio 488304

Cerrar

PASO 1, 2 Y 3

PASO 4

PASO 5

PASO 6

8. Cuando se presione el **botón de más detalles**, se desplegará las **observaciones adicionales sobre esta indisponibilidad**, como por ejemplo localidad y cantidad de sitios.

- En el detalle de la FEN, entrega el sector de la Comuna o Ciudad indicada.
- En el detalle de la FEN, entrega la cantidad de sitios con afectación en la zona indicada.

FEN 1810452		
20/01/20 11:08:40	Sugandha Agarwal	.
20/01/20 10:15:07	René Chávez Basurto	Agregado desde FENInteractiva Plataforma - El FEN fue escalado a soporte por René Chávez Basurto
20/01/20 10:15:07	René Chávez Basurto	Agregado desde FENInteractiva Plataforma - ///NOTIFICACION Se notifica ticket MOVISTAR con Andres Torres y SoporteCOREVAS
20/01/20 10:13:21	Sugandha Agarwal	Agregado desde Pre-FENInteractiva Plataforma - El FEN fue Pre-escalado a soporte por Sugandha Agarwal
20/01/20 10:13:21	Sugandha Agarwal	Agregado desde Pre-FENInteractiva Plataforma - esclated to support
20/01/20 10:12:24	Sugandha Agarwal	Inicio Descripción de Inicio Corte de Energía en Algunos Sectores de Arica con Indisponibilidad de Servicio. Fecha y Hora de Inicio 20 de enero de 2020 ? 08:23 hrs Localidad Arica Región XV Arica Parinacota Tipo de Servicios Telefonía Móvil: 1 sitio 2G, 1 sitio 3G, 1 sitio 4G. Equipo Afectado Red AC Área Resolutora EGO Diagnóstico Preliminar Corte de energía red pública. Ticket 488304

GESTIÓN

SOLICITUD

INFORMA

REGISTRA

Ingresar la solicitud de servicio:

- **TIPO:** Telefonía móvil
- **ÁREA:** Inconveniente en servicio
- **SUBÁREA:** No hace/no recibe llamadas- no navega
- **DESCRIPCIÓN:** Registra la FEN informada por la operación

Informa al cliente que es necesario ingresar una orden para dejar constancia del inconveniente que está presentando

--

SOLICITUD	INFORMA	REGISTRA
<u>VOZ</u> <i>"Sr(a). XXX, informo que en estos momentos nos encontramos presentando inconvenientes en la cobertura móvil de su sector, Nuestro equipo ya se encuentra trabajando para solucionarlos en el menor tiempo posible. Lamentamos las molestias que esta situación le podría ocasionar".</i> <u>NO VOZ</u> <i>"XXX, informo que en estos momentos nos encontramos presentando inconvenientes en la cobertura móvil de tu sector, Nuestro equipo ya se encuentra trabajando para solucionarlos en el menor tiempo posible. Lamentamos las molestias que esta situación te podría ocasionar".</i>		

SOLICITUD	INFORMA	REGISTRA
Tipifica correctamente: Atención Retención→Servicio técnico→Fallas masivas Registrar en la atención: • Nombre de la persona que atendemos • Motivo de atención/llamada • Información entregada • Gestión realizada.		

DEVOLUCIÓN DÍAS SIN SERVICIO

CONTEXTO

La devolución de días sin servicio se realizará siempre y cuando la Solicitud de servicio tenga los siguientes códigos de cierre:

- Contacta-Prov. Realizada
- No Contacta-Prov. Realizada
- Contacta-Corrige Sistema
- No Contacta-Corrige Sistema
- Contacta provisión pcrf
- No contacta provisión pcrf
- Contacta provisión hlr
- No contacta provisión hlr
- Contacta provisión ocs
- No contacta provisión ocs

Paso 2

GESTIÓN

Solicitudes de servicio							
Nº de SS	Nº de reclamo	Usuar	Tipo	Área	Subárea	Tip	
1-326781102		GGO...	Telefonía móvil	Inconveniente e...	No hace/No Recibe Llam...	Re	

a) Revisa que el cliente tenga la solicitud de servicio de Inconveniente en servicio ingresada

Paso 3

GESTIÓN

Andes

Vº de SS 1-326781102 | Portal del cliente 8820609-6-C-001 | N° de SS

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

Lista de solicitudes de servicio

Id Alarma: La Masiva Solicitudes derivada: Usuario creador: RAUUNZALEZ

Reparación referida: ☐

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

Código de resolución: Contacta- Provision Motivo: servicio ok

Actividades

Id Actividad	Tipo	Descripción	* Motivo	Área a Derivar	* Estado	* Código Cierre	Fecha Inicio	
1-F6MLTQ	SMS – Saliente	[963647725] SMS [VTR informa que su Solicitud N 1-			Finalizada		16/05/2018 22:20	S/
1-SMQ2RQ	Alarma	La actividad ID '1-5F8ZM3' asignada a usuario 'FALI			Cancelada		10/04/2018 14:39	GI
1-5F8ZM3	Resolución	Paso 2 Resolver inconveniente o requerimiento asocservicio ok			Finalizada	Contacta- Provision realizada	05/04/2018 21:35	FA
1-5EZJWO	Alarma	La actividad ID '1-5EVWSM' asignada a usuario 'GGI			Cancelada		05/04/2018 19:09	GI
1-5EYVIT	SMS – Saliente	[963647725] SMS [VTR informa que su solicitud N 1-			Finalizada		05/04/2018 18:08	S/
1-5EVWSM	Resolución	Paso 1 Resolver inconveniente o requerimiento asocno puede recibir llamadas	Backoffice Tecnico Movil		Derivada		05/04/2018 18:08	GI

b) Verifica el código de cierre de la solicitud

- Si el código de cierre **corresponde a una devolución días sin servicio**, el cliente será informado por un ejecutivo que se contactará vía telefónica en un plazo máximo de 72 hrs. hábiles que en su próxima boleta se le realizará el descuento.
- **De lo contrario, un ejecutivo también se contactará-** en el mismo plazo- **con el cliente** para informar de acuerdo al comentario del cierre de la solicitud que no se realizarán descuentos regulatorios.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO TRAINER N° 09 FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO
TRAINER N°08!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR