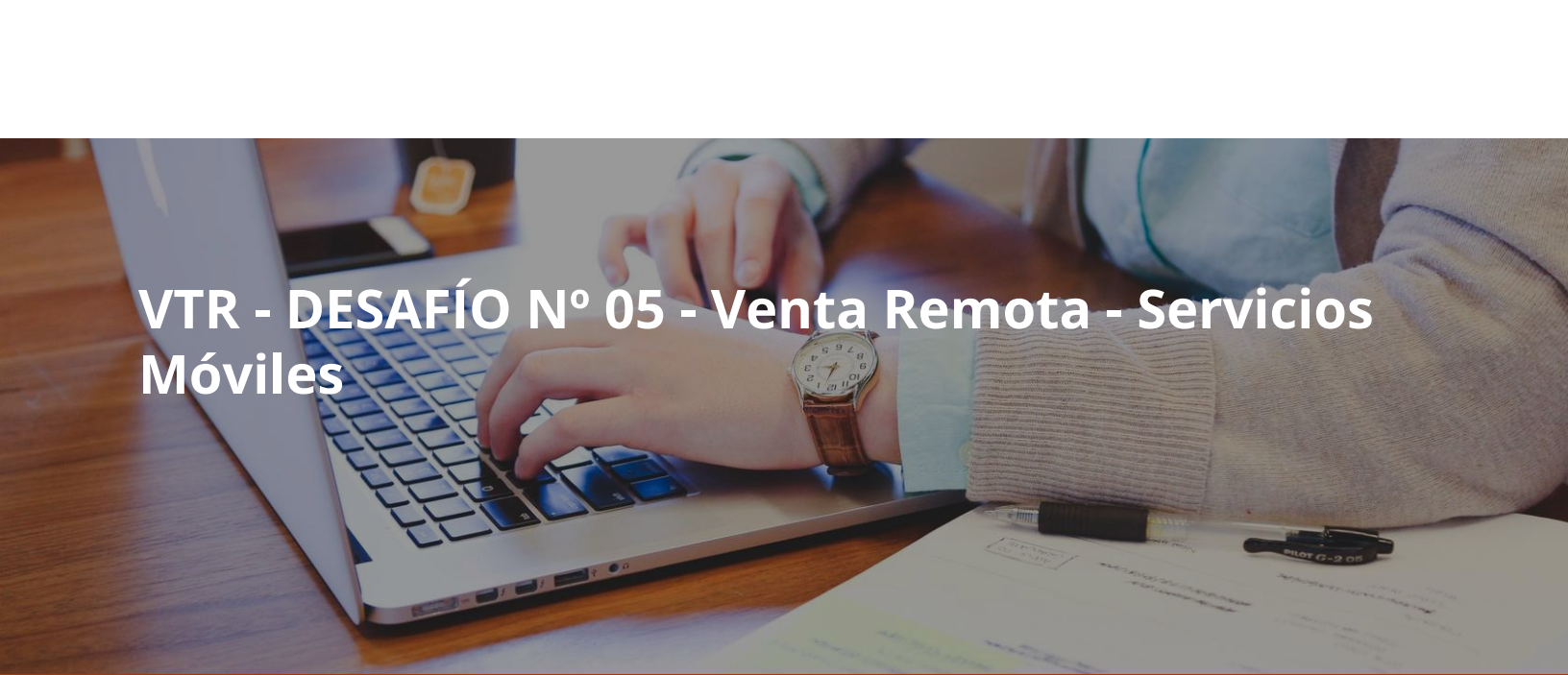




# VTR - DESAFÍO N° 05 - Venta Remota - Servicios Móviles

## 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 y para cerrar tu proceso debes realizar la evaluación final en el Campus Virtual.
- Considera que todos los contenidos incluidos en esta edición podrían sufrir actualizaciones durante el periodo que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises CLAVE.

DESDE EL 05 AL 25 DE MAYO

---

≡ ACTIVACIÓN/HABILITACIÓN ROAMING

≡ DESAFÍO TERMINADO

# ACTIVACIÓN/HABILITACIÓN ROAMING

---



## PROCEDIMIENTO

### DEBES SABER

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

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

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

## POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

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

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

---

## GESTIÓN

## **IMPORTANTE**

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

## Paso 1

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

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

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

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

## Paso 2

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

|                |
|----------------|
| Estados Unidos |
| México         |
| Costa Rica     |
| Colombia       |
| Paraguay       |
| Ecuador        |
| Uruguay        |
| Perú           |

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

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

### Paso 3

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

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

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

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

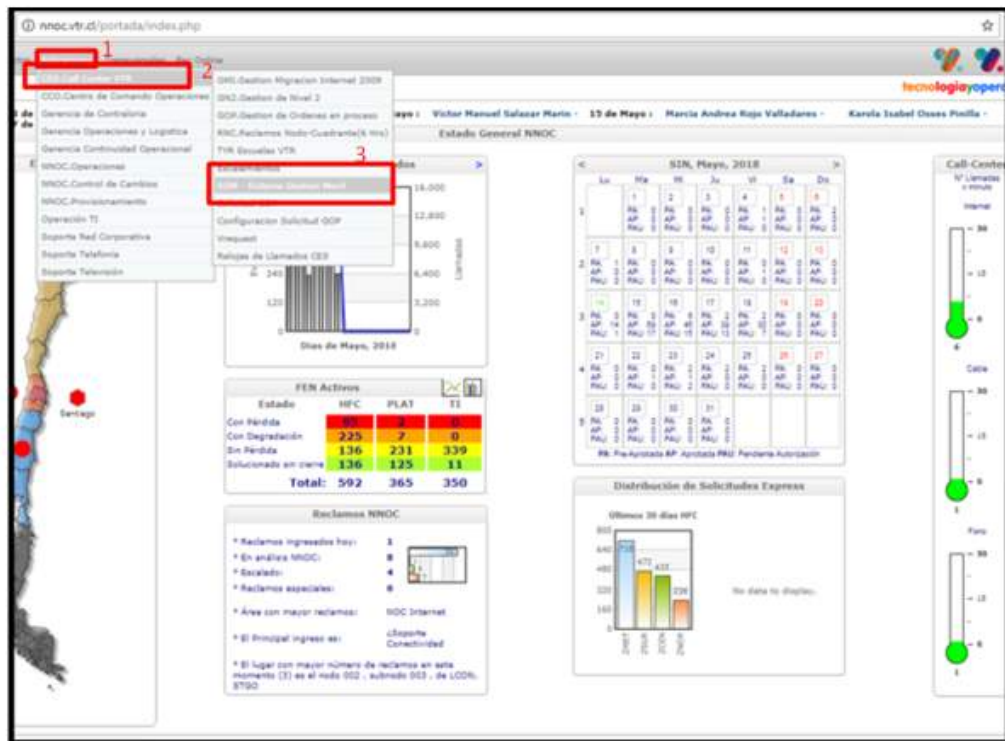
#### Paso 4

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

### REVISIÓN EN SGM

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

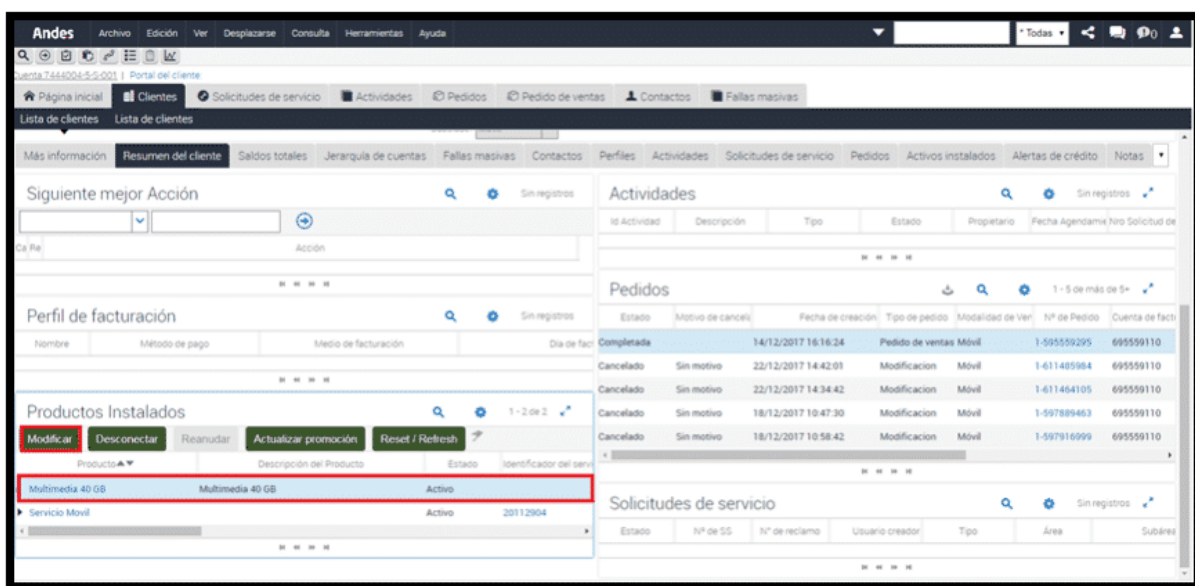
PASO 1

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 Estado: **Pendiente** Clasificación Fijo: Clasificación Móvil: Inicio 2

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

Método de Envío: **Autoinstalación** Nº de Serie Cl: Subtipo Cuenta: Deuda Rut: \$250

Tipo Portado: **No Portado - Venta Fi** Estado Nº de Serie Cl: Dirección de Servicio: Deuda Domicilio: \$43.990

Tipo de Pedido: **Modificación** Cuenta de Servicio: 7444004-5-5-001 Pago Up Front: \$0

Etapas: **Orden** Ingresador: **MACUNA** Cuenta de Facturación: 695559110 Paga Up Front recibido: Renta Mensual: \$49.990

Canal de Ventas: Vendedor: email: brayancolina92@gmail.co Motivo Desconexión: Convenio Aprobado: Rut Deuda Domicilio: 9195335-8

Acelerar cuotas: ☐ **Deuda no Vinculante** Motivo de cambio: **Baja Voluntaria**

Comentarios: Reserva delivery: ☐ Orden con delivery: ☐ Pago Upfront Primera Boleta: ☐ Generar Boleta/Factura Online: ☐

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 Generar Boleta/Factura Online: 0 Rut. Deuda Domicilio: 9195335-8

Reserva delivery: 0 Convenio Aprobado: 0

Orden con delivery: 0 Motivo de cambio: Baja Voluntaria

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. It includes sections for 'Servicio SMS', 'Servicio Datos Internacional', 'Servicio Voz Internacional', and 'Cargo Fijo'. In the 'Servicio Datos Internacional' section, the 'Item' dropdown menu is highlighted with a red box, and the 'Agregar ítem' button is also highlighted with a red box. Below this section is the 'Servicio Voz Internacional' section, followed by the 'Cargo Fijo' section. At the bottom, there are buttons for 'Finalizar', 'Anterior', and 'Siguiente'.

| PASO 1                                                                                                                                                                                                                                                 | PASO 2 | PASO 3 | PASO 4 Y 5 |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|------------|--|
| <p>Presionar <b>VERIFICAR</b> y luego <b>ACEPTAR</b> para confirmar las validaciones automáticas y la vialidad del cambio propuesto en la modificación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seleccionar el botón <b>TERMINADO</b>.</li> </ul> |        |        |            |  |



|                                                                                                                                        |                             |   |     |     |        |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|---|-----|-----|--------|-----|
| <div> Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Direcciones Pedidos Pedido de ventas Contactos Fallas masivas </div> |                             |   |     |     |        |     |
| 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: <b>Pendiente</b>                   | 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 Nº 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: 8747035963        | Contexto de Estado:                        | Pago Up Front: \$ 0                   |
| Propietario:                        | e-mail: alvaro.yubero@haibu.cl           |                                            | Pago Up Front recibido:               |
| Acelerar cuotas:                    | Deuda no Vinculante:                     | Pago Upfront Primera Boleta:               | Renta Mensual: \$ 19.990              |
| Comentarios:                        | Motivo Desconexión:                      | Generar Boleta/Factura Online:             | Cargo Única Vez: \$ 1.790             |
|                                     |                                          |                                            | Rut Deuda Domicilio:                  |

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4 Y 5

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

**Andes** Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Pedido

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

Lista

1-590261059

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

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

#### PASO 1

#### PASO 2

#### PASO 3

#### PASO 4 Y 5

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

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

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

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



## **CARGA DE BOLSA ADICIONAL**

## CONTEXTO

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

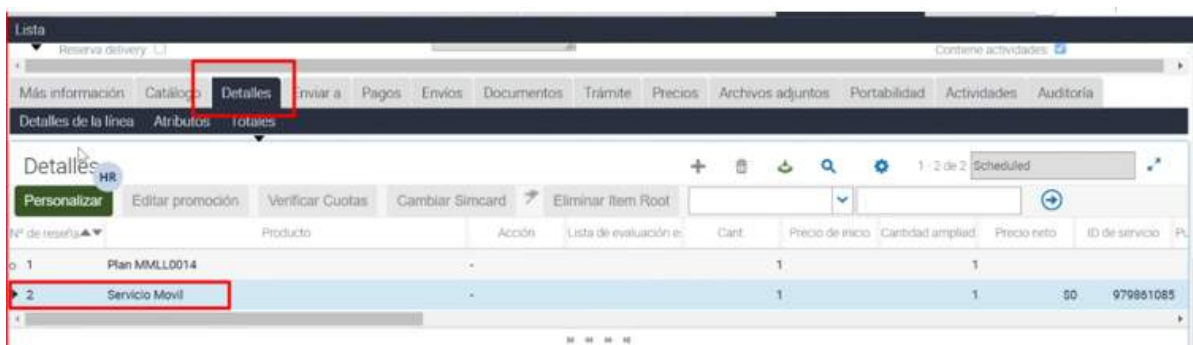
## Paso 1

The screenshot shows the 'Andes' CRM interface. The top navigation bar includes 'Andes', 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. Below this, there's a search bar and a 'Totales' dropdown. The main menu includes 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas masivas'. The 'Clientes' section is active, showing a 'Lista de clientes' and a 'Resumen del cliente' tab. The 'Resumen del cliente' tab is selected, displaying various sections: 'Siguiendo mejor Acción', 'Perfil de facturación', 'Productos instalados', 'Actividades', 'Pedidos', and 'Solicitudes de servicio'. The 'Productos instalados' section is highlighted with a red box, showing a table with columns: 'Producto', 'Descripción de Producto', 'Estado', and 'Identificador del servicio'. The table contains one row: 'Multimedia 40 GB', 'Multimedia 40 GB', 'Activo', and '20112994'. The 'Modificar' button is highlighted in red.

| Producto         | Descripción de Producto | Estado | Identificador del servicio |
|------------------|-------------------------|--------|----------------------------|
| Multimedia 40 GB | Multimedia 40 GB        | Activo | 20112994                   |

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

## Paso 2



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

### Paso 3

Servicio Movil

1. Servicio Datos Movil

2. Bolsas

Bolsa Datos 10 MB

| Item              | Cant. |
|-------------------|-------|
| Bolsa Datos 10 MB | 1     |

Agregar ítem

Cancelar

Verificar

Terminado

Servicio Datos Movil

Additional detail description line

Bolsa Adicional Roaming 5GB

| 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 ÍTEM** y finaliza haciendo clic en **TERMINADO**

## Paso 4

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

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

## Paso 5

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

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

Desde el pedido presionar **GENERAR DOCUMENTO**.

## Paso 6

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

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

Paso 7

Lista

1-8743979178

Revisar Verificar **Enviar** TSQ Cancelar pedido

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

Modalidad de Venta: Móvil Cuenta del Cliente: 67

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

## Paso 8

1-590261059

Revisar Verificar Enviar TSQ Cancelar pedido Generar documento

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

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



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

# DESAFÍO TERMINADO

---



DESAFÍO N.º 05 FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO  
N.º05!**

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

**FINALIZAR**