

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 02 - Soporte Móvil

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

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

DESDE EL 15 AL 28 DE ENERO



CANCELACIÓN DE PORTABILIDAD



CORTE Y DEVOLUCIÓN DE LLAMADO



ACTIVIDAD



ABONO O DEVOLUCIÓN DE SALDO A FAVOR



ACTIVACIÓN/HABILITACIÓN ROAMING





DESAFÍO TERMINADO

CANCELACIÓN DE PORTABILIDAD



PROCEDIMIENTO

CONTEXTO

- Este procedimiento describe los pasos a seguir para poder realizar la cancelación de una portabilidad en curso asociada a una venta con portabilidad fija o móvil, tanto para cliente de tipo RESIDENCIAL como EMPRESARIAL.
- Esta atención se puede dar al Titular o tercero con poder simple que lo autorice para tales efectos, en caso Empresarial debe ser Representante Legal, Contacto Autorizado con poder notarial. En todos los casos: con cédula vigente, sin bloqueos y mayor de 18 años.

- El alcance de este procedimiento es para las primeras líneas telefónicas, remotas y presenciales y que se encuentre autorizado para gestionar la cancelación de la portabilidad.

POLITICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

- **Para ejecutarse el proceso de Cancelación de portabilidad debe existir una solicitud de portabilidad cursada y aceptada ante la OAP.**
- **La cancelación debe solicitarse antes de las 22 horas, y en el mismo día** en que se solicitó la portabilidad (fue enviada a la OAP).
- **El cliente o una tercera persona puede solicitar cancelar o revertir el proceso de Portabilidad** ya iniciado, en Línea telefónica o Sucursal VTR. **En caso de Tercera persona** (solicitante) **debe presentar o enviar por correo:**
 - Copia CI Solicitante
 - CI Titular
 - Poder Simple
- **El cliente debe firmar el formulario de la solicitud de Reversa de la Portabilidad que está disponible** en la Sucursal o **como archivo para los Ejecutivos de Call Center** (enviado por correo al cliente). Este documento deberá ser digitalizado por el Ejecutivo de Atención Asesor y adjuntado en el sistema al momento de solicitar la cancelación.
- **X** No entregar datos del cliente a un tercero no autorizado (Fonos de contacto, dirección, Rut, nombre completo)
- Descarga el [FORMULARIO DE SOLICITUD DE REVERSA DE PORTABILIDAD](#)

POLITICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

- **El Número Telefónico asociado a la cancelación** de la portabilidad puede volver a portarse en cualquier momento.
- **La mencionada OAP, es el Organismo Administrador de la Portabilidad el encargado de administrar la base de los datos de portabilidad** y mantener la comunicación entre los operadores de telefonía, a través de un sistema informático centralizado.
- **Si la solicitud de cancelación es rechazada sólo es Factible de reenviarla si hubo un error en el envío a la OAP**, en este caso se le debe informar al cliente. Esto puede deberse a una caída de la OAP y se deberá esperar para reenviar la cancelación.
- **Solo si la solicitud de portabilidad esta ACEPTADA podemos realizar la cancelación de portabilidad.**

! “Recuerda siempre cancelar primero la portabilidad en la pestaña de portabilidad del pedido y luego cancelar el pedido”.

Al realizar la cancelación pueden generarse los siguientes errores:

ERROR CANCELACIÓN PORTABILIDAD MÓVIL

Si la OAP envía un mensaje de éxito y el servicio que se está cancelando la portabilidad es **Móvil**, se deberá **validar si tiene equipo en arriendo**, en el caso que no tenga equipo en arriendo, se finaliza con la portabilidad cancelada. **Si el cliente posee un equipo en arriendo**, el Ejecutivo deberá informar al cliente cual es la Modalidad de facturación del equipo que más le acomoda:

- **Realizar aceleramiento de cuotas de arrendamiento.** Revisa [AQUÍ](#)
- **Continuar con la facturación en cuotas del equipo.**

ERROR CANCELACIÓN PORTABILIDAD FIJA

- Si la OAP envía un mensaje de éxito y el servicio que se está cancelando es una portabilidad fija, se deberá indicar al cliente si desea mantener los servicios ya instalados en su domicilio. Si el cliente no requiere mantener ningún servicio en su domicilio, se debe informar al cliente que se generará una orden de desconexión.
- En el caso que el cliente desee mantener los servicios instalados en su domicilio incluyendo el teléfono, se deberá realizar un cambio de número telefónico.
- En el caso que el cliente no desee un nuevo número de teléfono se deberá modificar el plan inicialmente contratado, aplicando un cambio de promoción en sistema.

INDAGA

VERIFICAR PRECONDICIONES

- ¿Sr. XXX cuál es motivo por el cual necesita cancelar la portabilidad?
- ¿Tiene dudas con respecto a las tarifas de sus servicios?
- ¿Conoce los beneficios de realizar portabilidad a VTR?

INDAGA

VERIFICAR PRECONDICIONES

- **Verifica el Rut del Cliente** para saber a quién atendemos.

- **Verifica en sección PEDIDOS**, debe tener una Solicitud de **PEDIDO DE VENTA**, el cual puede estar en los siguientes estados; **ABIERTO, PENDIENTE ENVIÓ, ENVIADO, RECIBIDO**, para poder realizar la cancelación.
- **En caso EMPRESARIAL** Confirma que el usuario que solicite la atención sea el que está registrado en la pestaña **CONTACTOS**.

GESTIONA —

1. Desde la Vista 360° se debe **ingresar al número de pedido**.
2. Posteriormente, en la pestaña **"PEDIDO DE VENTAS"** se debe ingresar a la pestaña **"PORTABILIDAD"** donde se validará la portabilidad en curso.
3. En la pestaña PORTABILIDAD debe **verificar el estado de la portabilidad**.
4. Se debe **seleccionar la pestaña PORTABILIDAD**
5. A continuación, se debe indicar el **motivo por la cual el cliente desea cancelar la portabilidad**. Las opciones son las siguientes:
 - a. Cliente no da motivo
 - b. Cliente informa problema técnico
 - c. Cliente informa problema comercial
 - d. Cliente informa demora de portación
6. Se debe respaldar **"FORMULARIO DE SOLICITUD DE REVERSA DE PORTABILIDAD"** y seleccionar el **Botón ADJUNTAR**, seleccionar el archivo, desde la casilla desplegable selecciona **SOLICITUD DE REVERSA PORTABILIDAD** y nuevamente el **Botón ADJUNTAR**.
 - Para confirmar que el archivo se adjuntó correctamente, presiona el botón REFRESCAR se puede visualizar una tabla resumen con los datos del archivo.

7. En el caso que se quiera enviar la cancelación sin documentos el sistema indicará un mensaje **"DEBE ADJUNTAR DOCUMENTOS ANTES DE CANCELAR LA PORTABILIDAD"** ya que es obligatorio.

8. Finalmente, se debe presionar la pestaña **CANCELAR PORTABILIDAD** para concretar la solicitud.

9. Una vez efectuada la cancelación de portabilidad, se debe proceder a realizar la cancelación de solicitud de Pedido de Venta. Revisa [AQUÍ](#) como cancelar el pedido

The screenshot shows the 'Andes' web application interface. The top navigation bar includes 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. The main menu has 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas masivas'. The 'Portabilidad' section is active, showing a form with the following fields:

- Validar Cuenta Día**, **Validar Factibilidad**, **Código CAP**, **Solicitar Portabilidad**, **Reenviar Documento**, and **Cancelar Portabilidad** (highlighted in red).
- Portabilidad-Datos Cliente**:
 - Identificador modalidad origen: Pospago
 - Rut titular: 7978255-6
 - Rut Solicitante: 7978255-6
 - Estado Portabilidad: Solicitud Aceptada
 - Identificador donador: Telefónica Móviles
 - Identificador receptor: VTR Móvil
- Número equipo**:
 - Número telefónico: 988758479
 - Ult. doc facturado:
 - Tipo servicio origen: Móvil
 - Saldo: 0
 - Tipo servicio destino: Móvil
 - Fecha Última Facturación: 01/01/1900 00:00
 - Cap:
 - Entrega comprobante pago:
 - Identificador equipo (IIVET): 012345678912345
- Identificadores de Transacción**:
 - Fecha creación: 30/06/2018 17:28:38
 - Motivo cancelación: Cte no da moti
 - ID de prevalidación de factibilidad: PFACT2152018062800000
 - Estado activación:
 - ID de Validación Factibilidad: RFACT2352018062800000
 - Motivo de rechazo:
 - ID Solicitud Portabilidad: SOLP023520180628050985



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

CORTE Y DEVOLUCIÓN DE LLAMADO



PROCEDIMIENTO

CONTEXTO

Mejorar la experiencia del cliente en el canal de Call Center, evitando que deba explicar su requerimiento o consulta en más de una oportunidad y sienta que en VTR existe la disposición de resolver su inconveniente en forma efectiva.

DEBES SABER

- Ante un **corte de llamado inesperado en la atención**, utiliza el **número registrado en Workspace** para gestionar la **devolución del llamado**.
- De no estar la información disponible, **recuerda utilizar los números de contacto** que están informados en Andes.

Por otra parte, el correcto ingreso del Registro en sistemas comerciales se medirá en Atributo Registro de Atención RAC > Sub-causa N°1: Registro en Sistema, de acuerdo al motivo de llamado del cliente.

ESTADO EN WORKSPACE

¿En qué estado se debe quedar para generar la devolución de llamada?

El ejecutivo debe quedar en estado (*) **“capacitación”** que le permita devolver el llamado inmediatamente se realiza el corte.

Anexo 1 **Vista Workspace – Estado para Devolución de Llamado**

The screenshot displays the Genesys Workspace interface. At the top, the header shows 'Genesys • Workspace' and the user 'Felipe Andres Diaz Iriarte'. Below the header, a call log entry is visible with details: '1:01:04', '962295205', '00:02:48', 'DISTR Y COMERC JUAN DAVID OPAZO ROJAS', and '00:12:55'. A section titled 'Información del caso' lists case details: 'Origen: Llamada entrante a 9009', 'Cola de espera: 79004', 'RUT: 0076629049-3', 'NOMBRE: DISTR Y COMERC JUAN DAVID OPAZO ROJAS', 'SEGMENTO: CLIENTE_B2B', 'RAMA IVR: B2BSOPTEC2WAY', 'CallID: S1-AST02-1501621474.2255057', 'ConnID: 007402A7460D7C63', and 'ID de la llamada: 5dd9e290-5db6-4489-b9c1-ac52be6758a3'. A dropdown menu is open, showing various call status options: 'Listo', 'No está listo - BackOffice', 'No está listo - Baño', 'No está listo - Capacitación' (highlighted with a red box), 'No está listo - Coaching', 'No está listo - Colación', 'No está listo - Descanso', and 'No está listo - Inactividad5m'. At the bottom of the dropdown are 'Iniciar sesión' and 'Finalizar sesión' options. The bottom status bar shows '228800096' and 'Conectado'.

CORTE DE LLAMADO POR LÍNEA TOMADA —

Aplica cuando:

- La atención del ejecutivo es finalizada y cliente deja la línea tomada
- Cuando la llamada/Transferencia ingresa sin audio
- Llamada queda sin audio en medio de la atención (en este caso también aplica devolución de llamada)

Paso 1: Avisar al cliente que debe cortar la llamada, que la línea se encuentra tomada y ya finalizó la atención:

INFORMA

Línea tomada post atención:

"Don/Sra. xxxx ya finalizamos la atención, agradeceré puede proceder a cortar el llamado"

Línea tomada por llamada sin audio al comienzo o en medio de atención:

"Hola/Don/Sra. Xxxx, se encuentra en línea, no le escucho?"

Paso 2: Cliente no responde paso 1:

INFORMA

Línea tomada post atención:

"Don/Sra. xxx ya finalizamos la atención, procederé a cortar el llamado"

Línea tomada por llamada sin audio al comienzo o en medio de atención:

"Hola/Don/Sra. Xxxx, procederé a cortar el llamado".

REGISTRA —

Registro de la llamada que se corta

Gestión interna ➡ Seguimiento ➡ Corte de llamado

Registro de la devolución de llamada

Gestión interna ➡ Seguimiento ➡ Devolución de llamado

Contacto exitoso:

- Nombre de cliente que atendió devolución
- Devolución de llamada
- Información entregada durante la llamada
- Pruebas realizadas y plazo entregados de corresponder

Contacto NO exitoso:

- Informar hora en que se realiza devolución
- Fono al que se intentó contactar
- N° de intentos realizado



Para revisar más información ingresa a iSAC [AQUÍ](#)



Complete the content above before moving on.

Lección 3 de 6

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

En caso de no contar con la información del cliente ante un corte de llamada, debemos utilizar los números de contacto informados en Andes.

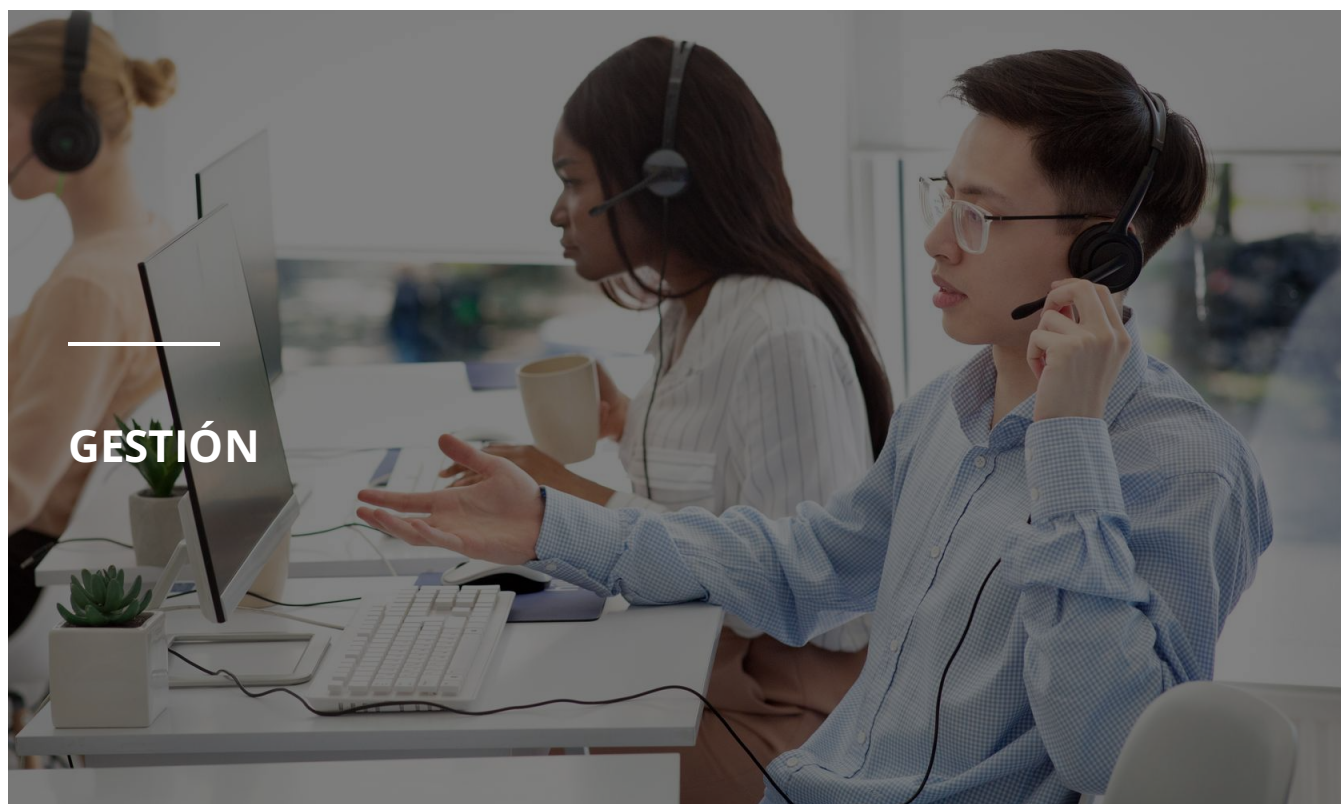
☐

Falso

☐

Verdadero

ABONO O DEVOLUCIÓN DE SALDO A FAVOR



GESTIÓN

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- La devolución de saldo a favor se debe realizar cuando la cuenta tenga un saldo a favor, tras una gestión de **ajuste o acreditación, desconexión anticipada** con cuenta pagada o **doble pago de una boleta**.

- Siempre se debe invitar al cliente que tenga un saldo a favor a que este **quede abonado a su próxima cuenta**. Siempre se debe abonar en la misma cuenta.
- **Ofrecer activación de pago automático** para evitar un doble pago.
- **Si el cliente no tiene cuenta corriente, vista o cuenta Rut se puede gestionar un vale vista electrónico a nombre del titular de la cuenta** (NUNCA A UN TERCERO). Dicho vale vista se puede retirar en cualquier sucursal de BCI
- **NUNCA** entregar datos del cliente a un tercero (Fonos de contacto, dirección, Rut, nombre completo)
- **NUNCA** enviar la boleta a un mail diferente al registrado en la Cuenta del titular
- **Cliente B2B** que solicite devolución de saldo debe solicitarlo mediante poder notarial con los datos del titular/Representante Legal. La cuenta donde se depositará el saldo debe ser la cuenta del titular o empresa.

DEBES SABER

- **No es posible abonar sólo una parte del saldo a favor**, siempre será por el total disponible.
- **No es posible abonar a una boleta impaga en particular**, el abono se realiza al total del saldo de la cuenta y de manera automática
- **La aprobación de la devolución del saldo a favor SIEMPRE debe ser por el total disponible.**
- **Una vez aprobada la devolución del saldo a favor NO es posible reversar esa gestión.**
- **Sólo en 2 casos se podrá hacer la devolución de saldo a un tercero:** titular fallecido y adulto mayor que no tenga cuenta corriente o no desee retirar vale vista.
- Para estos casos excepcionales, **se solicita documentación especial**, la que una vez recepcionada, puedes gestionar la devolución de saldo.
- Cuando recepciones toda la documentación para gestionar la devolución a un tercero y realices las gestiones en el sistema, **debes enviarla al correo Devoluciones_clientes@vtr.cl, con el siguiente asunto:**
 - DEVOLUCIÓN//RUT DE titular//SISTEMA en que se encuentra el cliente titular
- En el cuerpo del correo detallar:

- RUT Y BANCO DE TITULAR DE LA CUENTA // N° DE CUENTA//TIPO DE CUENTA//MONTTO A DEVOLVER//MOTIVO POR EL CUAL EL CLIENTE TIENE ESTA DEVOLUCIÓN.

EXCEPCIÓN	DOCUMENTACIÓN REQUERIDA
Titular fallecido	• Posesión Efectiva o Solicitud de posesión efectiva • Poder simple con la autorización de que el tercero solicitante sea a quien se le realizará la devolución. El poder simple debe tener la copia de la cédula del titular de todos los herederos estipulados en la posesión efectiva
Adulto mayor que no tenga cuenta o no desee retirar vale vista	• Poder simple autorizando a un tercero (pariente directo o cónyuge) a que se haga la devolución en su cuenta. Debe tener la copia de la cédula del titular y del tercero. • Certificado de nacimiento o matrimonio que confirme el parentesco.

INDAGA —

- ¿Cuál es el motivo de la generación de este saldo a favor?
- ¿Corresponde a un doble pago?
- ¿Corresponde a algún ajuste realizado en boletas pagadas anteriormente?
- ¿Prefiere abonarlo a su próxima boleta o prefiere que sea devuelto en efectivo por caja?

VERIFICA PRECONDICIONES

1. Valida en la VISTA 360 de la cuenta Cliente, que los datos, como **DOMICILIO, EMAIL, TELEFONO PRINCIPAL estén actualizados**. En esta misma vista confirmar que quien solicite la atención sea el titular.

2. **Revisa que exista el saldo a favor**. Desde la cuenta de facturación ingresa al perfil de facturación correspondiente.

- Selecciona el número de perfil bajo la columna **NOMBRE** en la sección **PERFIL DE FACTURACIÓN**
- **Es muy importante que consideres que el saldo a devolver debe ser IGUAL O MENOR al SALDO A FAVOR EXISTENTE.**

3. **Diagnosticar el motivo por el cual el cliente quedó con este saldo**. Hay 2 motivos que pueden generar un saldo a favor, estos pueden ser:

a. Doble pago: Corresponde a los casos donde el cliente, por un error involuntario o sistémico, realiza 2 veces o más el pago de su boleta y en caso que ambos pagos sean aprobados por el recaudador o Caja única, se generará el saldo a favor de manera inmediata.

En la pestaña **PAGOS** puedes ver el detalle de los pagos recibidos. En caso que no figure este saldo a favor y cliente insiste que pagó 2 veces su boleta, se debe realizar el procedimiento de Pago no aplicado.

b. Ajuste sobre una boleta pagada: Corresponde cuando se ha realizado un ajuste sobre una boleta ya pagada, esto automáticamente se reflejará en ANDES como un saldo a favor en la cuenta de facturación.

3.1. Pinchar la pestaña **AJUSTE** en el perfil de facturación. Dentro de la sección **HISTORIAL DE AJUSTES** se puede revisar si existen **ajustes realizados anteriormente**.

Perfil de facturación

Estado: ● 1 de más de 1+

Cuenta: 7371366-3 Principal: ☐

Nombre: JORGE MANUEL ROJAS S. Tipo de factura:

Cuenta de facturación: 504194764 Soporte de factura: Electrónico

Método de pago: Medio Pago no C/P Estado del perfil de facturación: Activo

Comentarios:

Resumen del saldo

Refrescar

Saldo	\$ 0	Vence ahora	\$-35.000
Ajustes pagos pendientes	\$-35.000	Moneda	CLP
Disputas no resueltas	\$ 0	Total	\$-7.010
Uso sin facturar	\$ 27.990		

Facturas

Refrescar

Número de factura	Periodo de facturación	Importe debido	Fecha de venc.	Saldo anterior	Pagos y ajustes	Pago de fa	Fecha último pag.	Tipo de documento	URL Facturas	Estado de pago
102174	18/07/2016 - 18/07/2016	\$ 0	07/08/2016	\$ 0	\$-27.990	\$-27.990	17/08/2016	Boleta Electrónica	http://172.17.97.158/9	Pagada
01-395	18/07/2016 - 18/07/2016	\$ 0	07/08/2016	\$-20.000	\$-20.000	\$-20.000	18/07/2016	Boleta Electrónica		Pagada

GESTIÓN

Informar al cliente que el monto de saldo a favor que tiene en sistema puede mantenerlo para ser abonado en su siguiente boleta de forma automática.

CLIENTE ACEPTA ABONAR MONTO EN SIGUIENTE BOLETA

GESTIÓN

Informa que el saldo será descontado en su siguiente boleta.

"XXXX, el saldo a favor que aparece reflejado en nuestro sistema será aplicado y descontado en tu próxima boleta."

CLIENTE SOLICITA DEVOLUCIÓN DE DINERO A TRAVÉS DE TRANSFERENCIA/VALE VISTA

PASO 1: APROBACIÓN DE SALDO A FAVOR

Para hacer la devolución de un saldo en Andes, **en primer lugar se debe autorizar dicho saldo**; esto se realiza con el **ingreso de la SOLICITUD DE SERVICIO APROBAR DEVOLUCIÓN**, la cual debes crearla estando **en la cuenta de facturación**.

! La Solicitud de Servicio siempre debe ser ingresada por un Ejecutivo, nunca por Coordinador o Jefe de sucursal.

1. Completar los **Datos de la Solicitud de Servicio**:

TIPO: FACTURACIÓN

ÁREA: APROBAR DEVOLUCIÓN

SUB-ÁREA: SALDO A FAVOR

DESCRIPCIÓN: Registrar las observaciones según el análisis realizado.

2. **Finalizar el ingreso** de la Solicitud, presionando el **botón Guardar**

! Recordar que esta Solicitud y su Aprobación se debe efectuar al momento de la atención, de igual forma ante eventualidades tiene un tiempo máximo de resolución de 24 hrs. Hábiles.

3. **Pincha sobre el N° de SS creada e ingresa los datos requeridos:** Comentarios Adicionales y Saldo y luego **GUARDAR**

En la Casilla SALDO, se debe ingresar:

- El monto que se realizará la devolución, **siempre con un signo NEGATIVO (-)** antes del monto. Como lo muestra la imagen a continuación.
- Además, la Solicitud debe estar en estado **APROBADO**.

4. **Una Vez Guardado** los campos mencionados anteriormente, Andes creará de manera automática **una actividad para el puesto Superior** (Jefatura), quien tiene la facultad de aprobar dicha devolución.

La Jefatura deberá atender la solicitud completando los campos:

MOTIVO: Registrar porqué se genera la devolución

CÓDIGO DE CIERRE: APROBADA

ESTADO: FINALIZADA

5. Hacer clic en el botón **GUARDAR** para finalizar. Recuerda continuar con el ingreso de DEVOLUCIÓN POR TRANSFERENCIA.

The screenshot shows the 'Andes' system interface. The top navigation bar includes 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. The main menu includes 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Direcciones', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas masivas'. The 'Solicitudes de servicio' section is active, showing a form for 'Convertir en N° Reclamo'. The form is divided into several sections: 'Información SS' (N° de SS: 1-449724738, Rut del Cliente: 10112505-K, Nombre Completo Cliente: FERNANDO UBERE, Rut Solicitante: 10112505-K, Nombre Completo Solicitante: FERNANDO UBERE, Número serie CI solicitante, Teléfono laboral solicitante, Id Alarma Falla Masiva), 'Prioridad y propiedad' (Tipo: Facturación, Área: Aprobación Devolución, Subárea: Saldo a Favor, Activo, Dirección: APOQUINDO AV, Correo electrónico: christian.caro@160, Teléfono residencial solicitante: 998326095, Teléfono celular solicitante: 998326095, Tipo requerimiento: Requerimiento, Número reclamo, Canal de ingreso: Sucursal, Fecha de creación: 20/09/2017 13:29:33, Fecha de solución, Fecha de cierre, Usuario creador: MBAQUEROB), 'Resumen' (Descripción: Devolución de saldo a favor por ajuste 28-B, Comentarios), and 'Actividades' (Saldo: -7.241, Resultado aprobación: Aprobado, Fecha de aprobación: 20/09/2017 13:30:2, Comentarios Adicionales: se aprueba devolución por, Subcursal devolución: VTR, Aprobador: MBAQUEROB, División aprobador: Ejecutivo Atención). The 'Actividades' section at the bottom shows a table with columns for Id Actividad, Tipo, Estado, Propietario, Descripción, Fecha Inicio, Vencimiento, Código Cliente, Área a Derivar, Motivo, Fecha Creación, Fecha Cierre, and Razón. The first row in the table is highlighted in blue and contains the following data: 1-7FR504, Resolución, Abierta, MBAQUEROB, Paso 1: Ingresar información para devolución, 20/09/2017 13:29, 20/09/2017 13:29, 33, 20/09/2017 13:29 33.

PASO 2: GESTIÓN DE DEVOLUCIÓN POR TRANSFERENCIA

Luego de tener aprobada la devolución, **DEBES INGRESAR UNA SEGUNDA SOLICITUD DE SERVICIO**, para hacer efectiva la devolución por transferencia, ingresar desde la **cuenta de cliente**.

1. Completar los **Datos de la Solicitud de Servicio**:

TIPO: GESTIÓN

ÁREA: GESTIÓN COMERCIAL

SUB-ÁREA: DEVOLUCIÓN

DESCRIPCIÓN: BANCO (DE TITULAR DE SERVICIOS) // N° DE CUENTA//TIPO DE CUENTA//MONTOS DEVOLUCIÓN//MOTIVO POR EL CUAL EL CLIENTE TIENE ESTA DEVOLUCIÓN

- **DEBES REGISTRAR CORRECTAMENTE LOS DATOS DE DEVOLUCIÓN DEL CLIENTE.**
- **SIEMPRE CONFIRMA LOS DATOS CON EL CLIENTE ANTES DE GUARDAR LA SOLICITUD DE SERVICIO**

Finalizar el ingreso de la Solicitud presionando el botón **GUARDAR**

INFORMA

Informa que el tiempo de devolución puede tardar hasta 15 días hábiles.

DEVOLUCIÓN POR VALE VISTA:

CALL CENTER Y SUCURSALES:

"Sr(a) XXXX, hemos ingresado la solicitud para que se realice la devolución de dinero a través de la emisión de un vale vista. Este proceso puede tardar hasta 15 días hábiles. Pasado este tiempo, usted se puede acercar a cualquier sucursal de Banco BCI para retirarlo."

NO VOZ:

"XXXX, hemos ingresado la solicitud para que se realice la devolución de dinero a través de la emisión de un vale vista. Este proceso puede tardar hasta 15 días hábiles. Pasado este tiempo, puedes acercarte a cualquier sucursal de Banco BCI para retirarlo."

DEVOLUCIÓN POR TRANSFERENCIA:

CALL CENTER Y SUCURSALES:

"Sr(a) XXXX, hemos ingresado la solicitud para que se realice la devolución de dinero a través de transferencia. Este proceso puede tardar hasta 15 días hábiles. Lo invito a estar revisando el estado de su pago en la página de su banco."

NO VOZ:

"XXXX, hemos ingresado la solicitud para que se realice la devolución de dinero a través de transferencia. Este proceso puede tardar hasta 15 días hábiles. Te invito a estar revisando el estado de tu pago en la página de tu banco."

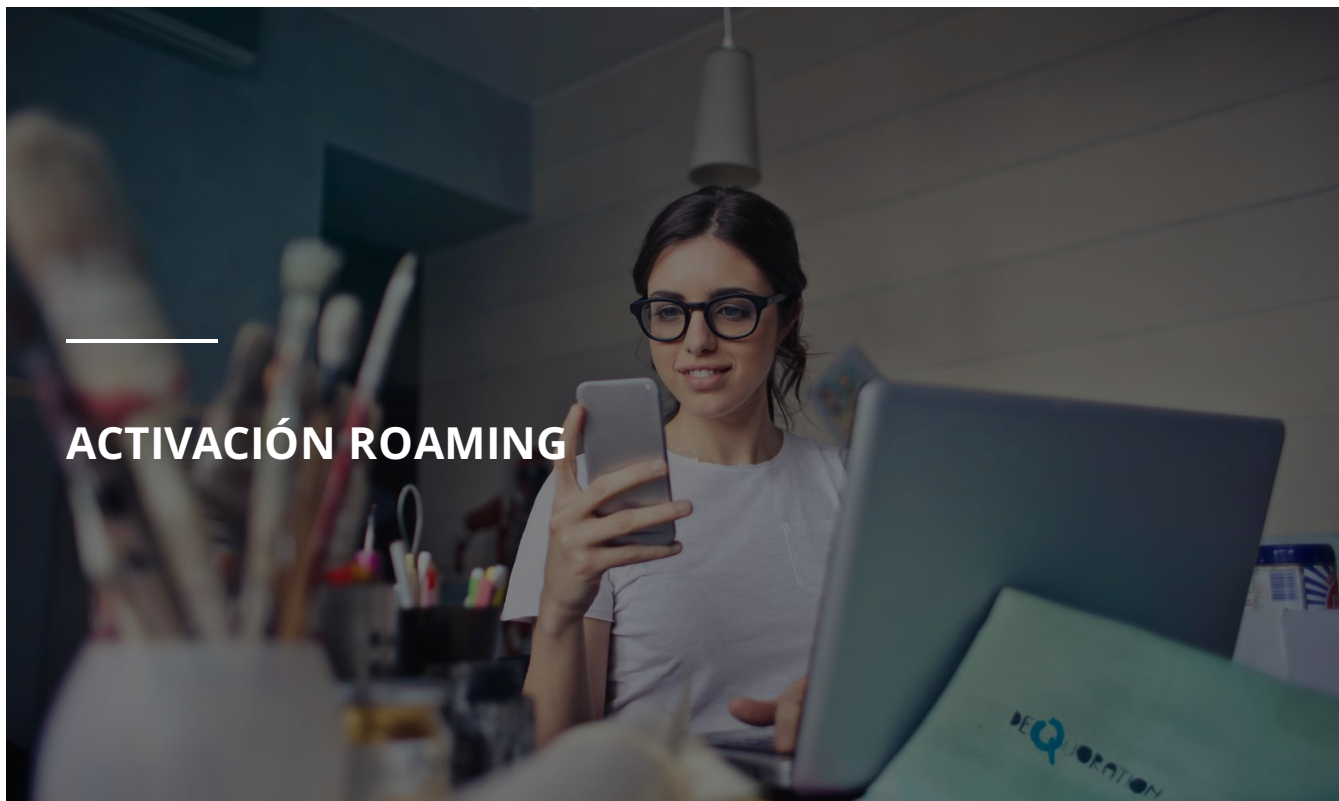


Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVACIÓN/HABILITACIÓN ROAMING



ACTIVACIÓN ROAMING

DEFINICIÓN

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. Es un servicio para los planes suscripción postpago (no disponible para Planes Cuenta Controlada y Prepago). Para habilitar el roaming de voz, SMS y datos, los clientes deben, antes de viajar, llamar al 103, acercarse a cualquiera de nuestras sucursales o bien por Sucursal Virtual. Esta habilitación no tiene ningún costo para el cliente. Es un servicio independiente del plan contratado. Por lo tanto, si un cliente llama o trafica datos estando en el extranjero, se cobrará a parte del cargo fijo nacional y no descontará ni minutos ni datos del saldo de su plan.

Es decir, si un cliente tiene el plan Multimedia Plus 95 GB, activa su servicio de Roaming Internacional y viaja al extranjero, no consumirá su cuota de navegación nacional (es decir, ninguno de los 95 GB, ni los 300 minutos). El cliente debe pagar el cargo fijo de su plan, más su consumo de roaming internacional y otros servicios adicionales que pueda tener contratado.

! IMPORTANTE

"Te informamos que, desde 29 de agosto de 2020, 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"

Asimismo, a contar del día 25 de julio de 2023, 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."

Consideraciones:

- Se aplicarán las mismas tarifas o precios locales para usuarios de Chile que hagan uso de estos servicios en Argentina y Brasil o viceversa.
- Los precios locales de los servicios de voz, SMS y datos móviles corresponden a precios vigentes del plan de postpago contratado, y tienen las mismas condiciones. Estos precios locales serán aplicados para la emisión y recepción de llamadas, SMS y datos móviles utilizando el servicio de Roaming Internacional en Argentina y Brasil.
- Las llamadas y SMS emitidos o realizadas desde un tercer país (distinto de Argentina, Brasil o Chile), serán tarifados 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.

Operación del servicio:

Se tarificarán a tarifa local las llamadas entre Chile y Argentina; Chile y Brasil.

Para mayor información sobre cobertura y tarifas, visitar

https://www.vtr.com/internacional_roaming

La tarifa de datos se encuentra en KB (kilobyte).

- Recuerda que 1000KB es un 1MB (megabyte)

- Existen tarifas costo cero en algunos países debido a acuerdos comerciales que tiene VTR.

Para calcular cuántos GB necesita el cliente para navegar, apóyate con la siguiente publicación <https://vtr.com/simulador-de-consumo>.

La página muestra un valor referencial aproximado por uso de cada aplicación.

El servicio de Roaming, es aquel que permite el funcionamiento del servicio móvil, fuera del país; separando estas habilitaciones en dos posibles:

- **Roaming Voz:** Habilitación tanto de la emisión y recepción de llamadas y sms.
- **Roaming Datos:** Habilitación de tráfico de datos de internet.

RECUERDA —

- 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**.
- Solo se encuentra **disponible el servicio de roaming para las cuentas postpago libres** (no controladas, no prepagos).
- El **servicio de Roaming se cobra como adicional a la promoción** (no consume minutos, sms ni internet del plan).
- El **cobro del servicio Roaming es por evento**, y sus valores dependen del país de uso, los cuales pueden ser revisadas en VTR.COM.
- El cliente debe **tener la cuenta al día para solicitar la contratación del servicio Roaming**.
- Recordar siempre realizar esta venta siguiendo el protocolo establecido.
- El roaming no es un servicio ilimitado
- **NO entregar datos del cliente a un tercero** (Fonos de contacto, dirección, Rut, nombre completo).
- El procedimiento de **“CONVIVENCIA DE ÓRDENES”** indica la compatibilidad de este con otros requerimientos.

GESTIONA: ACTIVACIÓN DE SERVICIO ROAMING

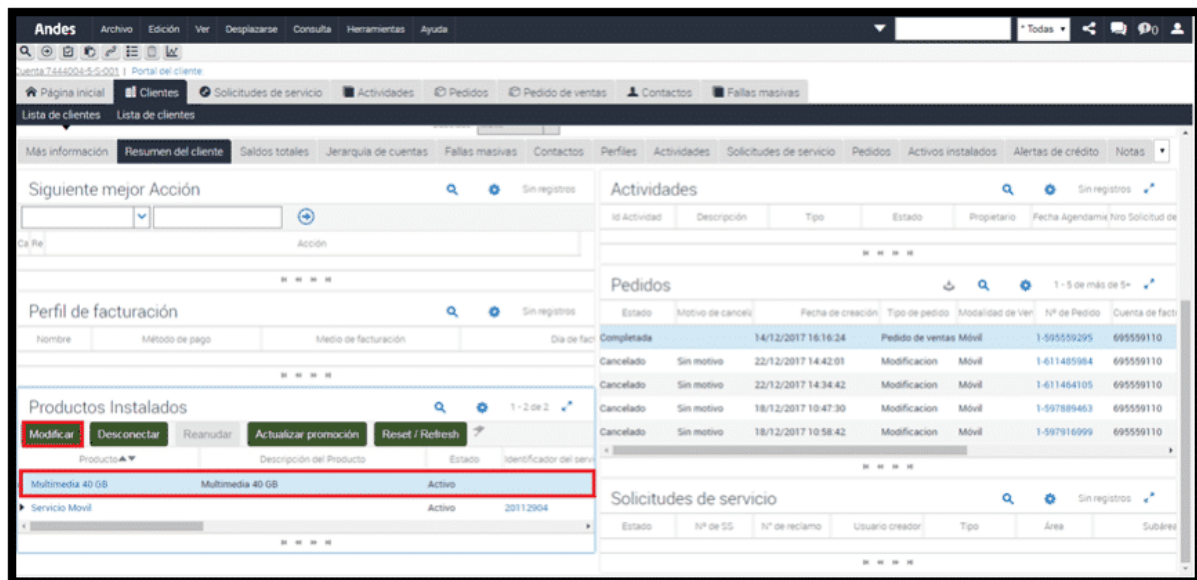
PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

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

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

pedido

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: 1-1506038914 Nombre del Cliente: HADA HAYDELINA RAMB

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

Método de Envío: Autoinstalación N° de Serie CI:

Tipo Portado: No Portado - Venta FI Estado N° de Serie CI:

Tipo de Pedido: Modificación Subtipo Cuenta:

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

Ingresador: IMACUNA 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:

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

Validar la vigencia de la cédula de identidad rellenando el casillero N° de serie CI. Una vez ingresada la serie presionar el comando [CTRL+S] para obtener validación de cédula. En el casillero **ESTADO N° DE SERIE C.I.** debe figurar mensaje **DOCUMENTO VIGENTE**.

1-330771336

Revisar

Verificar

Enviar

TSQ

Cancelar pedido

Generar documento

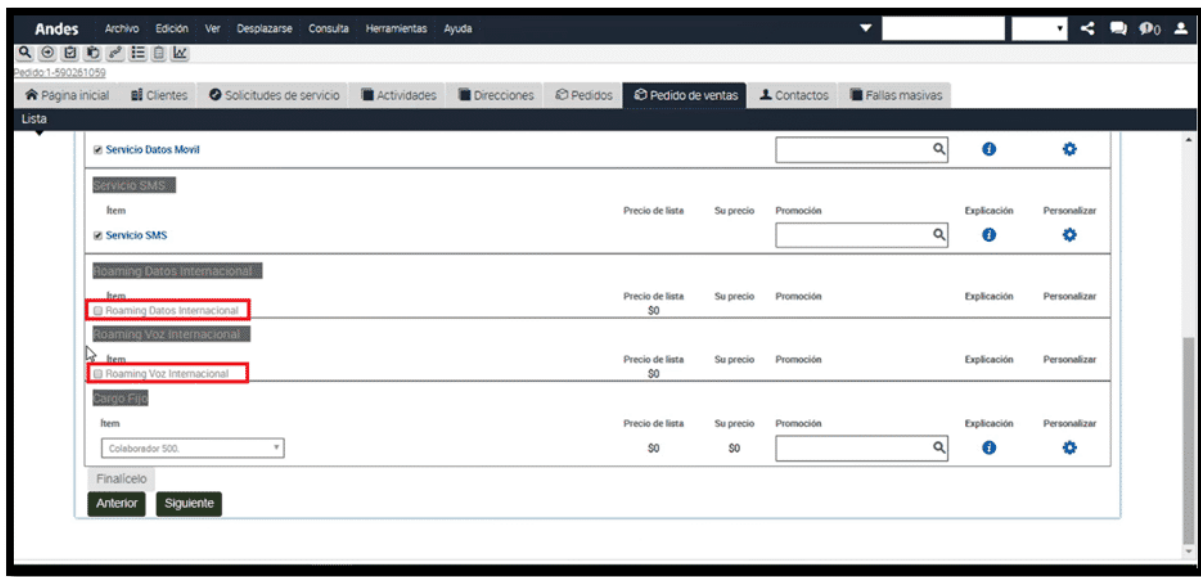
N° de Pedido:★	1-330771336	Nombre del Cliente:	OLIVIA DEL CARMEN RIC
Modalidad de Venta:	Móvil	Cuenta del Cliente:	8721938-0
Método de Envío:	Venta Presencial	N° de Serie CI:	A000000000
Tipo Portado:	Móvil Postpago - Ven	Estado N° de Serie CI:	
Tipo de Pedido:★	Pedido de ventas	Subtipo Cuenta:	
Etapas:	Cotización	Cuenta de Servicio:	8721938-0-S-002
Vendedor:	CABARCAG	Dirección de Servicio:	APOQUINDO AV 4800
Canal de Ventas:	Sucursal	Cuenta de Facturación:	384108001
Propietario:		e-mail:	dayhan.caceres@vtr.cl
Acelerar cuotas:	☐	Deuda no Vinculante:	☐

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

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.



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

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

Andes Archivo Editar Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Inicio 3. Servicios

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

Lista

Movil Postpago

Guardar Cancelar Terminado Finalizado Verificar

Mensajes

Detalles

1. Movil Postpago 2. Servicios 3. Descuentos 4. Bloqueo Carriers

Item Precio de lista Seguro Promoción Explicación Personalizar

Item Precio de lista Seguro Promoción Explicación Personalizar

Andes Archivo Editar Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Inicio 3. Servicios

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Direcciones Pedidos Pedido de ventas Contactos Faltas 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 Nuevo
1.6	Colaborador 500	1	\$0 1-
1.7	Roaming Datos Internacional	1	\$0 \$0 Nuevo
1.8	Servicio Voz Movil	1	1-
2	Colaborador 500	1	1- \$0

Totales

CARGOS MENSUALES		CARGOS DE INSTALACIÓN Y EQUIPO		TOTAL A PAGAR AHORA	
Total de cargos de mensualidades	\$0	CVR total de los items	\$0	CVR total	\$0
Descuento total de mensualidades	\$0	Descuentos totales de CVR	\$0	Envío	\$0
Ajustes de mensualidades	\$0	CVR de ajuste	\$0	Tipo impositivo	Impuesto
Mensualidad total neta	\$0	CVR total neta	\$0	Total del pedido	\$0

PASO 1

PASO 2

PASO 3

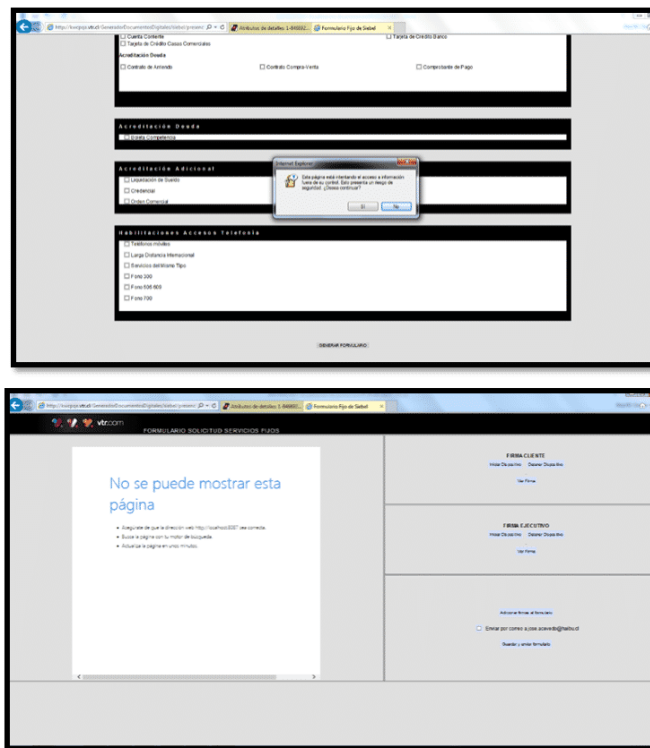
PASO 4

- 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.

[illegible][illegible]

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

- Presionar **GENERAR FORMULARIO**.
- Hacer clic en **GUARDAR Y ENVIAR FORMULARIO**.



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

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	
--------	--------	--------	--------	--

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	Estado del Trámite: Completada	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
Acelerar cuotas:	Deuda no Vinculante:	Generar Boleta/Factura Online: \$0	Cargo Única Vez: \$0
Comentarios:	Motivo Desconexión:		Rut Deuda Domicilio:
Reserva delivery:	Convenio Aprobado:		
Orden con delivery:			
Dirección envío delivery:			

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Call Center:

Sr(a) XXX, le confirmo que su servicio de Roaming fue activado con éxito, Igualmente le invito a revisar las tarifas de consumo de cada país en la sección roaming de vtr.com.

Chat y RRSS:

XXX, el servicio de roaming fue activado con éxito. Recuerda que puedes revisar las tarifas según el país que visites, VTR.COM.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 02!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR