



07 TRAINER DESAFÍO DE LA SEMANA N° 07 - 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 30 DE MARZO AL 06 DE ABRIL 2026

CONTENIDO VTR (CALL CENTER)

 EXPLICACIÓN BOLETA

 ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO

 ACTIVIDAD

 INCONVENIENTES INTERNET FTTH - HFC

 INCONVENIENTES CON TELEVISIÓN SMART

CONTENIDO CLARO (CALL CENTER)

 SUSPENSIÓN VOLUNTARIA DE SERVICIOS

≡ APLICACIÓN DE STREAMING OTT A LA CARTA MOVIL

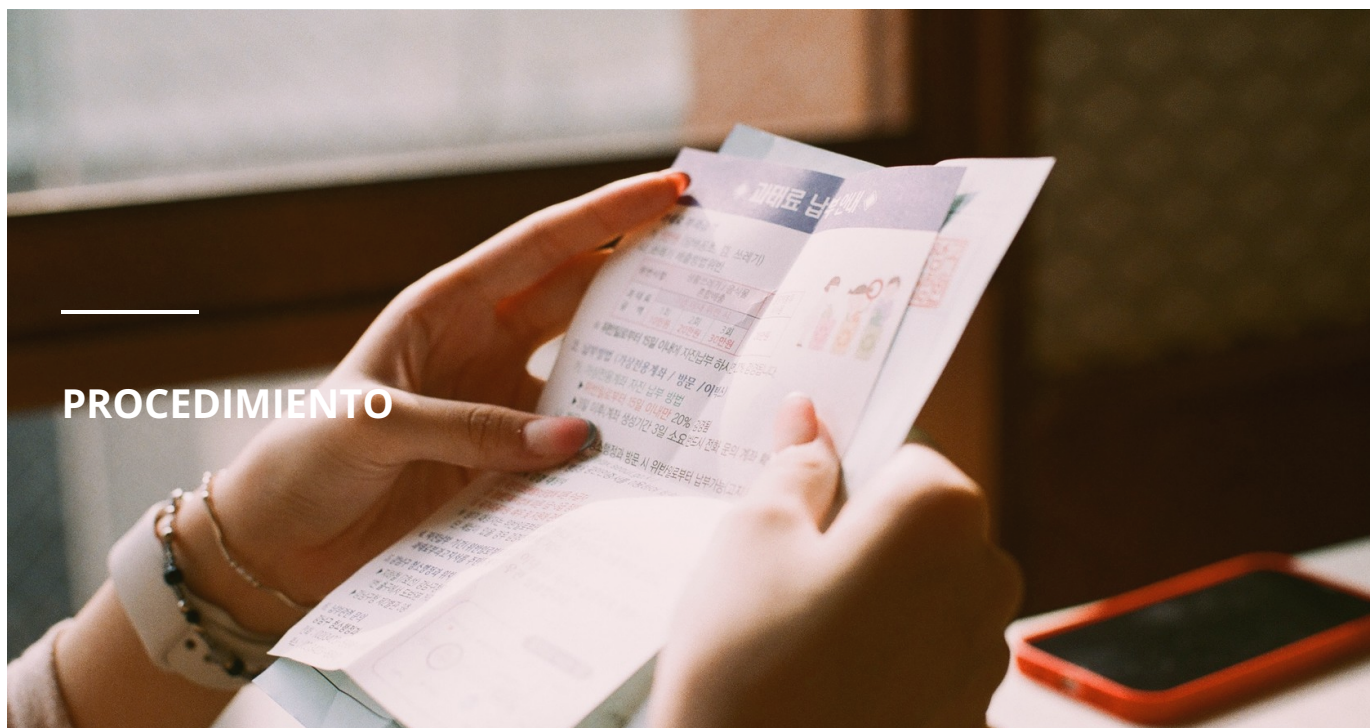
≡ INCONVENIENTES INTERNET FTTH - HFC

≡ BLOQUEO Y DESBLOQUEO DE LLAMADAS CON PREFIJO 809

≡ DESAFÍO TERMINADO

EXPLICACIÓN BOLETA

PROCEDIMIENTO

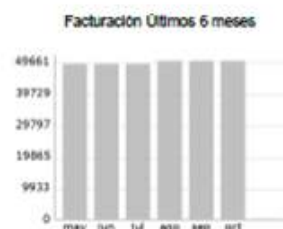


Total a pagar	Días Facturados	Fecha de Vencimiento	Fecha de corte
\$ 49.661	Desde: 01/10/2025 Hasta: 01/11/2025	21/10/2025	28/10/2025

PAGAR

Resumen de tus cobros	
 Rentas Servicios Principales	
VTR Plus 2	42.409
Total Rentas Servicios Principales	42.409
 Adicionales y/o Descuentos	
Contratación de Canales TV	0
Arriendo de Equipos	7.252
Total Adicionales y/o Descuentos	7.252
Total Servicios Mes Actual	49.661
Total Saldo Anterior y Cuotas	0
Total a Pagar Documento	\$ 49.661

PAGAR

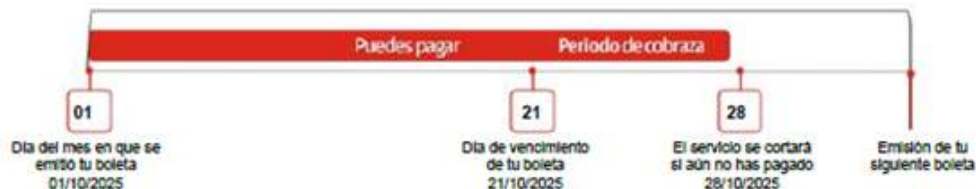


En Sucursal Virtual
de **VTR.COM**
serás el primero.

Ingresa y
visualiza tu boleta
las 24 horas

CONOCE QUE DÍAS PUEDES PAGAR TU BOLETA

Fecha de último pago: 28/09/2025



- Informamos que desde Octubre 2025, nuestros clientes fijos y móvil ya están recibiendo la nueva boleta. Esta cambia en su imagen, pero no la información

ALCANCE	POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	VISTA GENERAL DE LA BOLETA	RES
• El Rut del cliente para saber a quién atendemos • Esta atención se puede dar a titular o usuario • El Domicilio sobre el cliente está consultando. • Un cliente sin servicios activos no tiene acceso a la Suc. Virtual • Esta atención se puede ofrecer en cualquier canal de atención comercial				

ALCANCE	POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	VISTA GENERAL DE LA BOLETA	RES
• NO entregar detalles específicos de la boleta a un tercero sin poder notarial. ◦ Por ejemplo, Informar que el motivo de variación del cobro corresponde a consumo VTR+ (VOD), pero NO se debe entregar, titulo, fecha y hora o señalar que hubo aumento en llamadas a celular, pero NO entregar detalle de números, compañía, fechas, etc. • NO entregar datos del cliente a un tercero (Fonos de contacto, dirección, RUT, nombre completo) • NO enviar la boleta a un mail diferente al registrado en la Cuenta de Facturación del titular • El detalle de los cobros de la boleta sólo se le puede informar al titular. • Si un tercero consulta, se le puede informar que la variación del cobro en la boleta responde a un consumo de un producto en particular, pero no entregando detalles del cobro, fechas, etc. • El detalle de una boleta o factura puede ser entregado a un tercero, como trabajador de la empresa, que tiene el cargo de secretaria/o o control de gestión. El tercero debe confirmar tanto los datos de la empresa como rut, nombre completo y cargo. • Invita al cliente a revisar el detalle de una boleta en vtr.com, seleccionando AYUDA -> CONOCE TU BOLETA				

- **INFORMA:**
"Sr(a). XXXX Lo que nos solicita puede revisarlo a través de la Sucursal Virtual en VTR.COM o APP VTR"
- Si cliente manifiesta que tiene inconvenientes para realizar la gestión, apóyalo con la sección Revisión en Sucursal Virtual de la publicación en Clave.



ALCANCE	POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	VISTA GENERAL DE LA BOLETA	RES
---------	--------------------------	-------------	----------------------------	-----

- A partir del mes de noviembre de 2024 se ha empezado a **realizar el cobro a clientes móviles** por concepto de **CORTE Y REPOSICIÓN DE SERVICIOS** a clientes que se le ha vencido su boleta y se les ha realizado el corte del servicio.

Por dudas o consultas del cliente, puedes apoyarte con el siguiente Script:
"Sr(a) XXXX, desde el mes de noviembre se ha empezado a realizar el cobro a los clientes que no han cancelado su boleta móvil en las fechas acordadas en el contrato del servicio"

- **Para entender una boleta, debes tener los siguientes conceptos claros:**

DOM	Período de facturación de la cuenta
Proporcionales	Es el cobro que corresponde desde el día de la modificación al término del DOM
Descuentos multiservicios	Descuento por cada servicio principal que el cliente contrate

Corte y reposición

Cobro que se realiza cuando cliente no paga a tiempo su boleta y se suspende el servicio

ALCANCE

POLÍTICAS DE LA
ATENCIÓN

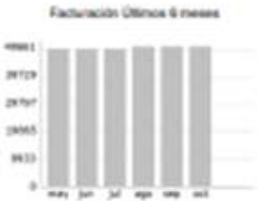
DEBES SABER

VISTA GENERAL DE LA
BOLETA

RES

Total a pagar	Días Facturados	Fecha de Vencimiento	Fecha de corte
\$ 49.661	Desde: 01/10/2025 Hasta: 01/11/2025	21/10/2025	28/10/2025
PAGAR			

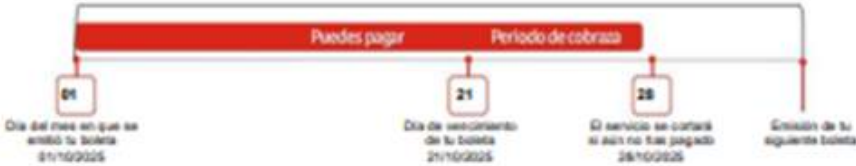
Resumen de tus cobros	
 Rentas Servicios Principales VTR Plus 3	42.406
Total Rentas Servicios Principales	42.406
 Adicionales y/o Descuentos Contratación de Canales TV	0
Arriendo de Equipos	7.252
Total Adicionales y/o Descuentos	7.252
Total Servicios Mes Actual	49.651
Total Saldo Anterior y Cuotas	0
Total a Pagar Documento	\$ 49.661
PAGAR	



En Sucursal Virtual
de **VTR.COM**
serás el primero.

Ingresa y
visualiza tu boleta
las 24 horas

CONOCE QUE DÍAS PUEDES PAGAR TU BOLETA
Fecha de último pago: 28/09/2025



ALCANCE

POLÍTICAS DE LA
ATENCIÓN

DEBES SABER

VISTA GENERAL DE LA
BOLETA

RES

Datos del cliente:
Mira tu nombre y tu dirección

Desglose de tu cuenta:
Mira tu plan contratado y tus servicios y consumos adicionales

MORALES, WILADIMIR HERNAN
N° Cuenta: 18553301183
Calle: RUSQUE 188 - Nogales

Total a pagar: \$ 32.980
Días Facturados: Desde: 07/05/2024 Hasta: 07/06/2024
Fecha de Vencimiento: 27/05/2024
Fecha de corte: 03/06/2024

PAGAR

Resumen de tus cobros

Detalle	Monto
Rentados Servicios Principales	28.500
Tarifa Fija	28.500
Total Rentados Servicios Principales	28.500
Adicionales y/o Descuentos	0
Contratación Productos de Entendimiento	0
Amortización de Equipos	2.500
Total Adicionales y/o Descuentos	2.500
Total Servicios Mes Actual	32.980
Total Saldo Anterior y Gastos	0
Total a Pagar Documento	\$ 32.980

Facturación Últimos 6 meses

Mes	Monto
May 2024	32.980
Abr 2024	32.980
Mar 2024	32.980
Feb 2024	32.980
Ene 2024	32.980
Dic 2023	32.980

En Sucursal Virtual de VTR.COM
serás el primero.
Ingresa y visualiza tu boleta las 24 horas

CONOCE QUE DÍAS PUEDES PAGAR TU BOLETA
Fecha de último pago: 03/05/2024

Ciclo de facturación:

24: Día del mes en que se envía la boleta
27: Día de vencimiento de la boleta
03: El servicio se cortará si aún no has pagado
06: Emisión de la siguiente boleta

Últimas facturaciones:
Observa los montos de tus facturaciones de los últimos 6 meses

Mensajería: Incluye información de utilidad para ti

Ciclo de facturación:
Conoce las fechas importantes de tu facturación, como el vencimiento de tu boleta y la fecha de corte de tus servicios en caso de no pago

SERVICIOS FIJOS: CLIENTE SOLICITA COPIA DE SU BOLETA

Para poder enviar al cliente una copia de su boleta, debes descargarla y compartirla a través de tu correo electrónico:

PASO 1

1. Ingresa a la cuenta de clientes en ANDES y dirígete al apartado de **PERFIL DE FACTURACIÓN** e ingresa a la cuenta que deseas descargar la boleta.

Perfil de facturación

Nombre	Método de pago	Marca	Medio de Distrib.	Día de Tarificación del Mes (DOM)
198923694967	Medio Pago no Contratado	VTR	Electrónico	19
96305793	Medio Pago no Contratado	VTR	Electrónico	15
95058188	Medio Pago no Contratado	VTR	Tradicional	21
94556858	Medio Pago no Contratado	VTR	Electrónico	15
95224181	Medio Pago no Contratado	VTR	Electrónico	15

PASO 2

2. Dentro de la cuenta de facturación revisa en la sección **FACTURAS** la Columna **“URL Facturas”** e ingresa en el link para poder descargar la boleta correspondiente.

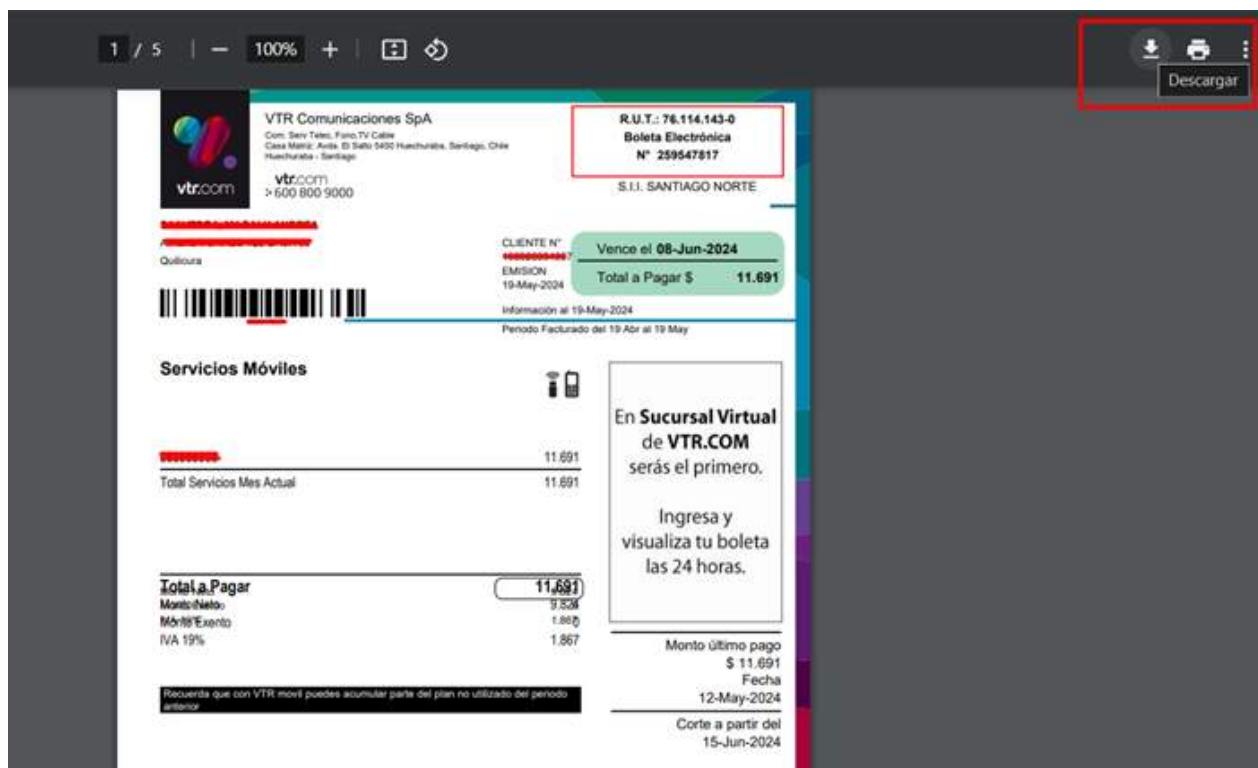
Facturas									
Facturas									
Refrescar Generar NC Ajuste Generar Ajuste Dirección Cliente									
Número de factura	Periodo de facturación	Importe debido	Fecha de vencimiento	Saldo anterior	Pagos y ajustes	Pago de factura	Fecha último pago	Tipo de documento	URL Facturas
259547817	19/04/2024 - 19/05/2024	0.00	08/06/2024	0.00	-11.691,00	-18.882,00	09/06/2024	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.cl
258056100	19/03/2024 - 19/04/2024	0.00	09/05/2024	0.00	-11.691,00	-18.882,00	12/05/2024	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.cl

PASO 3 Y 4

3. **Descarga la boleta** desde el visualizador de documentos.

4. **Envía el documento descargado** al cliente a través de tu correo electrónico indicando el mes y monto de la boleta. Ejemplo:

*“Estimado(a) Sr(a). XXXX, le envío la copia de su boleta correspondiente al mes XXXX con un monto de \$XXXX
Recuerde favor no responder este correo electrónico.”*



COMPARADOR DE BOLETAS

- **DEBES SABER**
- Esta herramienta sirve de apoyo a tus atenciones, debes revisar siempre lo que te comenta el cliente si es coherente con lo que indica el comparador de boletas, si no, debes atender según el procedimiento de EXPLICACIÓN BOLETA.
- Esta opción está disponible solo a un grupo de clientes con servicio FJO.
- Los ejecutivos pueden saber que un cliente tiene disponible el COMPARADOR DE BOLETAS revisando en la sección de SMA en ANDES el siguiente mensaje: "Este cliente tiene habilitada la función de comparador de boletas".
- Si el cliente no tiene el mensaje en SMA significa que no va a poder utilizar el comparador de boletas.
- La herramienta solo está disponible para clientes que si tuvieron variación en sus últimas 3 boletas.

- El comparador de Boletas solo tendrá disponible la revisión de las ultimas 3 boletas.

Introducción

El siguiente paso a paso te ayudará a saber cómo utilizar la herramienta de **COMPARADOR DE BOLETAS** en Andes, con el fin de poder agilizar tus atenciones en saber por qué varió la boleta del cliente con respecto a la anterior.

Step 2

The screenshot displays the 'Andes' CRM interface. The top navigation bar includes 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Validaciones venta', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', and 'Ofertas económicas'. The 'Clientes' section is active, showing a list of clients. The 'Perfil de facturación' (Billing Profile) section is highlighted, showing details for client 6559702242, including 'Medio Pago no Contratado', 'VTR', 'Electrónico', and '1'. The 'Pedidos' (Orders) section is also visible, showing a list of orders with columns for 'Nº de Pedido', 'Estado', 'Motivo de cancelación', 'Fecha de creación', and 'Tipo de pedido'. The 'Solicitudes de servicio' (Service Requests) section is at the bottom, showing a list of requests with columns for 'Estado', 'Nº de SS', 'Nº de reclamo', 'Usuario creador', 'Tipo', and 'Área'.

Nombre	Método de pago	Marca	Medio de Distribución	Día de Tar
6559702242	Medio Pago no Contratado	VTR	Electrónico	1

Nº de Pedido	Estado	Motivo de cancelación	Fecha de creación	Tipo de pedido
1-16459702441	Cancelado	Sin motivo	18/04/2020 01:18:10	Pedido de ventas

Estado	Nº de SS	Nº de reclamo	Usuario creador	Tipo	Área
--------	----------	---------------	-----------------	------	------

Ingresa a la **cuenta Cliente**, vista 360 del Cliente y se posiciona en la cuenta de facturación del cliente a consultar

Step 3

The screenshot shows a web application interface for managing a client's billing profile. The page is titled 'Perfil de facturación' and includes a navigation bar with various options like 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', etc. The main content area is divided into two sections: 'Perfil de facturación' and 'Resumen del saldo'.

Perfil de facturación

Estado: ■ 1 de más de 1+

Comparador de Boletas (highlighted with a red box)

Cuenta: 36003763-0
Nombre: MAXIMUS DECIMUS MERIE
Cuenta de facturación: 16559702242
Método de pago: Medio Pago no C
Comentarios:

Principal: ☒
Tipo de factura: ▼
Soporte de factura: Electrónico ▼
Estado del perfil de facturación: Activo ▼

Resumen del saldo

Refrescar

Saldo: \$0 Vence ahora: \$0
Ajustes/pagos no aplicados: \$0
Disputas no resueltas: \$0
Movimientos no facturados: 0

Facturas

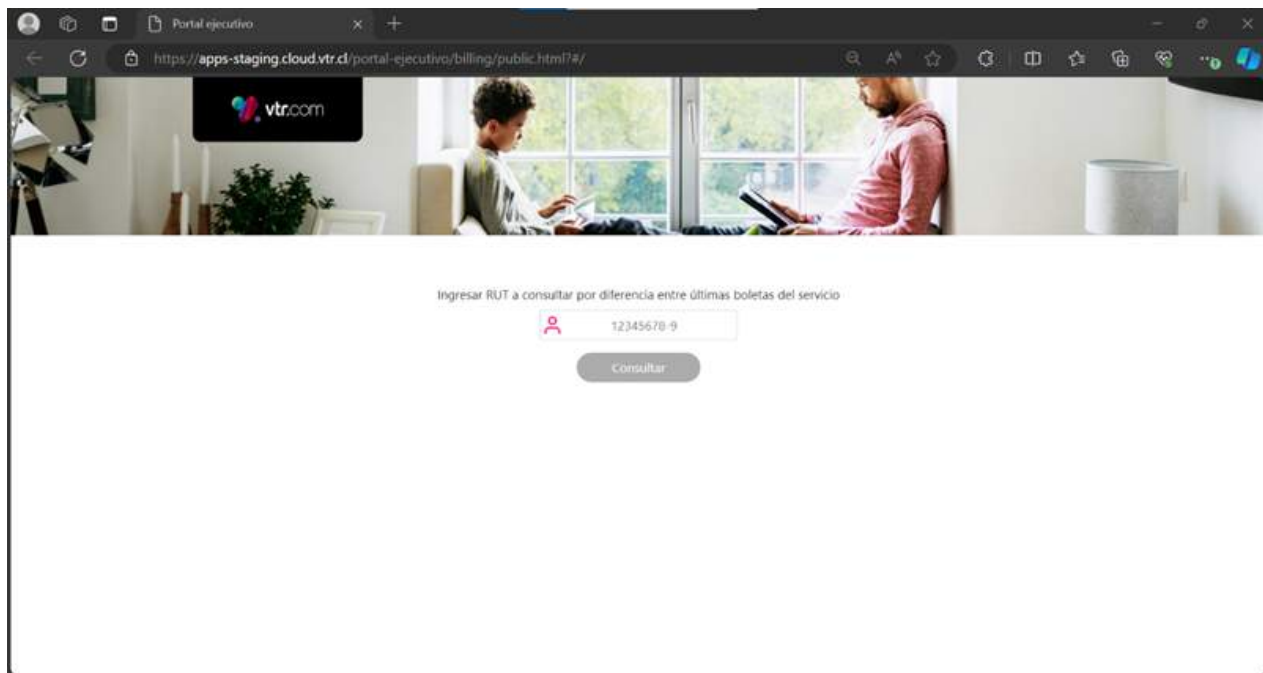
Refrescar Generar NC Ajuste Generar Ajuste Dirección Cliente

Número de factur	Período de facturación	Importe debido	Fecha de vencimi	Saldo anterior	Pagos y ajustes	Pago de factura	Fecha último pag	Tipo de documen	URL Facturas	Estado de pago	Estado
------------------	------------------------	----------------	------------------	----------------	-----------------	-----------------	------------------	-----------------	--------------	----------------	--------

A continuación, ingresa a la cuenta de facturación del cliente:

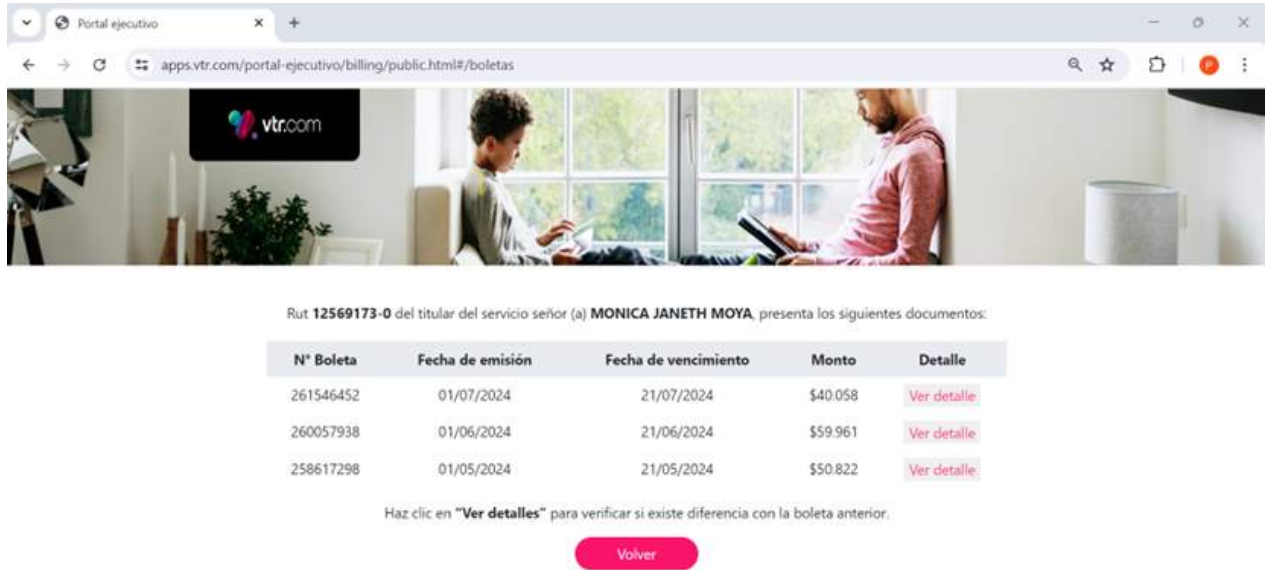
El sistema dispone el perfil de facturación del Cliente con el botón **“Comparador de Boletas”**

Step 4



El Ejecutivo hace clic en el botón **“Comparador de Boletas”**, el sistema direcciona al Ejecutivo al portal comparador de boletas.

Step 5



Portal ejecutivo

apps.vtr.com/portal-ejecutivo/billing/public.html#/boletas

Rut 12569173-0 del titular del servicio señor (a) **MONICA JANETH MOYA**, presenta los siguientes documentos:

N° Boleta	Fecha de emisión	Fecha de vencimiento	Monto	Detalle
261546452	01/07/2024	21/07/2024	\$40.058	Ver detalle
260057938	01/06/2024	21/06/2024	\$59.961	Ver detalle
258617298	01/05/2024	21/05/2024	\$50.822	Ver detalle

Haz clic en **"Ver detalles"** para verificar si existe diferencia con la boleta anterior.

[Volver](#)

El ejecutivo ingresa el RUT del Cliente a consultar, a continuación, hace clic en **"Consultar"**, el portal comparador de boletas despliega las boletas del cliente con su fecha de emisión, fecha de vencimiento, monto y link para el despliegue del detalle.

Step 6

Rut 12569173-0 del titular del servicio señor (a) **MONICA JANETH MOYA**, presenta los siguientes documentos:

N° Boleta	Fecha de emisión	Fecha de vencimiento	Monto	Detalle
261546452	01/07/2024	21/07/2024	\$40.058	Ocultar detalle

La boleta 261546452, presenta las siguientes diferencias:

El valor de tu boleta es de \$40.058, la cual varió en \$-19.903 respecto del mes anterior. Esta variación se debe a:

- \$-12.490: Has cancelado el Servicio Adicional Pack TNT Sports Premium
- \$-4.163: Se ha aplicado un reembolso por los días proporcionales en los que no utilizaste el servicio adicional (Pack TNT Sports Premium. Proporcional) después de darlo de baja.
- \$-3.250: En tu boleta anterior tenías un cobro por corte y reposición, pero en esta ya no está presente.

260057938	01/06/2024	21/06/2024	\$59.961	Ver detalle
-----------	------------	------------	----------	-----------------------------

El ejecutivo hace clic en **“Ver detalles”** para ver las diferencias en las boletas del Cliente, a continuación, el portal despliega el detalle de la comparación de la boleta



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO



PROCEDIMIENTO

ALCANCE

PUNTOS CLAVES DE LA ATENCIÓN

- Este procedimiento aplica para clientes con servicios fijos y móviles.

ALCANCE

PUNTOS CLAVES DE LA ATENCIÓN

- Para realizar una actualización de plan los servicios deben encontrarse **activos y con cuenta al día (sin boleta vencida)** En caso de que tenga la boleta vencida, indicar que no es posible generar un cambio de plan y que nos contacte cuando su boleta esté regularizada.
- Se permite realizar actualización de promoción **sólo una vez por cada DOM** (Ciclo de Facturación).

- Informa **según el PLAN COMERCIAL los cargos con respecto a la contratación**. Si el cliente solicita la misma oferta (descuentos) que para clientes nuevos, explica que dicha oferta ha sido entregada en la contratación de los servicios y ofrece la mejor oferta según tu canal de atención.
- Recordar al cliente que **pierde promociones de venta y/o descuentos iniciales** si es que modifica la promoción contratada.
- Al realizar un **Upgrade de plan** considerar que, si tiene el PAC/PAT con límite, éste puede quedar rechazado en caso que el valor a pagar supere dicho límite.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES		
	FIJO	MÓVIL
¿A quién entregar atención?	Esta atención se puede dar al titular o tercero con poder notarial (poder notarial aplica solo para Sucursales)	
¿En qué canal de atención?	Solicitud se puede realizar en cualquier canal de atención sea presencial o remoto	
Validación Identidad	Valida la identidad del titular según la publicación POLÍTICA DE VALIDACIÓN IDENTIDAD	
Verifica	• Verifica que los servicios estén activos. Apóyate de la publicación ESTADO DEL SERVICIO. • Revisa si existe deuda apoyándote de la publicación CÓMO REVISAR LA DEUDA. • Consultar al cliente a qué plan desea cambiarse • Valida vigencia de datos y en caso de no coincidir deben ser actualizados apoyándote en la publicación MODIFICACIÓN DE DATOS	

FIJO

- Los clientes de la comuna de PUNTA ARENAS solo tienen disponible el producto fijo de internet, si el cliente desea actualizar su plan a uno dúo o triple pack, debes informar que no se encuentran disponibles los servicios de TV y Telefonía.
- Si cliente indica que quiere realizar cambio de plan y tiene casilla de correo VTR.net, debes informar que ésta se pierde.
- Si la actualización de promoción incluye un alta de servicio, revisa las validaciones de venta en [VALIDACIONES Y REVISIÓN DE LA DEUDA EN LA VENTA.](#)

CALL CENTER VOZ Y NO VOZ

MATRIZ DE ATENCIÓN

GESTIÓN

SITUACIÓN	CALL CENTER	NO VOZ
Cambio implica aumentar un servicio principal o aumentar el valor mensual de dicho plan (Upgrade)	1. Consulta el plan al cual se desea cambiar, asesorando según las necesidades del cliente. 2. Según lo indicado y revisando la oferta comercial vigente, realiza la actualización de promoción (Upgrade). Apóyate en la publicación Paso a Paso Actualización de Promoción Fijo y Móvil	
Cambio implica eliminar alguno de los servicios principales	Transfiere a retención, según la publicación PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR	Derivar al cliente a ingresar solicitud a través de la Sucursal Virtual
Cliente busca un plan más económico que el actual	1. Revisa en Productos Instalados si tiene activo SVA y/o Canales Premium.	

2. Si cliente tiene SVA y/o canales premium activos en su plan, recomienda al cliente que la forma para bajar el precio de su plan es eliminando SVA y/o Canales Premium que tenga activos.

3. Si el cliente acepta, elimina el o los SVA de su cuenta y después eliminar Canales Premium, puedes apoyarte con la publicación **PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS - MODULAR**

4. Si el cliente NO acepta o no posee un plan más económico , informa que será atendido por nuestro equipo especialista para realizar la modificación. Deriva a la plataforma de Soporte Diferido por medio de la **WEB DE ESCALAMIENTO**. Apóyate del siguiente script:
"Sr(a). [Nombre], su solicitud de [gestión] ha sido escalada a nuestro equipo especialista. En un plazo máximo de 1 día hábil, se comunicarán con usted para dar continuidad a su requerimiento. El contacto se realizará desde una línea 600, por lo que le recomendamos estar atento(a) para poder avanzar con su caso lo antes posible."

Si cliente ya cuenta con un plan más económico y no tiene servicios adicionales que puedas eliminar, informa a cliente lo siguiente:
"Sr(a). informo que usted ya cuenta con un plan más económico contratado"

4. Si el cliente NO acepta o no posee un plan más económico, informa que será atendido por nuestro equipo especialista para realizar la modificación. Deriva a Soporte Diferido por medio de la **WEB DE ESCALAMIENTO**. Apóyate del siguiente script: **"Sr(a). [Nombre], su solicitud de [gestión] ha sido escalada a nuestro equipo especialista. En un plazo máximo de 1 día hábil, se comunicarán con usted para dar continuidad a su requerimiento. El contacto se realizará desde una línea 600, por lo que le recomendamos estar atento(a) para poder avanzar con su caso lo antes posible."**

Si cliente ya cuenta con un plan más económico y no tiene servicios adicionales que puedas eliminar, informa a cliente lo siguiente:

"Sr(a). informo que ya cuenta con un plan más económico contratado"

Si cliente NO acepta e insiste el bajar costos, Deriva a Retenciones según la publicación **PROTOCOLO DE**

	Si cliente NO acepta e insiste el bajar costos, Deriva a Retenciones según la publicación <u>PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR</u>	<u>TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR</u>
Cambio a Plan Sport	. Cliente sólo internet y desea cambiarse a uno de los planes SPORT, realiza una actualización de promoción. Apóyate en la publicación Paso a Paso <u>Actualización de Promoción Fijo y Móvil</u> . Cliente internet y televisión quiere agregar TNT SPORT, realiza un pedido de modificación para agregar el canal premium. Apóyate en la publicación <u>Venta de Canales Premium.</u> . Cliente con 2 play o triple pack quiere cambiarse a uno de los planes SPORT, transfiere a <u>Retención</u>	
Cambio por Sucursal Virtual	1. Si el cliente por algún motivo no pudo realizar la actualización de plan por sucursal virtual, deriva a la plataforma de Soporte Diferido por medio de la <u>WEB DE ESCALAMIENTO.</u> Apóyate del siguiente script: "Sr(a). [Nombre], su solicitud de [gestión] ha sido escalada a nuestro equipo especialista. En un plazo máximo de 1 día hábil, se comunicarán con usted para dar continuidad a su requerimiento. El contacto se realizará desde una línea 600, por lo que le recomendamos estar atento(a) para poder	Si el cliente por algún motivo no pudo realizar la actualización de plan por sucursal virtual, <u>deriva a soporte diferido.</u>

	avanzar con su caso lo antes posible."	
INFORMA	Si realizaste la actualización de Promoción, entrégale el detalle de lo que realizaste en la cuenta del cliente, apóyate con la publicación <u>PROTOCOLO DE CIERRE CAMBIO DE PLAN</u>	



Te invitamos a revisar más información ingresando **AQUÍ**



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Question

01/01

Si la actualización de promoción es gestionada por la plataforma de retención, esta podrá ser ingresada con boleta vencida. Esta afirmación es:

- ☐ Falsa
- ☐ Verdadera

INCONVENIENTES INTERNET FTTH - HFC



HOGAR

Detallar como atender a clientes que manifiesten estar sin internet

ALCANCE

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- Este procedimiento aplica para ejecutivos de Call Center Voz, No Voz (Canales digitales) y Sucursales

- Aplica para el titular o un usuario del servicio

ALCANCE

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- En sucursales, para poder dar soporte ante inconvenientes de internet, confirma que se encuentre alguien en el domicilio para hacer pruebas. De lo contrario, informa que nos puede contactar cuando esté en su domicilio para poder realizar pruebas con su servicio.
- Si el cliente solicita compensación busca el procedimiento DESCUENTO DÍAS SIN SERVICIO. [VTR](#) - [CLARO](#)
- Si solucionas el inconveniente del cliente, igualmente debes validar si tiene factibilidad a cambiarse a fibra y ofrecerla.

REVISIONES OBLIGATORIAS

CONFIRMA EL INCONVENIENTE DEL CLIENTE

1. Confirma con el cliente que el impacto a su servicio sea pérdida total. Apóyate con las siguientes preguntas si el cliente no es específico en la descripción de su problema.

- Si el "síntoma" es lentitud, intermitencia, revisa el procedimiento **INTERNET DEGRADADO**.

PREGUNTA	OBJETIVO DE LA PREGUNTA	PROCEDIMIENTO
¿Podría confirmarme si ningún dispositivo tiene conexión o si ocurre solo en uno?	Verificar si la falla afecta toda la red o un solo equipo.	Sin internet
¿Está conectado por Wi-Fi o por cable (Ethernet)?	Identificar si la causa es de red o de conexión local.	Sin internet

¿Las páginas cargan lento?	Diferenciar sin servicio de lentitud o congestión.	Internet degradado
¿La conexión se corta y vuelve sola?	Detectar intermitencia o baja potencia de señal.	Internet degradado
¿Desde cuándo presenta el inconveniente?	Conocer duración del evento (momentáneo o persistente).	Internet degradado
¿Ha notado si ocurre en ciertos horarios o todo el día?	Detectar congestión de red o sobreuso del canal WIFI	Internet degradado
¿El módem está conectado directamente a la corriente o a una zapatilla?	Descartar fluctuaciones eléctricas.	Internet degradado
¿Ha cambiado de lugar el módem o instalado un repetidor recientemente?	Revisar posibles interferencias nuevas.	Extensor instalado

Otro tipo de inconvenientes revisa el botón OTROS INCONVENIENTES.

DESCARTA UNA FALLA MASIVA

1. Revisa en Workspace si el servicio del cliente está asociado a una falla masiva. Podrás ver el número de FEN y la hora probable de solución

IMPORTANTE: Recuerda que igualmente puedes ver la falla masiva en BEC.

Mes, fecha y hora
de solución

Falla Masiva:

5396771#

Octubre 14 01:24

N° de FEN

ESTADO COMERCIAL DEL SERVICIO —

1. Revisa que el servicio esté activo; con el servicio suspendido, no podemos entregar soporte. Busca la publicación ESTADO DEL SERVICIO [VTR](#) - [CLARO](#)

2. Si el servicio está activo, ingresa a la cuenta de facturación y selecciona las "Alertas de crédito" para identificar si pasó por el proceso de cobranza dentro de las últimas 72 horas.

- **a) No** pasó por un **proceso de cobranza** en las últimas 72 horas:
 - Continuar con las revisiones.
- **b) Si** pasó por un **proceso de cobranza** en las últimas 72 horas:
 - Solicitar al cliente hacer reset eléctrico. El encendido de la caja de internet tomará cerca de 5 minutos.
 - Validar con cliente si el inconveniente fue resuelto. Si es así, finaliza la atención; de lo contrario, continúa con las revisiones

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

Siguiente mejor Acción Sin registros

Actividades

Alertas de crédito

Id Actividad Descripción Tipo Estado Pro

1-11EXP4ZH Softphone E-Contact Llamada Entrante --Finalizada CPAVA

1-1J8PSILT La actividad ID '1-1IRAlarma Abierta DARIASR 11/08/2020

Más información Resumen del cliente Saldos totales Jerarquía de cuentas Fallas masivas Contactos Perfiles Actividades Solicitudes de servicio Alertas de crédito

Alertas de crédito

Prioridad Estado Subestado Importe debido Tipo de acción Fecha de apertura Comentarios

4-BAJO Cerrado Salio de Cobran... \$0Salio de Cobran 12/08/2020 16:00:00 Salio de Cobranza

4-BAJO Cerrado Entro en Cobra... \$29.990Entro en Cobra 07/08/2020 16:00:00 Entro en Cobranza

REALIZAR RESET ELÉCTRICO

Indica al cliente que es necesario desenchufar la caja de internet y volver a enchufarla. Puedes apoyarte con el siguiente script:

"Necesitamos realizar un reset eléctrico de su ONT para restablecer la conexión con la red y asegurar que el equipo cargue nuevamente todos sus parámetros. Esto nos permite descartar errores temporales y garantizar que el servicio funcione de manera estable."

Una vez que el servicio de internet se reestablezca en el domicilio (luces de la caja internet encendida) valida con el cliente si puede navegar.

En caso que no pueda, continúa revisando.

REVISAR EL TIPO DE TECNOLOGÍA DEL DOMICILIO

Ver el tipo de tecnología y según eso, pincha el botón que corresponda

 DATOS DEL CLIENTE

RUT

Id Vivienda 1516524

Nodo 049-004

Nombre MAGALY

Dirección AV LAS TORRES

Email

Id Cliente 1-23CZX-

Comuna QUILICURA - QUIL

Teléfono No Disponible

Tipo de Red HFC

Dificultad de servicio detectada



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



Completa la lección, antes de continuar.

INCONVENIENTES CON TELEVISIÓN SMART



Este procedimiento aplica para resolver inconvenientes tanto de Dbox Smart/Box TV y HDMI STICK

DEBES SABER

- Este procedimiento aplica para sucursales, call center voz y no voz
- Esta atención puede ser brindada al titular o usuario, excepto para la entrega del PIN de compras/parental y el saldo VOD, que debe ser proporcionado solo al titular de la cuenta

- Dbox Smart es compatible con tecnología HFC y FTTH
- El HDMI STICK sólo se puede conectar vía wifi, no por cable ethernet
- Si generas una vista técnica debes Indicar al cliente que los trabajos en su domicilio pueden demorar hasta 1 hora y media si tiene red HFC y hasta 3 horas si tiene red FTTH, si no sabes cómo ver el tipo de red del cliente puedes revisar VER TIPO DE RED FTTH O HFC
- Recuerda que el Dbox Smart funciona a través de internet y sólo conectado a internet hogar (NO ES COMPATIBLE CON OTRAS COMPAÑÍAS NI TAMPOCO CON LOS DATOS DEL MÓVIL)
- Si el cliente no se encuentra en su domicilio, se debe indicar que llame cuando lo esté, ya que es necesario hacer pruebas con su equipo.
- El D-box Smart funciona solo en televisores con conexión HDMI, no funciona con televisores con puerto GPMI (General Purpose Media Interface)
- Si el inconveniente es por que aparece el mensaje PANTALLA BLOQUEADA, revisa la publicación CLIENTE CONSULTA POR MENSAJE DE BLOQUEO DBOX SMART
- Si el cliente VTR menciona que en su Smart TV ve logos que corresponden a la compañía CLARO, o cliente CLARO ve logos VTR, debes ingresar una visita técnica para el reemplazo del decodificador:
 - TIPO: Televisión
 - ÁREA: Reparación técnica
 - SUBÁREA: Mensaje de suscripción
- **CONSIDERACIONES EXCLUSIVAS VTR ->** El D-box Smart NO es compatible con SVA Mira Quien Llama

REVISIONES OBLIGATORIAS

ESTADO COMERCIAL DEL SERVICIO	REVISAR SI EXISTE FALLA MASIVA	DESCARTAR PROCESO DE COBRANZA	DESCARTE DE CONTINGENCIAS DE TELEVISIÓN
1. Revisa en Andes el estado comercial del servicio, el que debiese ser ACTIVO . Si está suspendido, explica al cliente que el servicio debe estar activo para poder entregar soporte.			

ESTADO COMERCIAL DEL SERVICIO	REVISAR SI EXISTE FALLA MASIVA	DESCARTAR PROCESO DE COBRANZA	DESCARTE DE CONTINGENCIAS DE TELEVISIÓN
2. Descartar 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			

ESTADO COMERCIAL DEL SERVICIO	REVISAR SI EXISTE FALLA MASIVA	DESCARTAR PROCESO DE COBRANZA	DESCARTE DE CONTINGENCIAS DE TELEVISIÓN
1. Revisa si la cuenta estuvo en un proceso de cobranza en las últimas 72 hrs.: Si pasó por un proceso de cobranza en las últimas 72 horas a. Solicitar al cliente hacer reset eléctrico (desconectar y volver a conectar el cablemódem a la electricidad). Deberás esperar máximo 5 minutos desde la confirmación del reset eléctrico. Apóyate con el siguiente script: <i>"Sr(a) XXX, le pido por favor desenchufar el modem de la electricidad y luego volver a conectarlo. Esto puede tardar unos minutos, espere en línea mientras revisamos el estado de su módem."</i> b. Luego, valida si el servicio se reestableció. Si el inconveniente no se resuelve, continúa revisando.			

ESTADO COMERCIAL DEL SERVICIO	REVISAR SI EXISTE FALLA MASIVA	DESCARTAR PROCESO DE COBRANZA	DESCARTE DE CONTINGENCIAS DE TELEVISIÓN
Revisa la sección Contingencias en Somos Clave, asociada a Televisión. Si existe una publicación informando que el servicio de televisión con Dbox Smart/HDMI Stick está afectado, informa según lo que indica en la publicación. Una vez que hayas realizado todas las revisiones, consulta al cliente cuál es el inconveniente que presenta: - APARECE UN CÓDIGO DE ERROR QUE COMIENZA CON LETRA C - APARECE UN CÓDIGO DE ERROR QUE COMIENZA CON LETRA V - APARECE UN CÓDIGO DE ERROR QUE COMIENZA CON LETRA A - SIN SEÑAL - SIN AUDIO - PANTALLA EN NEGRO - IMAGEN CONGELADA			

- MENSAJE DE SUSCRIPCIÓN
- MENSAJE "LOADING"/ "CARGANDO"
- ANDROID DESMAYADO (ANDROID RECOVERY)

Consulta al cliente cuál es el inconveniente puntual. Elige uno de los botones publicados en Clave para continuar tu atención:

CÓDIGO DE ERROR QUE COMIENZA CON LETRA V

REVISAR

1. Indica al cliente que es necesario conectarse a una video llamada, para revisar el inconveniente que presenta. Puedes apoyarte con el siguiente script:

"Para poder ayudarle y resolver su inconveniente al instante, puedo enviarle un enlace para conectarnos por videollamada. Así podré ver lo que ocurre en tiempo real y orientarle paso a paso, sin que tenga que esperar a un técnico en su domicilio. Le voy a enviar un mensaje por WhatsApp desde el SOPORTE TÉCNICO; sólo pediremos acceso a la cámara frontal para revisar el detalle. ¿Le envío el link a su celular u otro integrante de su familia?"

CLIENTE ACEPTA VIDEO LLAMADA

a. Guíate por el proceso de Video llamada. Busca la publicación Protocolo Atención Video Llamada- VSIGHT VTR CLARO

b. Debes validar el estado de las siguientes conexiones. Si una de ellas no está bien conectada, solicita al cliente corregir

- Cable HDMI conectado al decodificador y la televisión
- Fuente de poder conectado al decodificador y a la electricidad
- Si la conexión es a través de cable de red (ethernet), este debe estar conectado a la caja de internet

CLIENTE NO ACEPTA VIDEO LLAMADA

a. Solicita al cliente que indique el estado de las siguientes conexiones. Si una de ellas no está bien conectada, solicita al cliente corregir

- Cable HDMI conectado al decodificador y la televisión
- Fuente de poder conectado al decodificador y a la electricidad

- Si la conexión es a través de cable de red (ethernet), este debe estar conectado a la caja de internet

b. Ingresa a BEC y revisa el estado del semáforo APROVISIONAMIENTO DBOX SMART

VERDE -> Continúa al siguiente paso.

ROJO -> Haz clic en el botón REAPROVISIONAR. Una vez presionado, presiona el botón CONSULTA ESTADO

Resultados:

PROCESO FINALIZADO: Se aprovisionaron los paquetes correctamente.

ERROR EN EL PROCESO: Explica al cliente que deberás derivar su caso a un equipo especialista. Será contactado en un plazo máximo de 24 horas.

Ingresa la solicitud de servicio:

- TIPO: Televisión
- Área: Inconveniente en servicio
- Subárea: Problema de reproducción
- Descripción: Código de error, pruebas realizadas, información entregada

TEMPERATURA CPU- USO CPU EN VERDE -> Continúa revisando

TEMPERATURA CPU- USO CPU EN ROJO -> Indica al cliente que, si mantiene el decodificador en un lugar cerrado o con poca ventilación, recomendar cambiar de lugar. Si no es el caso, continúa revisando.

STORAGE Y USO DE CAJA EN VERDE -> Continúa revisando

STORAGE Y USO DE CAJA EN ROJO -> Indica que se debe eliminar algunas aplicaciones para que el funcionamiento del decodificador se reestablezca.

- Para guiar en cómo eliminar aplicaciones, revisa en el botón Configuraciones del Dbox Smart de esta publicación

c. Consulta al cliente qué código le aparece y revisa el procedimiento en Clave

PANTALLA EN NEGRO

GESTIÓN —

1. Valida con el cliente desde cuándo presenta el inconveniente:

Inconveniente se presenta en TV Nueva:

a) Valida con el cliente si el control remoto del decodificador está funcionado. En caso contrario, guía al cliente a hacer el pareo de control con televisor

b) Verifica que el HDMI CEC esté deshabilitado. Para revisar que esté apagado, o para apagarlo, sigue el siguiente paso a paso:

- Ir a Menú
- Ajustes
- Configuración de Dispositivo
- Integrar PIN de control Parental, por defecto 9999
- Acceder a Preferencias de Dispositivo
- Bajar hasta Mas
- Seleccionar HDMI CEC
- Desactivar Interruptor CEC, presionando botón OK.

2. Si el inconveniente persiste, explica al cliente que deberás derivar su caso a un equipo especialista. Será contactado en un plazo máximo de 24 horas.

Ingresar la solicitud de servicio:

	VTR	CLARO
TIPO	Televisión	
ÁREA:	Inconveniente en servicio	
SUBÁREA:	Problema imagen/video	Escalamiento TV
DESCRIPCIÓN	Código de error, pruebas realizadas, información entregada	

3. Si el inconveniente es reciente, es decir, el servicio dejó de funcionar de un momento a otro explica al cliente que deberás derivar su caso a un equipo especialista. Será contactado en un plazo máximo de 24 horas.

Ingresar la solicitud de servicio:

	VTR	CLARO
TIPO	Televisión	

ÁREA:	Inconveniente en servicio	
SUBÁREA:	Problema imagen/video	Escalamiento TV
DESCRIPCIÓN	Código de error, pruebas realizadas, información entregada	



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

SUSPENSIÓN VOLUNTARIA DE SERVICIOS



Detallar como atender a clientes que solicitan la suspensión de sus servicios.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE LA SUSPENSIÓN VOLUNTARIA:

¿A QUIÉN SE BRINDA
ESTA ATENCIÓN?

¿APLICA VALIDACIÓN DE
IDENTIDAD?

¿QUÉ SE DEBE
CONSIDERAR PARA
INGRESAR UNA
SUSPENSIÓN?

IMPORTANTES EN LA
ATENCIÓN

Esta atención se puede entregar al **titular** o un **tercero con Poder Notarial** (el poder notarial

aplica solo para sucursales).

¿A QUIÉN SE BRINDA
ESTA ATENCIÓN?

¿APLICA VALIDACIÓN DE
IDENTIDAD?

¿QUÉ SE DEBE
CONSIDERAR PARA
INGRESAR UNA
SUSPENSIÓN?

IMPORTANTES EN LA
ATENCIÓN

Si aplica validación de identidad. Apóyate de la publicación **POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD**.

¿A QUIÉN SE BRINDA
ESTA ATENCIÓN?

¿APLICA VALIDACIÓN DE
IDENTIDAD?

¿QUÉ SE DEBE
CONSIDERAR PARA
INGRESAR UNA
SUSPENSIÓN?

IMPORTANTES EN LA
ATENCIÓN

1. Antigüedad: La antigüedad del cliente debe ser de 3 meses o más.

2. Precio:

- **Sucursales:** El valor de la suspensión es de \$2500 por la promoción.
- **Call Center Voz y No Voz:** El costo de la suspensión es \$0 (debes realizar un ajuste por el monto del cargo de suspensión voluntaria).

3. Plazo: La suspensión se puede solicitar por **un periodo de 60 días cada 12 meses calendario o por periodos de 30 días, con un máximo de 2 veces por año** y se realiza al plan completo no por servicios individuales, incluye descuentos de programaciones y renta de equipos por el periodo suspendido. Si el cliente ya ocupó el máximo de 2 suspensiones por año o bien una suspensión de 60 días, debes indicar que el sistema no permite ingresar una nueva suspensión. Por ningún motivo debes ejecutar la suspensión.

¿A QUIÉN SE BRINDA
ESTA ATENCIÓN?

¿APLICA VALIDACIÓN DE
IDENTIDAD?

¿QUÉ SE DEBE
CONSIDERAR PARA
INGRESAR UNA
SUSPENSIÓN?

IMPORTANTES EN LA
ATENCIÓN

- La **suspensión** implica que, junto con desactivarse el servicio, no se aplicaran los cobros del total de lo contratado por el cliente, vale decir, aplica para el plan base y servicios adicionales.
- La suspensión de los servicios puede ser **inmediata o futura**.
- La suspensión del servicio será a partir del **primer día del ciclo (emisión de la boleta)**, de la facturación del cliente.
- La reanudación de los servicios se debe ingresar después de que la suspensión se encuentre en estado **Finalizada**, de lo contrario, el botón **Reanudar** no estará disponible.
- La reanudación es una solicitud que cuando se ingresa crea una actividad en estado abierta, se agenda y una vez cumplida la fecha el estado pasa a ser finalizada activando nuevamente los servicios del cliente.
- La reanudación del servicio se hará efectiva a partir de **2 días antes de su fecha de emisión de la boleta**.
- Si el cliente solicita de **la reanudación de manera anticipada y está fuera de su ciclo de facturación**, se cobrará el proporcional de la boleta desde el día en que se reactive el servicio.
- Si cliente solicitó suspensión por 30 días y luego decide reanudar sus servicios con anticipación, ya ocupó el cupo de un periodo.
- Motivos por los cuales el cliente puede suspender sus servicios:
- No uso del servicio (ej. periodo de vacaciones, remodelaciones en su domicilio, etc.)
- Traslado (sólo en casos donde cliente aún no tiene definida la dirección de su nuevo domicilio) – 30 días como máximo para reanudar los servicios.
- Si un cliente posee descuentos de retención, estos se seguirán consumiendo durante el periodo. Por ejemplo, si al cliente al momento de la suspensión le quedaban 2 meses de descuento por retención, al término del tiempo suspendido, solo le quedará 1 mes de descuento.
- Luego del período de suspensión solicitado por el cliente, se reanudan los servicios suspendidos y la facturación, respetando las condiciones comerciales previas a la suspensión.
- El fono quedará habilitado sólo para discar los números de Emergencia.

- Se debe indicar al cliente que, al momento de reanudar los servicios, estos deben estar conectados a la electricidad para asegurar su correcto funcionamiento.
- La suspensión **NO SE DEBE INGRESAR** como herramienta de retención.
- Si el cliente solicita de **la reanudación de manera anticipada y está fuera de su ciclo de facturación**, se cobrará el proporcional de la boleta desde el día en que se reactive el servicio. Esto siempre debe ser informado al cliente.

Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXX, a partir del XX/XX/XXXX (fecha de inicio de suspensión) y hasta el XX/XX/XXXX (fecha de término de suspensión) su servicio será suspendido en señal y facturación, por lo que, durante ese período de tiempo no podrá utilizar su servicio y tampoco tendrá cobros asociados a éste. Le recuerdo que, si usted decide reactivar su servicio de manera anticipada a lo programado, puede solicitarlo en cualquiera de nuestros Canales de Atención, en ese caso, se cobrará el servicio proporcional a partir de la fecha en que se reactive la señal.

SUSPENSIÓN VOLUNTARIA INMEDIATA

Para atender los casos donde el cliente solicita realizar la **suspensión de sus servicios de forma inmediata (hoy)**, sigue los siguientes pasos:

Step 2

The screenshot shows a web application interface with a sidebar menu and a main content area. The sidebar menu includes options like 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', 'Fallas masivas', and 'Empleados'. The main content area is divided into several sections: 'Perfil de facturación', 'Productos Instalados', 'Pedidos', and 'Solicitudes de servicio'.

In the 'Productos Instalados' section, a table lists installed products. The first row is highlighted, and a context menu is open over it. The menu options are: 'Ocultar iconos de orden [Desactivar orden]', 'Seleccionar todo [Ctrl+A]', 'Cambiar registros', 'Columnas mostradas [Ctrl+Mayús+K]', 'Ordenar - Avanzado [Ctrl+Mayús+O]', 'Suspender', 'Reanudar', 'Modificar', and 'Desconectar'. The 'Suspender' option is highlighted in blue.

Red circles and numbers 1, 2, and 3 indicate the steps: 1. Select the product row, 2. Click the gear icon, 3. Select 'Suspender'.

En **PRODUCTOS INSTALADOS** de la vista 360°, selecciona la **PROMOCIÓN** que el cliente desea suspender (ya sea fijo) (1), hacer clic sobre el botón **ENGRANAJE** (2) y selecciona la opción **SUSPENDER** (3).

Step 3

Lista de solicitudes de servicio

Convertir en N° de SS: 1-37668245600

General documento

Información SS

Nº de SS: 1-37668245600

Tipo: Prioritario

Prioridad y propiedad: Prioridad: Alto

Resumen: Descripción: Suspensión Futura

Fecha de envío: 17/01/2023

Fecha de solución: 17/01/2023 14:47

Verificar Cuotas

Actividades

Id Actividad	Resumen	Fecha de envío	Fecha de solución	Estado	Asignado a
1-HAYP8BW	Resumen	17/01/2023	17/01/2023 14:47	Asignado	CABANCIBAM

Verificar Cuotas

Fecha de envío: 17/01/2023

Actividades

Id Actividad: 1-HAYP8BW

Resumen

Calendar: Enero 2023

Ahora (1)

Terminado (2)

En la pestaña que se despliega, se debe dar clic en el botón **CALENDARIO**.

Selecciona **AHORA** (1) y luego **TERMINADO** (2).

Step 4

En **ACTIVIDADES** completa:

Motivo: **Suspensión Voluntaria**

Código de Cierre: **Solicitud Ingresada**

Estado: **Finalizada**

Step 5

Luego da clic en el botón para **GUARDAR**. Automáticamente se generará una nueva actividad llamada **GENERACIÓN DE ORDEN**, la cual quedará en estado **FINALIZADA**.

Step 6

Perfil de facturación

Método de pago: Medio Pago no C

Comentarios:

Movimientos no facturados: -16,400

El saldo negativo no facturado no está disponible para reintegros por Caja

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

Cargos por servicio

Refrescar Facturar

Descripción	Cargo	Descuento
1-3125079672...	-23,990,00	0,00
Cargos a Cuenta 7.500,00	0,00	7.500,00
1-3125175245...	0,00	0,00

Cargos por ítem

Descripción	Cargo	Descuento	Adeudado
Servicio Suspensión Transm...	2.500,00	0,00	2.500,00
Costo de instalación	20.000,00	0,00	20.000,00
Descuento Costo de instala...	-15.000,00	0,00	-15.000,00
Descuento Multiservicio	-2.990,00	0,00	-2.990,00
Descuento Multiservicio	2.990,00	0,00	2.990,00

Sucursales: continúa con el **PASO 6**.

Call Center: debe realizar un **AJUSTE** por el cobro de \$2500 que se generó en forma automática al ingresar la solicitud. Para esto, en la cuenta de facturación, ingresa a la pestaña **USO SIN FACTURAR** e identifica el cobro de la suspensión de \$2500.

Genera un ajuste sobre el ítem **NO FACTURADO**. Apóyate en la publicación **AJUSTE**

Step 7

The screenshot displays a web application interface with a top navigation bar and a main content area. The navigation bar includes links for 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Validaciones venta', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Ofertas económicas', and 'Contactos'. The 'Clientes' section is active, showing a 'Lista de clientes' table with columns for 'Nombre', 'Método de pago', 'Medio de Distribución', and 'Día de Tarificación'. A table row shows '37551388134', 'Medio Pago no Contratado', 'Electrónico', and '22'. Below this, the 'Productos Instalados' section lists items like 'Pack Vive Pro Residencial 0819', 'Descuento Multi Servicio', 'Banda Ancha', 'Equipo', and 'Television'. A 'Reset / Refresh' button is visible. The 'Pedidos' section shows a table with columns for 'Estado', 'Tipo de pedido', 'Nº de Pedido', 'Cuenta de factura', 'Modalidad de Ver', and 'Canal de Ver'. A row is highlighted with 'Completada', 'Suspension Bidireccional', '1-37600061564', '37551388134', 'Fija', and 'Sucursal'. The 'Solicitudes de servicio' section shows a table with columns for 'Estado', 'Nº de SS', 'Nº de reclamo', 'Usuario creador', 'Tipo', and 'Área'. A row is highlighted with 'Cerrada', '1-37600061512', 'SUCAHU', 'Postventas', and 'Postventas'.

Nombre	Método de pago	Medio de Distribución	Día de Tarificación
37551388134	Medio Pago no Contratado	Electrónico	22

Estado	Tipo de pedido	Nº de Pedido	Cuenta de factura	Modalidad de Ver	Canal de Ver
Completada	Suspension Bidireccional	1-37600061564	37551388134	Fija	Sucursal
Completada	Pedido de ventas	1-37451388207	37551388134	Fija	Sucursal

Estado	Nº de SS	Nº de reclamo	Usuario creador	Tipo	Área
Cerrada	1-37600061512		SUCAHU	Postventas	Postventas

Para confirmar la suspensión, debes revisar en la vista 360° que el pedido esté **COMPLETADO** y los servicios se encuentren en estado **SUSPENDIDO**.

Step 8

The screenshot displays the 'Andes' CRM interface. The top navigation bar includes 'Andes', 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. Below this, a secondary navigation bar shows 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Contratos', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', and 'Ofertas económicas'. The main content area is divided into several sections:

- Lista de clientes:** A table with columns for 'Nombre', 'Apellido paterno', 'Apellido materno', 'Segmento valor', 'Comuna', 'e-mail', 'Edad', 'En cobranza', 'Fallas masivas', 'Reiterados', 'Cuenta Migrada', 'Fecha ultima encuesta EPA', 'Resultado ultima encuesta NPS', and 'Fecha ultima encuesta NPS'.
- Siguiente mejor Acción:** A section with a search bar and a 'Sin registros' status.
- Perfil de facturación:** A section with a search bar and a 'Sin registros' status.
- Productos Instalados:** A section with a search bar and a '1 - 2 de 2' status. It contains a table with columns for 'Producto', 'Descripción del P.', 'Categoría detallar', 'Nivel de empaques', and 'Identificación'. The 'Reanudar' button is highlighted in red.
- Actividades:** A table with columns for 'Id Actividad', 'Descripción', 'Tipo', 'Estado', 'Propietario', and 'Fecha'.
- Pedidos:** A table with columns for 'Estado', 'Motivo de cancel', 'Fecha de creación', 'Tipo de pedido', 'Modalidad de Ver', and 'Nº de Pedido'.

Para agendar la reanudación, se debe seleccionar la promoción en **PRODUCTOS INSTALADOS** de la vista 360° y luego hacer clic en el botón **REANUDAR**.

Step 9

Verificar Cuotas

Fecha de envío: 17/01/2023

Fecha de reanudación: 17/01/2023

Actividades

Id Actividad	Recurso	Descripción	Estado	Fecha inicio	Fecha fin	Área
1-HAYP8BW	Recurso	Agendamiento de Orden	Activo	17/01/2023 14:47	CARANCOSUM	

Verificar Cuotas

Fecha de envío: 17/01/2023

Actividades

Id Actividad: 1-HAYP8BW

Recurso: Reo...

Ahora Terminado

Pincha el botón **CALENDARIO** del campo **FECHA DE ENVÍO**.

Se debe seleccionar la **FECHA DE REANUDACIÓN** solicitada por el cliente (no debe superar el límite de días indicado en la política de atención) y luego haz clic en **TERMINADO**.

Step 10

En **ACTIVIDADES** se ingresa:

Motivo: **Reanudar**

Código de Cierre: **Solicitud de Ingresada**

Estado: **Finalizada**

Step 11

Luego da clic en el botón para **GUARDAR**. Automáticamente se generará una nueva actividad que quedará en estado **ABIERTA** hasta que se cumpla la fecha agendada, reanudando los servicios.

INFORMA

Informar la fecha de suspensión y reanudación de los servicios del cliente:

Suspensión inmediata en DOM de cliente

Sr(a) XXX, de acuerdo a lo indicado, sus servicios han sido suspendidos hoy XXX, del mes XXX con fecha programada de reanudación para día XX del mes XX.

Suspensión inmediata distinta al DOM

Sr(a) XXX, de acuerdo a lo indicado, sus servicios han sido suspendidos hoy XXX, del mes XXX con fecha programada de reanudación para día XX del mes XX. Como el periodo de suspensión es distinto a su ciclo de facturación, en su próxima boleta verá reflejados cobros proporcionales correspondiente a los días que tuvo servicio.

REGISTRA

Atención comercial → Cambio de serv contrat/Suspen → Susp de Serv (transi/otra)

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención/llamada
- Información entregada
- Gestión realizada

SUSPENSIÓN VOLUNTARIA FUTURA:

CALL CENTER —

Si cliente solicita suspender sus servicios de forma programada (futura), debes derivar al cliente a la plataforma de **Soporte Diferido** por medio de la **WEB DE ESCALAMIENTO**(se abre en una nueva pestaña). Apóyate del siguiente script:

INFORMA

Sr(a). XXX, le informo que su solicitud de XXXX ha sido escalada al equipo especialista. Dentro de un plazo máximo de 1 día hábil será contactado(a) para continuar con la gestión.

REGISTRA

Gestión interna → Seguimiento → Escala otra área

Registrar en la atención:

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

SOPORTE DIFERIDO, CANALES DIGITALES Y SUCURSALES

Para atender los casos donde el cliente solicita realizar la **suspensión de sus servicios de forma programada (futura)**, realiza los siguientes pasos:

Step 2

The screenshot shows the 'Andes' web application interface. The 'Productos Instalados' section is active, displaying a table of installed products. A context menu is open over a selected row, with the 'Suspender' option highlighted. Red circles 1, 2, and 3 mark the selection of the row, the gear icon, and the 'Suspender' option respectively.

Nombre	Método de pago	Medio de Distribución de f	
3752047111	Medio Pago no Contratado	Tradicional	1
3615713019	Medio Pago no Contratado	Electrónico	2
3910520103	Medio Pago no Contratado	Electrónico	1
6449231533	Medio Pago no Contratado	Tradicional	1
6662327423	Medio Pago no Contratado	Electrónico	1

Estado	Producto	Descripción del Producto	Categ	Perfil de facturaci	Nivel de
Activo	Costo de Incorporacion Movil	Costo de Incorporación	Cost...	3615713019	
Activo	Movil Postpago			3615713019	
Activo	Multimedia DC 1.5 GB			3615713019	
Activo	Banda Ancha			3752047111	
Activo	Descuento Instalacion Equipo	Descuento Instalación Equipo		3752047111	

Nº de Pedido	Tipo de pedido	Fecha de creación	Etapas	Estado
1-8152152626	Suspension Robo	05/04/2017 12:56:45	Orden	Abierto
1-8014661654	Modificación	30/03/2017 15:32:10	Orden	Cancelado
1-6727926641	Pedido de ventas	06/02/2017 18:26:17	Orden	Abierto
1-6725687010	Pedido de ventas	06/02/2017 17:23:34	Orden	Abierto
1-6563266954	Pedido de ventas	03/02/2017 16:45:54	Cotización	Cancelado

En **PRODUCTOS INSTALADOS** de la vista 360°, selecciona la **PROMOCIÓN** que el cliente desea suspender (ya sea fijo) (1), haz clic sobre el botón **ENGRANAJE** (2) y selecciona la opción **SUSPENDER** (3).

Step 3

Verificar Cuotas

Fecha de envío: 17/01/2023 Acelerar cuotas: ☐

Actividades

Id Actividad: 1-HAYP8BW Resp:

Calendar: Ene 2023

Do	Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sá
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

1 Ahora 2 Terminado

En la pestaña que se despliega, se debe dar clic en el botón **CALENDARIO**.

Seleccionar la fecha indicada por el cliente (1) y luego presiona **TERMINADO** (2)

Step 4

En **ACTIVIDADES** completa:

Motivo: **Suspensión transitoria**

Código de Cierre: **Solicitud Ingresada**

Estado: **Finalizada**

Step 5

Luego da clic en el botón para **GUARDAR**. Automáticamente se generará una nueva actividad llamada **GENERACIÓN DE ORDEN**, la cual quedará en estado **ABIERTA**, hasta que se cumpla la fecha de suspensión agendada.

Step 6

Perfil de facturación

Método de pago: Medio Pago no C... Movimientos no facturados: -16,400

Comentarios: El saldo negativo no facturado no está disponible para reintegros por Caja

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

Cargos por servicio

Refrescar Facturar

Descripción	Cargo	Descuento
1-3125079672...	-23,990.00	0.00
Cargos a Cuenta	7,500.00	0.00
1-3125175245...	0.00	0.00

Cargos por ítem

Descripción	Cargo	Descuento	Adeudado
servicio Suspensión Transm...	2,500.00	0.00	2,500.00
Costo de instalación	20,000.00	0.00	20,000.00
Descuento Costo de instala...	-15,000.00	0.00	-15,000.00
Descuento Multiservicio	-2,990.00	0.00	-2,990.00
Descuento Multiservicio	2,990.00	0.00	2,990.00

Sucursales: continúa con el **PASO 6**.

Call Center: debes realizar un ajuste por el cobro de \$2500 que se generó en forma automática al ingresar la solicitud. Para esto, en la cuenta de facturación, ingresa a la pestaña **USO SIN FACTURAR** e identifica el cobro de la suspensión de \$2500.

Genera un ajuste sobre el ítem **NO FACTURADO**. Apóyate en la publicación **AJUSTE**.

Step 7

INFORMA

Informar la fecha de suspensión y reanudación de los servicios del cliente:

Suspensión en DOM

Sr(a) XXX, de acuerdo a lo indicado, sus servicios quedarán suspendidos para el día XXX, del mes XXX con fecha programada de reanudación para día XX del mes XX.

Suspensión distinta al DOM

Sr(a) XXX, de acuerdo a lo indicado, sus servicios serán suspendidos el día XXX, del mes XXX con fecha programada de reanudación para día XX del mes XX. Como el periodo de suspensión es distinto a su ciclo de facturación, en su próxima boleta verá reflejados cobros proporcionales correspondiente a los días que tuvo servicio.

Step 8

REGISTRA

Atención comercial → Cambio de serv contrat/Suspen → Susp de Serv (transi/otra)

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención/llamada
- Información entregada
- Gestión realizada

CONTINUE

APLICACIÓN DE STREAMING OTT A LA CARTA MOVIL



Detallar como atender a clientes que soliciten la contratación de una Aplicación de Streaming asociada a su línea móvil.

ALCANCE:



- Este procedimiento aplica para ejecutivos de **Call Center, Sucursales, Canales Digitales y Plataforma de Whatsapp.**
- Aplica para clientes con **servicio móvil.**
- Esta atención se brinda solo al **titular** del servicio.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES:

- **OTT** es otro nombre con que las Aplicaciones de Streaming se conocen. El producto OTT a la carta es un servicio adicional que el cliente puede contratar adicional a su plan móvil.
- La OTT disponible actualmente para contratar es **TNT Sport.**
- Esta OTT solo puede ser contratada por **aquellos clientes que han recibido el correo de invitación.**
- Si un cliente consulta por la contratación, se le debe **indicar que debe gestionarla a través del enlace enviado a su correo electrónico.**
- En caso de que el cliente señale que no recibió el correo, se le debe informar que, por políticas comerciales vigentes, actualmente no es posible realizar la contratación.
- Revisa en el **PLAN COMERCIAL** los **valores de las OTT móvil.**
- El cliente debe tener **mínimo 24 hrs. de activo en CRM One** para poder realizar la contratación de una OTT.

- En la **primera boleta** se cobrará el proporcional y en la 2º boleta se facturará el valor completo de la OTT.



Para revisar contratación, eliminación, login de ott, solución de inconveniente, plataforma streaming cc, revisa [aquí](#)

REGISTRA

Motivo1: REGISTRO

Motivo2: CONSULTA CLIENTE

Motivo3: MOVIL

Resultado: SOLICITUD COMPLETADA

CONTINUE

INCONVENIENTES INTERNET FTTH - HFC



IMPORTANTE EN LA ATENCIÓN:



- En sucursales, para poder dar soporte ante inconvenientes de internet, confirma que se encuentre alguien en el domicilio para hacer pruebas. De lo contrario, informa que nos puede contactar cuando esté en su domicilio para poder realizar pruebas con su servicio.
- Si el cliente solicita compensación busca el procedimiento DESCUENTO DÍAS SIN SERVICIO. **VTR-CLARO**
- Si solucionas el inconveniente del cliente, igualmente debes validar si tiene factibilidad a cambiarse a fibra y ofrecerla.

SIN INTERNET:

IDENTIFICA EL EQUIPO Y MODELO DE LA CAJA DE INTERNET EN BEC

FIBRA

Revisa la marca/modelo del equipo en BEC. Puedes encontrar los siguientes equipos y la plataforma de monitoreo con el que debes apoyarte:

Información de Aprovisionamiento

Características	Siebel	UIM	Plataforma	●
Velocidad Contratada	600 Mbps	600 Mbps	600 Mbps	●
Marca	ARRIS	ARRIS	ARRIS	●
Modelo	TG2492LG	TG2492LG	TG2492LG	●
Modo Conexión	NAT	NAT	NAT	●
Flujo DboxSmart			Activado	●

EQUIPO	MARCA	MODELO	EXTENSOR COMPATIBLE	GATEWAY	IMÁGENES	PLATAFORMA DE MONITOREO
ONT			ZTE H3601P			
	ZTE	F6600P	EVOLUTION EVO6022AP			SCP- Si no aparece información, revisar WEB UI

		F6640P	ZTE H3601P			
		HG8145X6-13		No aplica	CLICK AQUÍ	
	HUAWEI	HG8145X6	HUAWEI K562E-10			Smart Wifi Huawei
		HG8245W5				
		G240WG				-
	NOKIA	G-2425G-B	SERCOMM RP362M	SERCOMM IP3442M		-
	SERCOMM	FG1100R				Smartwifi Portal (Assia)

Averigua con el cliente si el inconveniente es en uno o en todos sus dispositivos. Apóyate con las siguientes preguntas:

- "¿Podría confirmar si el Internet no funciona en todos los dispositivos de su hogar o solo en uno de ellos?"

- "Por ejemplo, ¿le falla en el celular, el notebook y la televisión, o solo en alguno?"

- "¿Podría probar abrir una página o aplicación en otro equipo, como su celular o computador?"

- "¿Y en ese otro equipo, también le aparece sin conexión o sí le funciona?"

OFF LINE:

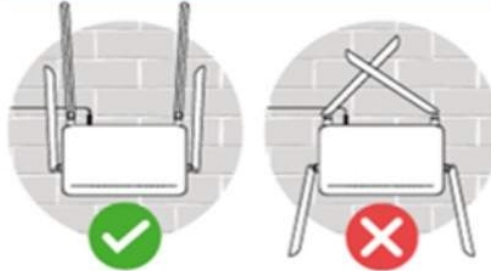
Indica al cliente que es necesario conectarse a una video llamada, para revisar el inconveniente que presenta. Puedes apoyarte con el siguiente script:

Para poder ayudarle y resolver su inconveniente al instante, puedo enviarle un enlace para conectarnos por videollamada. Así podré ver lo que ocurre en tiempo real y orientarle paso a paso, sin que tenga que esperar a un técnico en su domicilio. Le voy a enviar un mensaje por WhatsApp desde el SOPORTE TÉCNICO; sólo pediremos acceso a la cámara frontal para revisar el detalle. ¿Le envío el link a su celular u otro integrante de su familia?

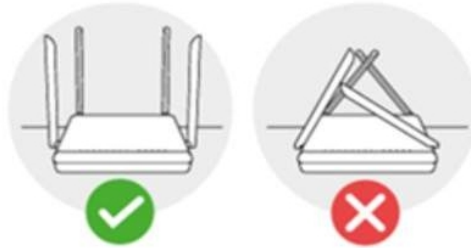
CLIENTE ACEPTA VIDEO LLAMADA

Step 2

FIJADO AL MURO



SOBRE UNA MESA:



a. Guíate por el proceso de Video llamada. Busca la publicación Protocolo Atención Video Llamada- VSIGHT **VTR CLARO**

b. Una vez conectado con el cliente, solicita que enfoque los siguientes aspectos de su cableado:

i. La posición del dispositivo que sea la misma donde el técnico dejó puesto el técnico. Si tiene antenas, estas deben estar en posición vertical. **Si están en otra posición, solicitar al cliente modificar y dejar en posición vertical.**

Si el inconveniente no se soluciona, valida con el cliente de qué manera se conecta: Wifi o Cable ethernet.

Step 3

- ii. La caja de internet conectada a la electricidad
- iii. Que la fibra no esté dañada. En el caso de estarlo, ingresa una reparación técnica:

ACTIVO: Seleccionar internet

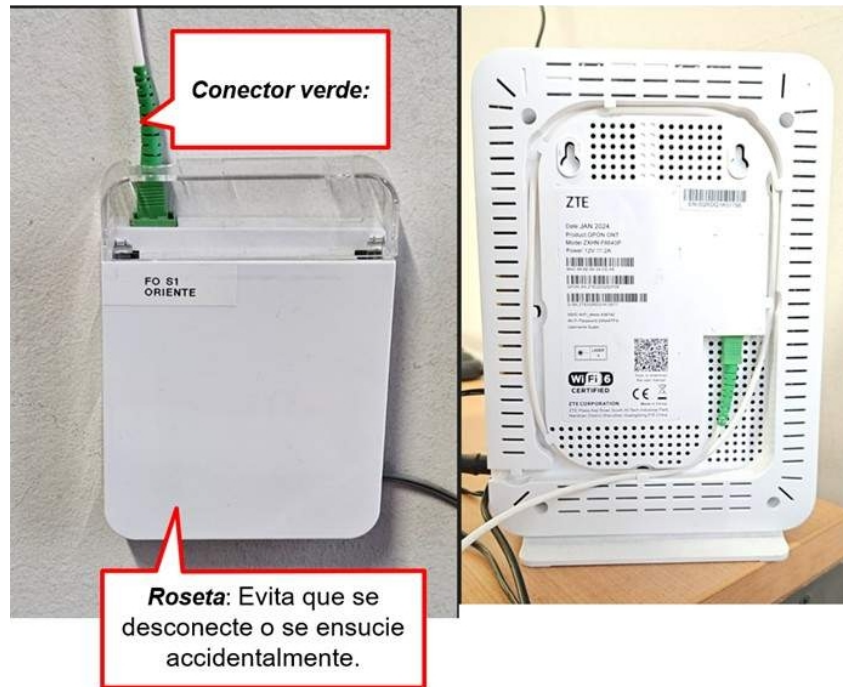
TIPO: INTERNET FTTH

AREA: REPARACIÓN TÉCNICA

SUBÁREA: ONT OFFLINE

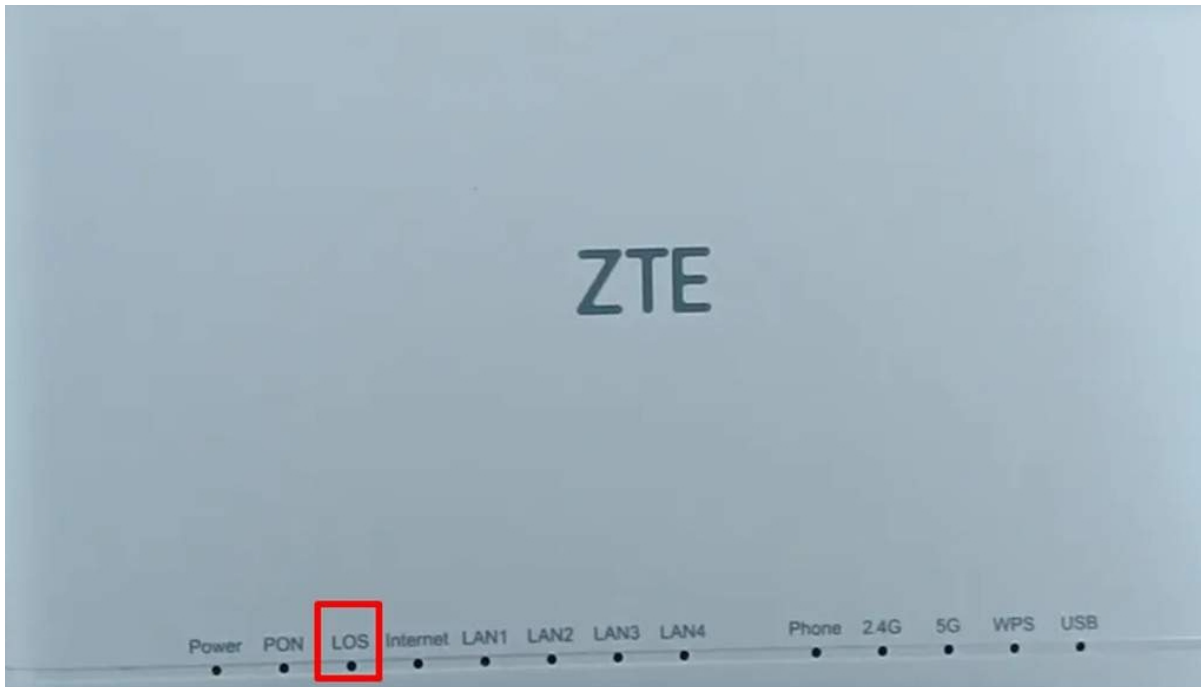
COMENTARIO: ONT offline, fibra dañada

Step 4



iv. La caja de internet conectada correctamente

Step 5



v. El estado del led LOS. Si está en rojo o parpadea, ingresa una reparación técnica:

ACTIVO: Seleccionar internet

TIPO: INTERNET FTTH

AREA: REPARACIÓN TÉCNICA

SUBÁREA: ONT OFFLINE

COMENTARIO: ONT offline, Led LOS en rojo

CONTINUE

BLOQUEO Y DESBLOQUEO DE LLAMADAS CON PREFIJO 809

OBJETIVO:

Detallar como atender a clientes que soliciten el bloqueo o desbloqueo de llamadas con prefijo 809 correspondientes a comunicaciones comerciales no solicitadas.

IMPORTANTE: Ofrece el bloqueo de llamadas con prefijo 809 de forma proactiva en cualquier atención, para esto apóyate del siguiente script:

Call Center

Sr(a). XXX, quería comentarle que contamos con una opción que le ayudará a evitar las llamadas comerciales no deseadas desde números con prefijo 809. Es gratuita y no modifica el funcionamiento normal de su servicio. ¿Le gustaría realizar este bloqueo?

Si el cliente posee más de una línea móvil, debes **ofrecer el bloqueo en todas ellas**. En caso de que acepte, debes **realizar la gestión en cada una de las líneas**.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE EL BLOQUEO/DESBLOQUEO DE LLAMADAS 809:



V¿A QUIÉN SE BRINDA ESTA ATENCIÓN?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	¿CUÁLES SON LOS PREFIJOS PARA IDENTIFICAR LLAMADAS?	¿QUÉ PREFIJOS SE PUEDEN BLOQUEAR?	¿CU/ REQ R B DE
Titular del servicio.				

V¿A QUIÉN SE BRINDA ESTA ATENCIÓN?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	¿CUÁLES SON LOS PREFIJOS PARA IDENTIFICAR LLAMADAS?	¿QUÉ PREFIJOS SE PUEDEN BLOQUEAR?	¿CU/ REQ R B DE
Sí aplica, pero únicamente cuando el cliente solicita el bloqueo para una línea distinta a aquella desde la cual realiza la llamada. Verifica la identidad del cliente revisando su cédula de identidad en la página web del Registro Civil. Para realizar esta validación correctamente, apóyate en la publicación <u>POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD</u>, específicamente en la sección VALIDACIÓN POR REGISTRO CIVIL. Utiliza el siguiente script: <i>Sr(a). XXX, para avanzar con esta gestión necesito realizar una breve validación de identidad. Por favor, indíqueme, su RUT y el número de serie de su cédula. Este proceso es muy rápido y no tomará más de un minuto.</i> Si el cliente solicita el bloqueo para la misma línea desde la cual realiza la llamada, no es necesario realizar la validación de identidad.				

V¿A QUIÉN SE BRINDA ESTA ATENCIÓN?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	¿CUÁLES SON LOS PREFIJOS PARA IDENTIFICAR LLAMADAS?	¿QUÉ PREFIJOS SE PUEDEN BLOQUEAR?	¿CU/ REQ R B DE
• Prefijo 809: Son llamadas no solicitadas, principalmente con fines comerciales o informativos.				

- **Prefijo 600:** Identifican las llamadas solicitadas, es decir, aquellas que han sido requeridas o aceptadas previamente.

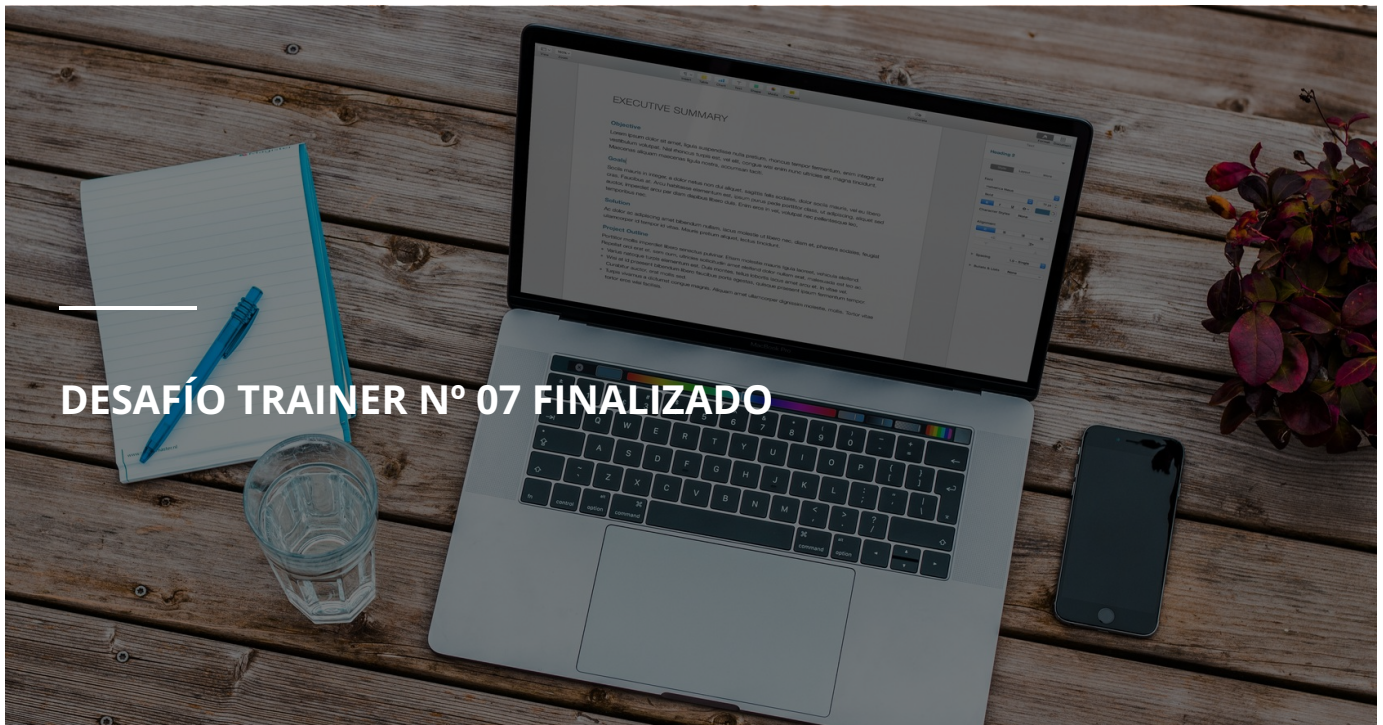
V¿A QUIÉN SE BRINDA ESTA ATENCIÓN?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	¿CUÁLES SON LOS PREFIJOS PARA IDENTIFICAR LLAMADAS?	¿QUÉ PREFIJOS SE PUEDEN BLOQUEAR?	¿CUÁL ES EL REQUERIMIENTO DE BLOQUEO?
Solo es posible bloquear las llamadas con prefijos 809. Las llamadas con prefijos 600 no se pueden bloquear. Si el cliente solicita bloquear estas llamadas infórmale que no se es posible ya que desde estos números recibe llamadas desde compañías con las que mantiene una relación contractual. Apóyate del siguiente script: <i>Sr(a) XXX, las llamadas con prefijo 600 no se pueden bloquear, ya que desde estos números se emiten comunicaciones oficiales de las compañías con las que usted mantiene una relación contractual, como gestiones de servicio, avisos o confirmaciones. Por esta razón, no es posible restringirlas.</i>				

V¿A QUIÉN SE BRINDA ESTA ATENCIÓN?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	¿CUÁLES SON LOS PREFIJOS PARA IDENTIFICAR LLAMADAS?	¿QUÉ PREFIJOS SE PUEDEN BLOQUEAR?	¿CUÁL ES EL REQUERIMIENTO DE BLOQUEO?
• Servicio activo. • La línea debe ser postpago o cuenta exacta. • La línea debe tener activo el perfil VoLTE. • No aplica para prepago. • Se puede gestionar incluso si el cliente tiene deuda vencida.				

¿A QUIÉN SE BRINDA ESTA ATENCIÓN?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	¿CUÁLES SON LOS PREFIJOS PARA IDENTIFICAR LLAMADAS?	¿QUÉ PREFIJOS SE PUEDEN BLOQUEAR?	¿CU REQ R B DE
Se puede identificar de dos formas: - Revisando la interacción dejada de forma automática en CRM One con los siguientes tópicos: Motivo 1: Solicitudes Comerciales Motivo 2: Modificaciones al Contrato Motivo 3: Cambio de Equipo Resultado: Otros. - En el Front de Postventa, al intentar realizar la gestión en el apartado Bloqueo de Prefijos, el bloqueo aparecerá activo asociado a la línea del cliente.				

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO TRAINER N° 07 FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO
TRAINER N°07!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR