

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 05 - 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 26 DE FEBRERO AL 10 DE MARZO



REAJUSTE IPC MÓVIL



ACELERACIÓN DE CUOTAS EQUIPO MÓVIL



ACTIVIDAD



BLOQUEO/DESBLOQUEO EQUIPO Y SIM POR ROBO O PÉRDIDA



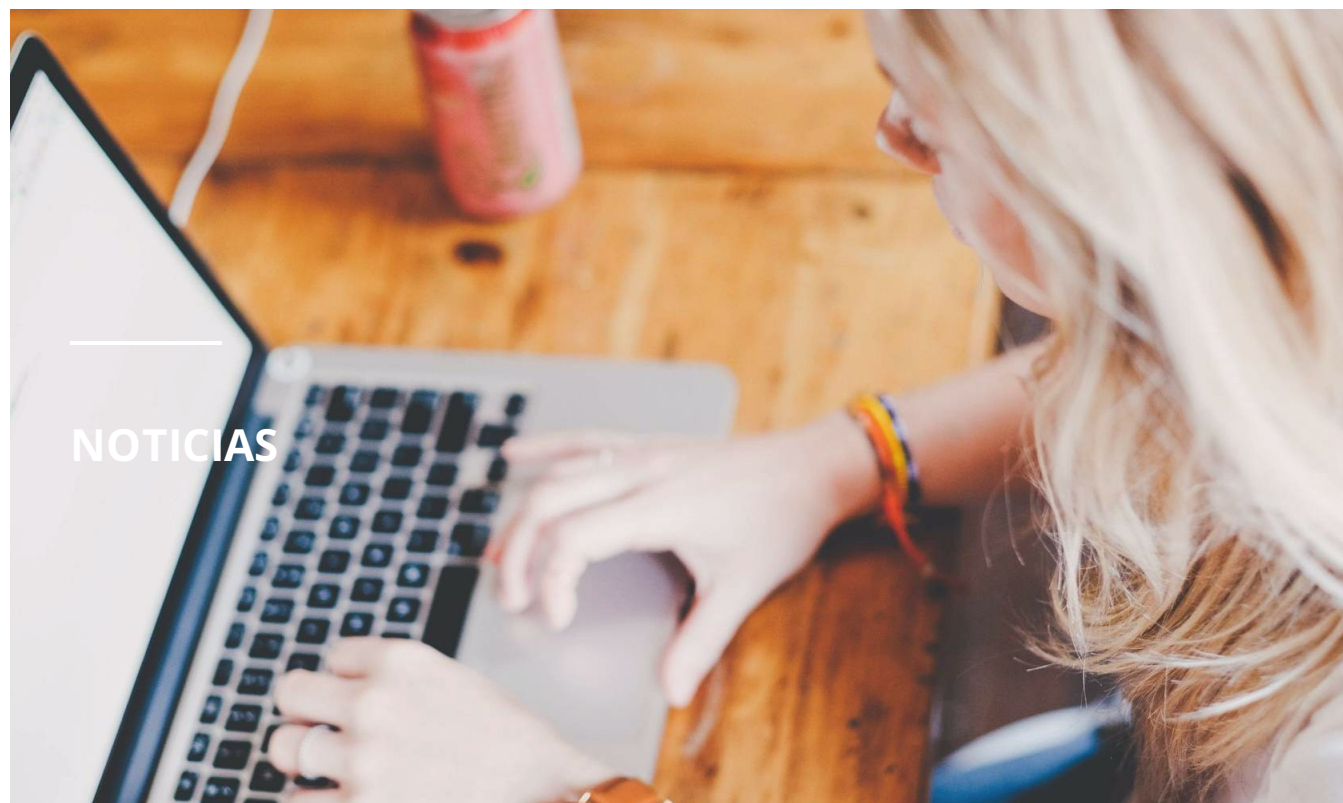
INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA





DESAFÍO TERMINADO

REAJUSTE IPC MÓVIL



ALCANCE

DEBES SABER

NO APLICA REAJUSTE IPC

- Aplica para clientes residenciales
- Esta atención la puedes entregar al titular o usuario de la cuenta

ALCANCE	DEBES SABER	NO APLICA REAJUSTE IPC
- El reajuste impacta sólo al plan móvil, no a bolsas de minutos ni cuotas de arriendo de equipos - El reajuste de este periodo es del 1.8%		

ALCANCE	DEBES SABER	NO APLICA REAJUSTE IPC
- Quienes contrataron planes o hicieron una actualización de plan móvil después del 15 de Octubre del 2023 - Clientes con planes FINIX - Se ha definido excluir del proceso de IPC VTR MOVIL en Julio a los clientes que además tengan servicios fijos y que hayan cursado SS del proceso de Enero y aquellos que han solicitado SS en dos periodos de IPC seguidos (julio y enero). EJEMPLOS:		

Nº de SS	Tipo	Área	Subárea	Fecha de creación
1-202506829407	Postventas	Postventas	Desconexión Futura	02/07/2022 18:15:32
1-157560389409	Televisión	Reparación Técnica	Door No enciende	27/03/2021 18:42:33
1-153300365616	Postventas	Postventas	Desconexión Futura	09/03/2021 21:01:35
1-153152753876	Comercial	Gestión Comercial	Baja de Servicio no cursada	09/03/2021 11:34:07
1-153021665418	Comercial	Gestión Comercial	No reconoce aumento IPC	08/03/2021 18:07:55
1-153021216714	Postventas	Postventas	Desconexión Futura	08/03/2021 18:07:55
1-152977548263	Facturación	Inconsistencia Fact.	No reconoce valor plan	08/03/2021 15:29:20
1-150735155494	Cuenta	Implementación de	Inconsistencia Oferta Producto	21/02/2021 19:26:27

Aplica reajuste IPC

Nº de SS	Tipo	Área	Subárea	Fecha de creación
1-212907917439	Comercial	Gestión Comercial	No reconoce aumento IPC	21/02/2023 22:02:35
1-207552386872	Comercial	Gestión Comercial	No reconoce aumento IPC	20/10/2022 14:17:10
1-206363047313	Comercial	Gestión Comercial	No reconoce aumento IPC	22/09/2022 22:26:13

NO aplica reajuste IPC

En caso que un cliente consulte por el mensaje de reajuste en su boleta, explica:

VOZ

"Sr XXX el reajuste por IPC se realiza en todos los servicios de consumo, incluyendo el que entrega VTR. Se realiza semestralmente y está sujeto a lo que determine el INE, (Instituto nacional de estadísticas). Además, es parte de las condiciones contractuales que Ud. adquirió al momento de contratar el servicio"

CLIENTE RECHAZA IPC FACTURADO EN LA BOLETA

GESTIÓN

CLIENTE NO ESTÁ CONFORME

Sólo si el cliente **no está conforme con el futuro reajuste y manifiesta explícitamente el rechazo** del reajuste, explica que podemos gestionar el eliminar el reajuste hasta Junio 2024.

"Sr(a) XXX entendiendo su molestia de forma excepcional le ofrezco como solución eliminar el reajuste del IPC para su boleta actual y sus próximas boletas, hasta la boleta de Junio 2024, oportunidad en que se realiza un nuevo reajuste por IPC".

CLIENTE ACEPTA

Si el cliente acepta:

- a) Ingresa el **N° de cuenta de facturación** en el buscador de esta publicación
- b) El **monto arrojado indicará cuánto es el monto a ajustar**. Apóyate en la publicación [AJUSTE](#).
 - Debes elegir el submotivo de ajuste **PROMOCIÓN MAL EXPLICADA**. En la observación del reajuste registra **#IPC**
- c) Ingresa la **SS para eliminar los reajustes posteriores**:
 - **TIPO** -> COMERCIAL
 - **ÁREA** -> GESTIÓN COMERCIAL
 - **SUBÁREA** -> NO RECONOCE AUMENTO DE IPC

- **DESCRIPCIÓN** -> "Ajuste por IPC- cuenta facturación XXXXXX"

Importante: No olvidar indicar en el campo de Observación el número exacto de la cuenta de facturación.

REGISTRA

Atención Comercial -> Explicación cobros y boleta -> Explicación Cobro IPC

Incluye:

- Nombre y Rut del cliente atendido.
- Motivo llamada/visita: Incluir REAJUSTE IPC
- Gestión realizada
- Información entregada.

¿QUÉ ES EL IPC?

IPC

BOLETA

Significa Índice de Precios al Consumidor

EL **REAJUSTE DE IPC** es un indicador económico al que están afectos tanto los bienes como servicio de cualquier índole. Es parte de las condiciones contractuales que se aceptan al momento de contratar.

El IPC en el caso de VTR se reajuste semestralmente:

MÓVIL



IPC

BOLETA

Un mes antes del reajuste respectivamente, se da aviso a los clientes – a través de la boleta- que en su próxima facturación se verá reflejado el reajuste de IPC.

Este aviso se enviará únicamente a la mitad de los siguientes DOMS:

- DOM: 21 sólo se envió mensaje en boleta
- DOM: 25 mensaje en boleta y HTML
- DOM 26 Y 27 mensaje en boleta y HTML



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACELERACIÓN DE CUOTAS EQUIPO MÓVIL

PROCEDIMIENTO

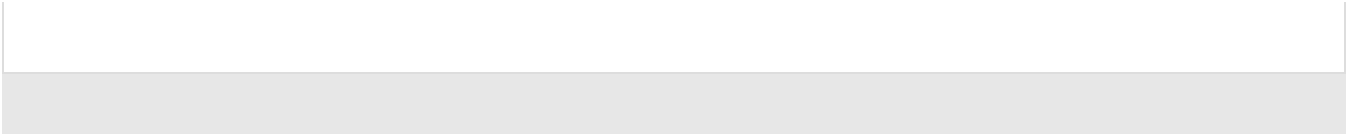
OBJETIVO

DEFINICIONES

RECUERDA

- Explicar la forma correcta para realizar el aceleramiento de las cuotas de un equipo móvil en Arriendo de un cliente.

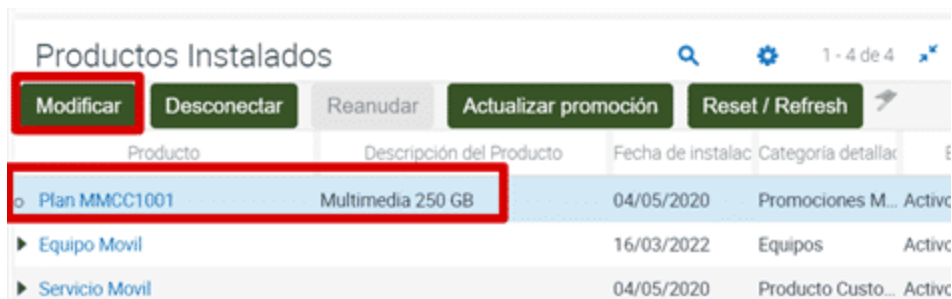
OBJETIVO	DEFINICIONES	RECUERDA
La aceleración de cuotas corresponde al pago total de las mensualidades restantes de arriendo de un equipo móvil para: • Término anticipado del contrato de arriendo de 18 meses. • Renovación de Equipo. • Poner término al contrato del plan móvil.		
OBJETIVO	DEFINICIONES	RECUERDA
<u>POLÍTICA DE ATENCIÓN</u> • Verifica el Rut del Cliente para saber a quién atendemos • Esta solicitud puede ser realizada por el Titular o Tercero con poder Notarial • Revisa procedimiento para Cambio de Equipo AQUÍ. • El cliente debe tener su cuenta al día y en estado ACTIVO para realizar la aceleración de cuotas. • El pago de las Cuotas de arriendo es UP FRONT, es decir, el cliente debe pagar en el momento de la atención • El pago del Aceleramiento de cuotas puede ser por cualquiera de los medios facilitados por VTR. • El procedimiento de CONVIVENCIA DE ÓRDENES indica la compatibilidad de este con otros requerimientos. ◦ Para revisar el procedimiento de CONVIVENCIA DE ÓRDENES, pinchar AQUÍ.		



GESTIONA: CLIENTE CON SERVICIOS ACTIVOS

Paso 1

PASO 1



The screenshot shows a web interface titled "Productos Instalados". At the top right, there is a search icon, a settings gear icon, and a pagination indicator "1 - 4 de 4". Below the title, there is a row of five buttons: "Modificar" (highlighted with a red box), "Desconectar", "Reanudar", "Actualizar promoción", and "Reset / Refresh". Below the buttons is a table with the following columns: "Producto", "Descripción del Producto", "Fecha de instalac", "Categoría detallar", and "Estado". The first row of the table is highlighted with a red box and contains the following data: "Plan MMCC1001", "Multimedia 250 GB", "04/05/2020", "Promociones M...", and "Activ". Below this row, there are two more rows, each preceded by a right-pointing triangle icon: "Equipo Movil" (16/03/2022, Equipos, Activ) and "Servicio Movil" (04/05/2020, Producto Custo..., Activ).

Producto	Descripción del Producto	Fecha de instalac	Categoría detallar	Estado
Plan MMCC1001	Multimedia 250 GB	04/05/2020	Promociones M...	Activ
▶ Equipo Movil		16/03/2022	Equipos	Activ
▶ Servicio Movil		04/05/2020	Producto Custo...	Activ

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

Paso 2

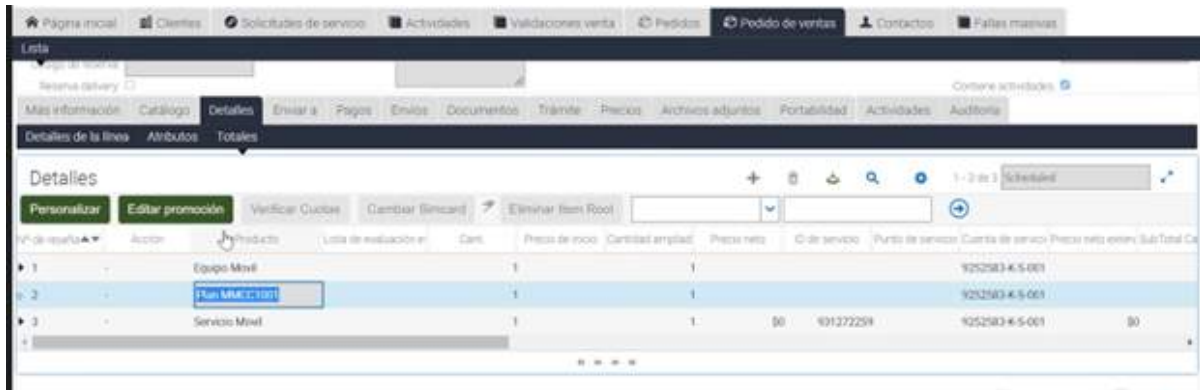
PASO 2



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

Paso 3

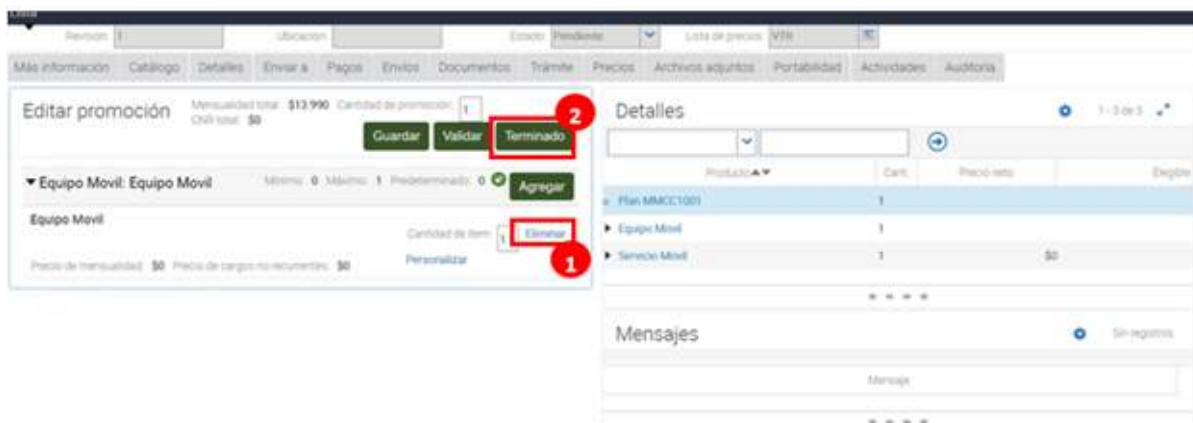
PASO 3



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

Paso 4

PASO 4



The screenshot shows a web application interface for editing a promotion. The interface is divided into a sidebar on the left and a main content area on the right. The sidebar has a header 'Editar promoción' and a sub-header 'Equipo Móvil: Equipo Móvil'. Below this, there are buttons for 'Guardar', 'Validar', and 'Terminado'. The 'Terminado' button is highlighted with a red box and a red circle with the number 2. The 'Validar' button is highlighted with a red box and a red circle with the number 1. The main content area has a header 'Detalles' and a table with columns 'Producto', 'Cant.', 'Precio unit.', and 'Exigir'. The table contains three rows: 'Plan MMCC1001', 'Equipo Móvil', and 'Servicio Móvil'. The 'Equipo Móvil' row is highlighted with a red box and a red circle with the number 1. Below the table, there is a section for 'Mensajes' with a 'Mensaje' input field.

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

Paso 5

PASO 5

The screenshot displays a software interface for a 'Pedido de ventas' (Sales Order) form. The interface is divided into several sections. On the left, there is a 'Lista' (List) section with a search bar and a list of items. The main area contains a form with various fields for customer information, order details, and payment information. A red box highlights the 'Cargo Única Vez' field, which is set to '0.00.000'. Other fields include 'Nº de Pedido', 'Modo de Venta', 'Método de Envío', 'Tipo Portado', 'Tipo de Pedido', 'Etapas', 'Ingresador', 'Canal de Venta', 'Vendedor', 'Asignar cuotas', 'Comentarios', 'Nombre del Cliente', 'Cuenta del Cliente', 'Nº de Serie O', 'Estado N° de Serie O', 'Subtipo Cuenta', 'Cuenta de Servicio', 'Dirección de Servicio', 'Cuenta de Facturación', 'e-mail', 'Deuda no Vinculante', 'Motivo Descuento', 'Comisión Aprobada', 'Motivo de cambio', 'Segmento', 'Estado', 'Fecha de creación', 'Fecha de Modificación', 'Desde cuando', 'Motivo', 'Vigencia de Cotización', 'Estado del Trámite', 'Comprobante de Estado', 'Pago Upfront Primera Boleta', 'Orden con retiro en Satusal', 'Clasificación Fijo', 'Clasificación Móvil', 'Saldo Límite Crédito Fijo', 'Saldo Límite Crédito Móvil', 'Deuda Rut', 'Deuda Corriente', 'Pago Up Front', 'Pago Up Front recibido', 'Banco Mensual', 'Cargo Única Vez', 'Máx. deuda Única Vez', 'Cuenta Facturación Deuda Corriente', and 'XP Subtotal Relacionado'.

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

Paso 6

PASO 6

The screenshot displays a web application interface for managing sales orders. The interface includes a navigation bar at the top with options like 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Validaciones venta', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas reportadas'. The main area shows a form for a specific order with the ID '1-209987966121'. The form is divided into several sections: 'Editar', 'Verificar', 'Enviar', 'TSG', 'Cancelar pedido', 'Generar documento', and 'Agregar servicios fijos'. The 'Generar documento' button is highlighted with a red box and the number 1. The 'Enviar' button is highlighted with a red box and the number 3. The 'Acelerar cuotas' checkbox is highlighted with a red box and the number 2. The 'Estado' dropdown menu is highlighted with a red box and the number 4, showing the selected state 'Pendiente de pago'. The form also includes various input fields for client information, order details, and payment information.

1. Ir a “Generar documento” (1)

2. Pinchar la casilla “Acelerar cuotas” (2)

3 Hacer clic en “Enviar” (3). El pedido quedará en estado “Pendiente de pago” (4).

Si no se selecciona la casilla de “Acelerar cuotas”, aparecerá un mensaje de error.

Paso 7

paso 7 y 8

The screenshot displays a web application interface for managing sales orders. The top navigation bar includes links to 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Validaciones venta', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas masivas'. The main header shows the order number '1-209987966121' and a search bar. Below the header, there are tabs for 'Editar', 'Verificar', 'Enviar', 'TSO', 'Cancelar pedido', 'Generar documento', and 'Agregar servicios fijos'. The form is divided into several sections: 'Datos del Cliente' (Client Data), 'Datos del Pedido' (Order Data), 'Datos de Pago' (Payment Data), and 'Datos de Facturación' (Billing Data). The 'Estado' (Status) is set to 'Completado'. The 'Pago Up Front' checkbox is checked, and the 'Pago Up Front' amount is \$36,000. The 'Pago Up Front recibido' checkbox is also checked. The 'Pago Up Front' amount is \$36,000. The 'Pago Up Front recibido' amount is \$36,000. The 'Pago Up Front' amount is \$36,000. The 'Pago Up Front recibido' amount is \$36,000.

7. Una vez realizado el pago, se marcará de manera automática la casilla **“Pago Up Front recibido”**. Además, el estado pasa de **“Pendiente de pago”** a **“Completado”**.

8. Ya completada la aceleración de cuotas, se puede proceder a realizar cambio de promoción (si cliente no tiene plan vigente) para poder hacer cambio de equipo.

GESTIONA: CLIENTE CON SERVICIOS DE BAJA

Paso 1

PASO 1

The screenshot displays the 'Andes' system 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', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', 'Fallas masivas', and 'Perfil de facturación'. The main content area is divided into two sections. The left section, titled 'Lista de clientes', contains a table with three rows of client data. The right section, titled 'Solicitudes de servicio', contains a table with one row of service request data. A red box highlights the 'Productos Instalados' section, which is a table with columns: 'Producto', 'Estado', 'Sub Estado', 'Perfil de facturación', and 'Fecha de instalación'. The table lists five products: 'Plan MMCC1001', 'Equipo Movil', 'Servicio Movil', 'Equipo Movil', and 'Prepago Inicio 1000'. The 'Equipo Movil' entry is highlighted in blue.

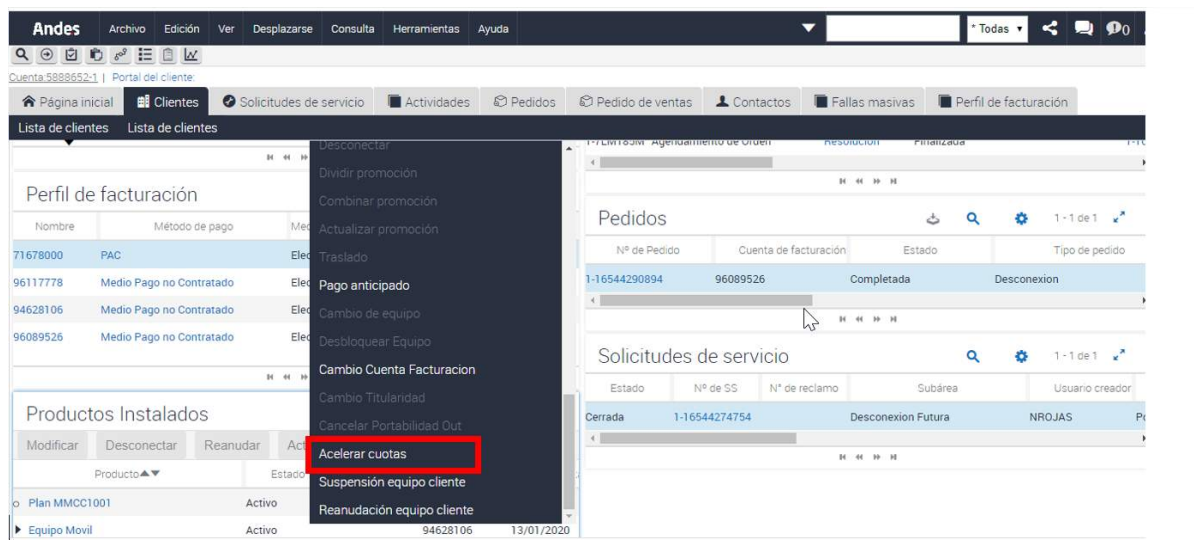
Producto	Estado	Sub Estado	Perfil de facturación	Fecha de instalación
Plan MMCC1001	Activo		94628106	13/01/2020
Equipo Movil	Activo		94628106	13/01/2020
Servicio Movil	Activo		94628106	13/01/2020
Equipo Movil	Activo		96089526	13/01/2020
Prepago Inicio 1000	Activo		96117778	22/04/2015

Aceleramiento de cuotas

1. Desde la vista 360 de la cuenta de cliente. Verificar la sección de **ACTIVOS INSTALADOS** como se muestra en las siguientes imágenes.

Paso 2

PASO 2



2. Dado que el servicio o promoción está de baja, (y sólo queda visible el equipo) se debe posicionar sobre el **EQUIPO MÓVIL** en cuotas y hacer clic en engranaje , seleccionar la opción **ACELERAR CUOTAS**.

Paso 3

PASO 3

The screenshot shows the 'Andes' system interface. The top menu bar includes 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. The main navigation bar has tabs for 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', 'Fallas masivas', and 'Perfil de facturación'. The 'Solicitudes de servicio' tab is active, displaying a form for service requests. The form includes fields for 'Teléfono laboral solicitante', 'Teléfono residencial solicitante', 'Teléfono celular solicitante' (974526037), 'Fecha de cierre', 'Id Alarma Falla Masiva', 'Reparación reiterada', and 'Usuario creador' (NROJAS). A red box highlights the 'Verificar Cuotas' button. A modal window titled 'Mensaje' is open, displaying the following information: 'Monto adeudado total en cuotas: \$52000 pesos.' and 'Cuotas pendientes: 13'. The modal has an 'Aceptar' button. Below the modal, the 'Actividades' section shows a table with columns: 'Id Actividad', 'Tipo', 'Descripción', '* Motivo', '* Código Cierre', '* Estado', and 'Propietario'. The table contains one row: '1-7LM1E77', 'Resolución', 'AceleramientoCuotas', 'Abierta', and 'NROJAS'.

3. Se crea una SS para el aceleramiento de cuotas, y luego se debe hacer clic en el botón **VERIFICAR CUOTAS** para validar el monto total adeudado y la cantidad de cuotas pendientes por pagar.

Paso 4

PASO 4

The screenshot shows the 'Andes' system interface. The top menu bar includes 'Andes', 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. The navigation pane on the left includes 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', 'Fallas masivas', and 'Perfil de facturación'. The main content area displays the 'Lista de solicitudes de servicio' and the 'Actividades' section. The 'Actividades' section shows a table of activities. The first activity is highlighted with a red border, and its fields are annotated with red circles and numbers 1 through 4.

Id Actividad	Tipo	Descripción	* Motivo	* Código Cierre	* Estado	Propietario
7LM1E77	Resolución	AceleramientoCuotas	PRUEBA QA	Solicitud ingresada	Finalizada	NROJAS

4. Luego, se debe finalizar la actividad de tipo Resolución de **"Aceleramiento de cuotas"**, completando los campos de la actividad, indicando el motivo (1), código de cierre (2) y estado **Finalizada** (3) y presionar **guardar** (4).

Paso 5

PASO 5

The screenshot displays the 'Andes' software interface. The top menu bar includes 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. The sidebar on the left contains navigation options: 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas masivas'. The main content area is divided into several sections:

- Lista de clientes:** A table with columns for 'Categoría', 'Referencia', and 'Acción'.
- Perfil de facturación:** A table with columns for 'Nombre', 'Método de pago', 'Medio de Distribución', and 'Día de Tarificación del Mes (DOM)'. It lists three entries for different payment methods.
- Productos Instalados:** A table with columns for 'Producto', 'Estado', 'Sub Estado', 'Perfil de facturación', 'Fecha de instalación', and 'Fecha fin descuento'. It lists various products like 'Plan MMCC1001', 'Equipo Movil', and 'Servicio Movil'.
- Pedidos:** A table with columns for 'Nº de Pedido', 'Cuenta de facturación', 'Estado', 'Tipo de pedido', and 'Cuenta de servicio'. It shows a single entry for a completed order.
- Solicitudes de servicio:** A table with columns for 'Estado', 'Nº de SS', 'Nº de registro', 'Subservicio', 'Usuario creador', 'Tipo', and 'Área'. It lists two service requests, both in 'Cerrada' (Closed) status.

5. En la **vista 360** puedes revisar en la sección de **Solicitudes de Servicio** la **SS** creada.

Si por alguna razón el cliente decide **cancelar la solicitud**, puedes **anular la SS** creada.

Haz clic en **ANULAR SOLICITUDES DE SERVICIO**, para revisar el procedimiento.

Paso 6

PASO 6

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta: 5888652-1 | Portal del cliente: 5888652-1 | Factura

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

Perfil de facturación

Estado: ● 1 de más de 1+

Visor Histórico de Boletas

Cuenta: 5888652-1 Principal: ☒ Tipo de factura: Soporte de factura: Método de pago: Estado del perfil de facturación: Comentarios:

Resumen del saldo

Refrescar

Saldo: \$0 Vence ahora: \$0

Ajustes/pagos no aplicados: \$0

Disputas no resueltas: \$0

Movimientos no facturados: 0

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

Facturas

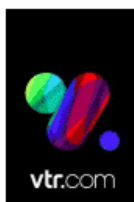
Refrescar Generar NC Ajuste Generar Ajuste Dirección Cliente

Número de factura	Periodo de facturación	Pagos y ajustes	Fecha de vencim	Fecha último pag	Estado de pago	Tipo de documento	URL Facturas	Importe debido	Saldo anterior	Pago de factura	Estado de emisión	Valor
155647	11/05/2020 - 11/06/2020	\$-5.299	01/07/2020	15/05/2020	Sin Deuda	Boleta Electrónica	http://172.17.97.158:8080/Facturacion/PDFSgo	\$0	\$-32.171	Emitido	\$5.2	
155644	11/04/2020 - 11/05/2020	\$-33.970	31/05/2020	08/05/2020	Sin Deuda	Boleta Electrónica	http://172.17.97.158:8080/Facturacion/PDFSgo	\$0	\$-45.960	Emitido	\$33	
177889899	11/03/2020 - 11/04/2020	\$-12.990	02/05/2020	08/05/2020	Sin Deuda	Boleta Electrónica	http://172.17.97.158:8080/Facturacion/PDFSgo	\$0	\$-12.990	Emitido	\$12	
177635074	11/02/2020 - 11/03/2020	\$-12.990	01/04/2020		Sin Deuda	Boleta Electrónica	http://172.17.97.158:8080/Facturacion/PDFSgo	\$0	\$-12.990	Emitido	\$12	
174369382	11/01/2020 - 11/02/2020	\$-11.898	03/03/2020		Sin Deuda	Boleta Electrónica	http://172.17.97.158:8080/Facturacion/PDFSgo	\$0	\$-11.898	Emitido	\$11	
174080019	11/01/2020 - 11/02/2020	\$-13.320	03/03/2020		Sin Deuda	Boleta Electrónica	http://172.17.97.158:8080/Facturacion/PDFSgo	\$0	\$-13.320	Emitido	\$13	
155648	11/06/2020 - 15/06/2020	\$-52.000	15/06/2020		Sin Deuda	Boleta Electrónica	http://172.17.97.158:8080/Facturacion/PDFSgo	\$-52.000	\$-57.000	Emitido	\$52	

6. En la cuenta de facturación en el ítem **FACTURAS** se visualiza la generación de la boleta asociada al aceleramiento de cuotas.

Paso 7

paso 7



VTR Comunicaciones SpA
Giro: Com. Serv. Telec., Fono, TV Cable
R.U.T.: 76.114.143-0
Casa Matriz: Avda. Apoquindo 4800 piso 11, Las Condes
Las Condes - Santiago

R.U.T.: 76.114.143-0

BOLETA ELECTRÓNICA

Nº 155648

S.I.I. SANTIAGO ORIENTE

FECHA EMISION	: 15 de Junio de 2020	PAGAR HASTA	: 15 de Junio de 2020
SEÑOR	: TRONCOSO VERDUGO, CLAUDIO ANTONIO	R.U.T.	: 5.888.652-1
DIRECCION	: LOMA BLANCA 2281 CASA 120	COMUNA	: Maipu

A VTR WIRELESS Spa

CANTIDAD	DETALLE	PRECIO UNITARIO	VALOR TOTAL
1	Aceleramiento Plan de Cuotas Pendientes Equipo Movil	52.000	52.000
1	Opcion Compra Equipo	5.000	5.000
1	Descuento Opcion de Compra Equipo	-5.000	-5.000

7. Finalmente, **si presionas la URL**, se visualiza la boleta emitida por el aceleramiento de cuotas.

Recuerda que el **cliente debe realizar el pago** en el momento de la solicitud.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

Lección 3 de 6

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

El reajuste de IPC impacta sólo a bolsas de minutos.

☐

Falso

☐

Verdadero

BLOQUEO/DESBLOQUEO EQUIPO Y SIM POR ROBO O PÉRDIDA



POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

INDAGA

- Esta atención puede ser entregada **sólo al Titular en caso de planes postpagos.**
- En caso de **prepagos se podrá realizar si el cliente y el equipo están registrados.**

POLITICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA
- El cliente puede contactarse al fono 800282887 para solicitar el bloqueo del celular o sim con un ejecutivo La suspensión por robo del servicio NO detiene el cargo mensual del plan NI el cobro de las cuotas pendientes que hubiese del equipo. - En caso de necesitar suspender la Simcard y el equipo móvil, debe siempre realizarse en orden comenzando por la Simcard. El procedimiento bloqueará el uso del equipo telefónico y/o de la Simcard, según solicite el cliente. Si el cliente solicita un certificado de bloqueo por robo, descargar y completar el documento AQUÍ		

POLITICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA
Confirmar si la suspensión o desbloqueo será: 1- Solo Simcard. 2- Solo equipo. 3- Simcard y equipo.		

ANTES DE REALIZAR EL BLOQUEO/DESBLOQUEO VERIFICA

VERIFICAR PRECONDICIONES

- Verificar que los **datos como RUT, DOMICILIO, FONO, EMAIL estén correctos**. En caso de no coincidir, deben ser actualizados. Puedes revisar el procedimiento de [MODIFICACIÓN DE DATOS](#).
- **SÓLO NEGOCIOS** - Confirmar que el usuario que solicite la atención sea el Representante Legal o Contacto debidamente registrado en Andes. Para esto, en la vista 360 el ejecutivo/asesor deberá hacer clic en la pestaña CONTACTOS.
- **Verificar ALERTAS DE CRÉDITO** y verificar que el servicio no esté en cobranza. [COMO REVISAR DEUDA](#).
- **Revisar el estado del servicio en productos instalados**, para eso apóyate en la publicación [ESTADO DEL SERVICIO](#).
- **Validar el PCS que el cliente solicita realizar la gestión**, ubícalo en productos instalados.
- **Validar si el equipo móvil es propiedad del cliente o está en arriendo con VTR**, revísalo en productos instalados.
- **Revisa en IMEI del equipo**, para esto ingresa a <http://nnoc.vtr.cl/portada/index.php>, ingresar según ruta:

Home Aplicaciones Bec Online Bec Online BETA

ICS:Call Center VTR

Gerencia facturación, recaudación y cobros

Gerencia de Ingeniería e Infraestructura

Gerencia Operaciones y Logística

Gerencia Continuidad Operacional

NNOC:Operaciones

Administración Flota VTR

Solicitud GOP

SGM - Sistema Gestión Móvil

Estadísticas Escalamiento

Escalamientos

Vrequest

300

Sistema de Gestión Móvil

958248492 Traer

Móvil se encuentra migrado a ANDES

4G

FEN

Data HLR

IMSI 730080101279547

Nº Móvil 56958248492

Internet Habilitado

Tipo de Mercado Post Pago

Roaming Voz Bloqueado

Roaming Datos Bloqueado

Llamadas Entrantes Habilitado

Llamadas Salientes Habilitado

SMS Habilitado <<

SMS Habilitado >>

Larga Distancia Bloqueado

S. Complementarios Bloqueado

Data OCS

Ciclo 1

Cod. Plan 1064

IMSI 730080101279547

Ciclo Vida Post-Pago

Susp. por Cliente No

Susp. por Robo No

Susp. por Atraso No

Susp. por L. Credito No

Este número tiene una cuenta POSTPAGO

Data PCRF

Op. Condición **Roaming* 1547**

Carga Inicial 92,0 Mb

Balance 92,0 Mb

Consumo 0,00 Kb

Estado Cuota Normal

Reset Cuota 01-01-2038

Inicio Cuota 31-12-2037

Op. Condición **Cuota* 3917**

Carga Inicial 30,00 Gb

Balance 20,79 Gb

Consumo 9,21 Gb

Estado Cuota Normal

Reset Cuota 01-11-2021

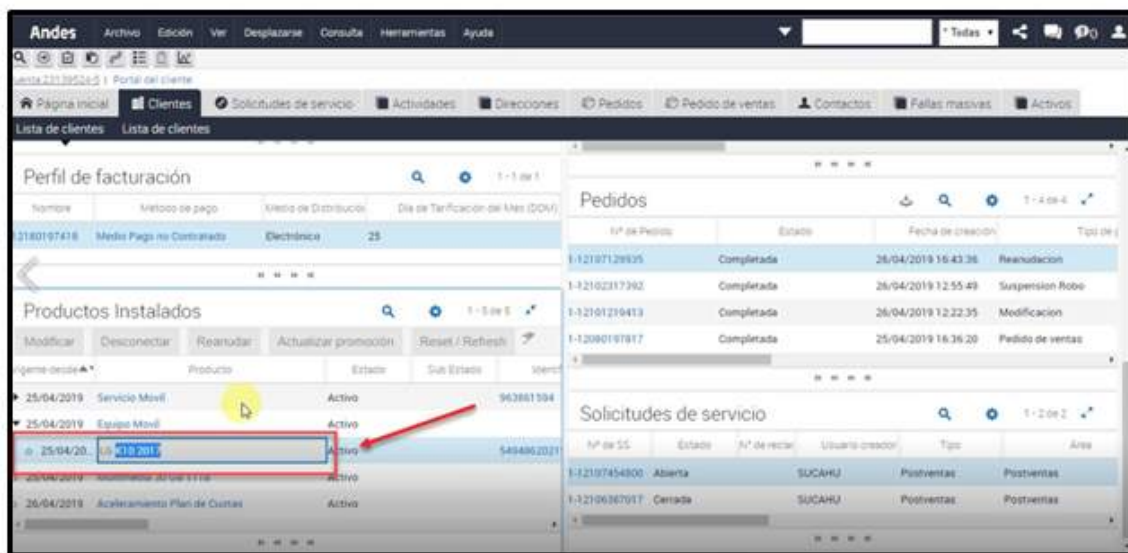
Inicio Cuota 19-12-2019

Historial de Equipos

IMEI	Marca	Modelo	Fecha
357095180316902	UNKNOWN	UNKNOWN	12-01-2021 20:53:18
353812081473853	APPLE	IPHONE 7 PLUS (A1784)	20-11-2019 09:18:37

MARCA Y MODELO DEL EQUIPO

Identificar el detalle de la Marca y Modelo del Equipo, es necesario dirigirse a Productos Instalados y ver el detalle del Equipo Móvil.



GESTIÓN SUSPENSIÓN

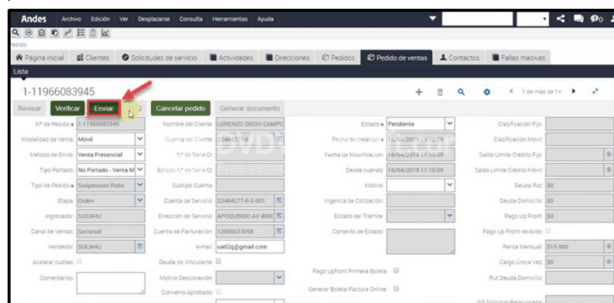
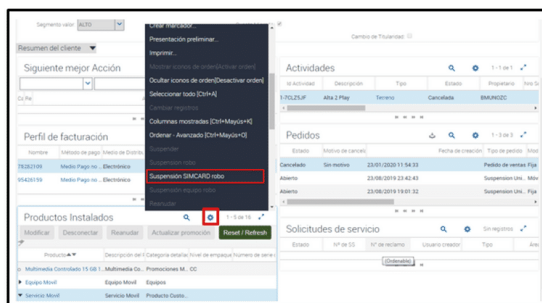
**SUSPENSIÓN SÓLO
SIMCARD**

**SUSPENSIÓN SÓLO
EQUIPO**

**SUSPENSIÓN SIM Y
EQUIPO**

INFORMA

1. Desde la vista 360, cuenta de cliente, en la sección de **Productos Instalados** presionar el **Engranaje** y luego **Suspensión SIMCARD robo**
2. El sistema crea un pedido de forma automática, **ingresar al pedido creado y seleccionar la opción Enviar**.
3. En **DETALLES** se puede observar el contexto del estado **"Inicio de proceso de aprovisionamiento"**, que luego cambia a **"Fin de proceso de aprovisionamiento en UIM"**
4. Finalmente queda el Contexto del estado en **"Aprovisionamiento finalizado"** y el pedido queda en estado **COMPLETADO**
5. Verificar en **Productos instalados** que la **Simcard se encuentra en estado SUSPENDIDO**



**SUSPENSIÓN SÓLO
SIMCARD**

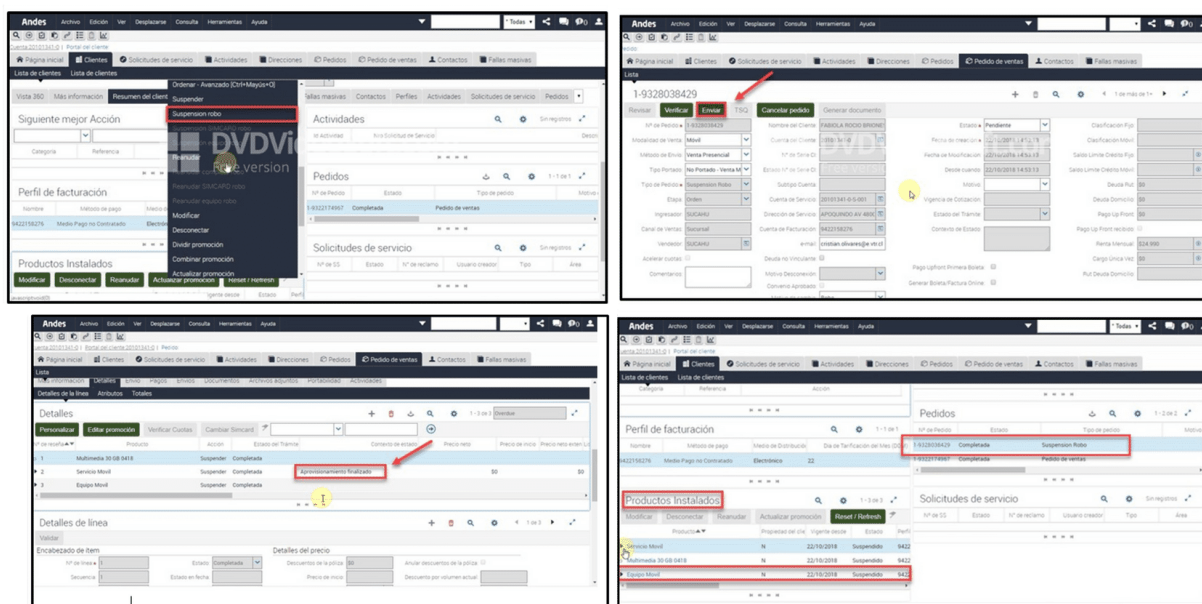
**SUSPENSIÓN SÓLO
EQUIPO**

**SUSPENSIÓN SIM Y
EQUIPO**

INFORMA

BLOQUEO EQUIPO MÓVIL PROPIEDAD CLIENTE

1. Desde la vista 360, **Cuenta de Cliente, productos instalados**, poseionarse sobre equipo móvil a bloquear y seleccionar el icono de engranaje de Productos Instalados y **seleccionar SUSPENSIÓN ROBO**
2. **Ingresar al pedido y hacer clic en el botón Enviar.**
3. Esperar que el estado del trámite cambie de **“Inicio de proceso de aprovisionamiento en UIM” a “Aprovisionamiento finalizado”** y el pedido de modificación queda en estado **COMPLETADO**
4. Volver a la Vista 360, productos instalados a validar el estado del equipo, el cual se visualiza en estado **SUSPENDIDO**



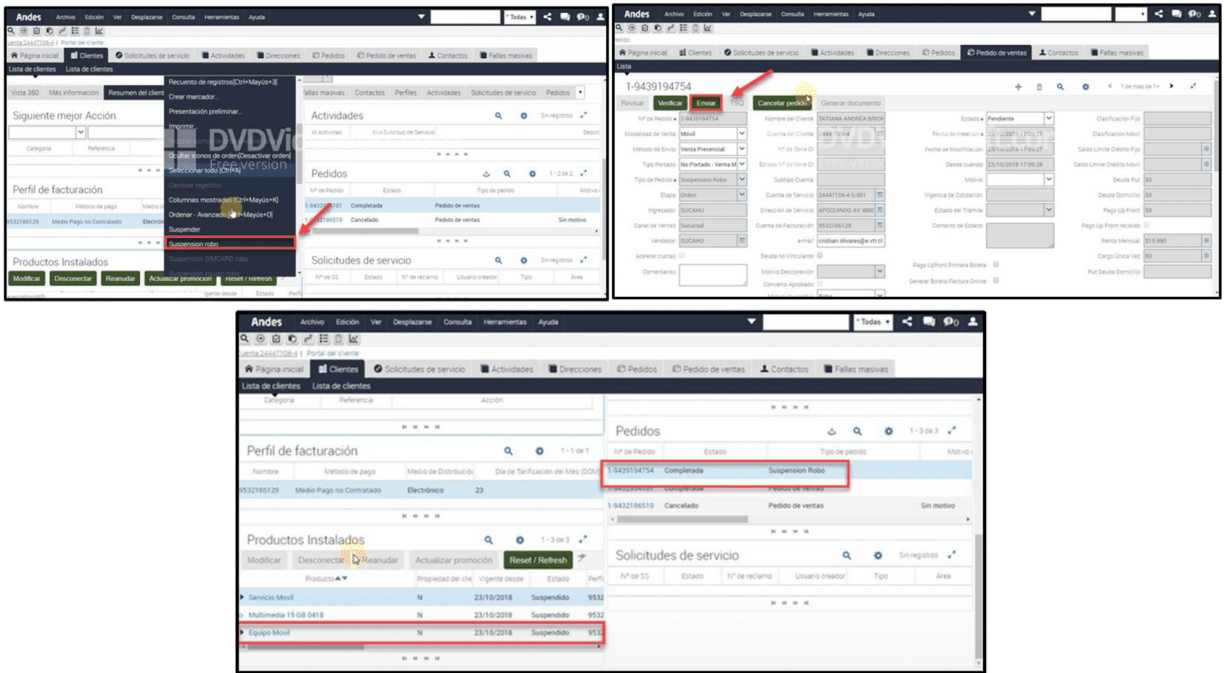
**SUSPENSIÓN SÓLO
SIMCARD**

**SUSPENSIÓN SÓLO
EQUIPO**

**SUSPENSIÓN SIM Y
EQUIPO**

INFORMA

1. Desde la Vista 360°. **Cuenta de Cliente** seleccionar en el **icono de engranaje de Productos Instalados** y elige **Suspensión robo**
2. El sistema creará un **pedido de forma automática**, se debe ingresar al pedido creado y seleccionar la opción **Enviar**, para que el pedido pase a **estado completado**
3. Ingresar nuevamente a la vista 360, **Cuenta de Cliente** y en **productos instalados** se podrá observar que **el equipo móvil y Simcard** quedaron en estado **SUSPENDIDO**



**SUSPENSIÓN SÓLO
SIMCARD**

**SUSPENSIÓN SÓLO
EQUIPO**

**SUSPENSIÓN SIM Y
EQUIPO**

INFORMA

- Informar que el proceso de suspensión **no detiene el flujo de cobranza**
- **No podrá ocupar el servicio de voz y datos** hasta que no retire una nueva simcard en cualquier sucursal VTR.
- Indicar el valor de la **nueva simcard \$4.000**.
- Ofrécele también que VTR dispone de equipos telefónicos en caso de necesitarlo y que un ejecutivo en sucursal puede darle disponibilidad y precios.

GESTIÓN DESBLOQUEO

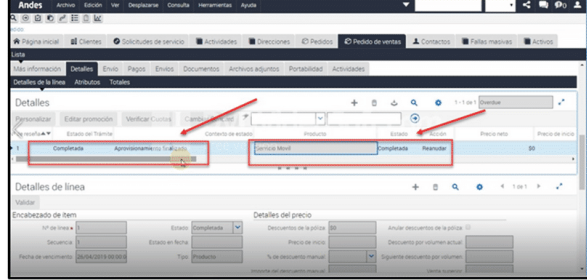
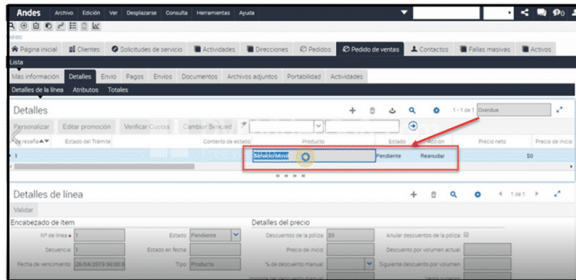
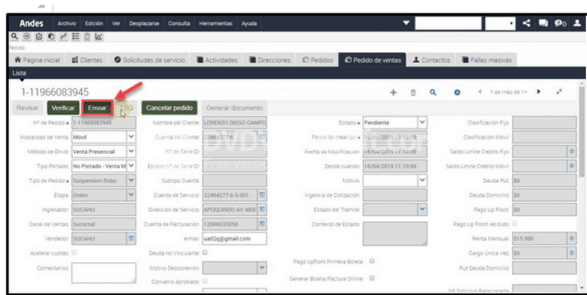
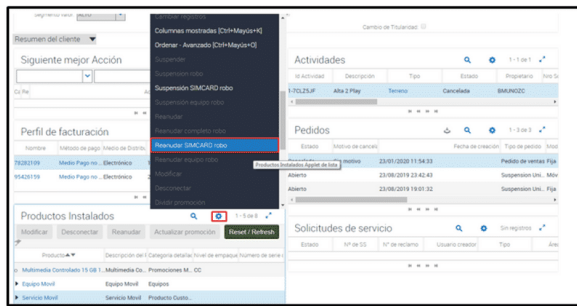
DESBLOQUEO DE SIMCARD

DESBLOQUEO EQUIPO

DESBLOQUEO DE SIM Y EQUIPO

INFORMA

1. Desde la vista 360, **Cuenta de Cliente**, seleccionar en el icono de **engranaje de PRODUCTOS INSTALADOS** y luego seleccionar **Reanudar SIMCARD robo**
2. El sistema **crea un pedido de forma automática**, ingresar al pedido creado y seleccionar la opción **Enviar**.
3. En **DETALLES** se puede observar que el Aprovisionamiento del Producto **"Servicio Móvil"** se mantiene en estado **PENDIENTE**
4. Una vez **completado puede ser reanudado**. Y en la cabecera de la orden se puede observar el pedido en estado COMPLETADO
5. Verificar en la vista 350, en **Productos instalados que la Simcard se encuentra en estado ACTIVO y en PEDIDOS que éste se encuentre en estado COMPLETADO**.



**DESBLOQUEO DE
SIMCARD**

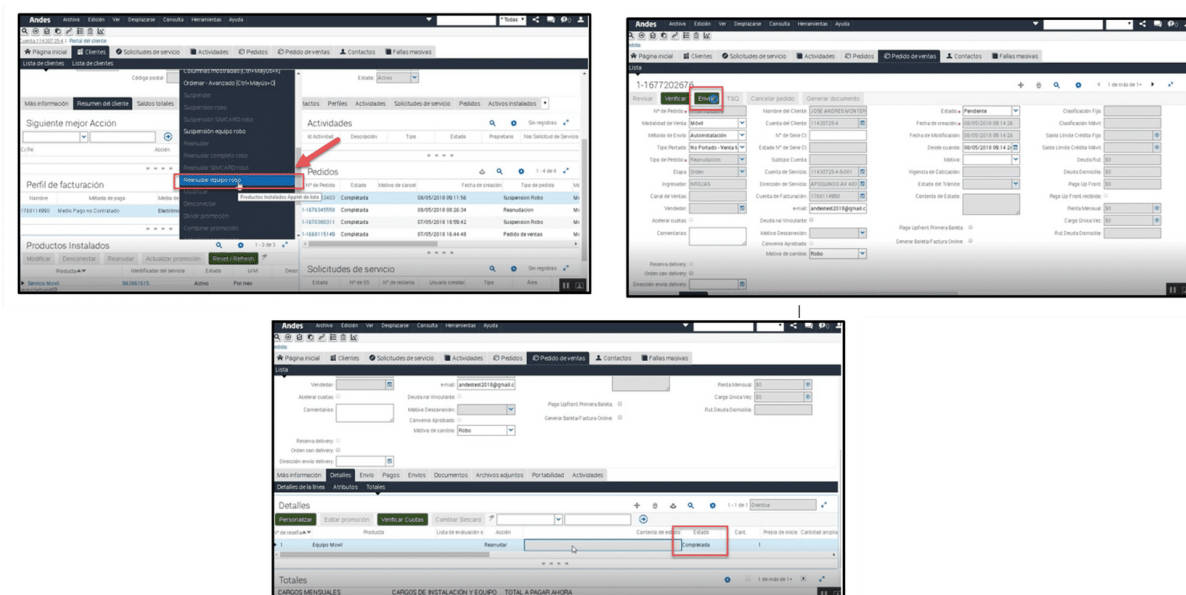
**DESBLOQUEO
EQUIPO**

**DESBLOQUEO DE
SIM Y EQUIPO**

INFORMA

1. Desde Vista 360, **Cuenta de Cliente en "Productos instalados"** posesionarse sobre el equipo seleccionar el icono de engranaje y seleccionar **REANUDACIÓN EQUIPO ROBO**
2. Ingresar al pedido y hacer clic en el **botón Enviar**.
3. Esperar hasta que en **Detalles el Estado de la solicitud sea Completada**.

NOTA: Una vez completado el pedido el ejecutivo debe dirigirse a la vista 360 del cliente y validar en los productos instalados del cliente que el equipo se encuentre en estado **ACTIVO**



**DESBLOQUEO DE
SIMCARD**

**DESBLOQUEO
EQUIPO**

**DESBLOQUEO DE
SIM Y EQUIPO**

INFORMA

EQUIPO

1. Desde la vista 360, **Cuenta de Cliente**, seleccionar en el icono de **engranaje en Productos Instalados** y seleccionar **REANUDACIÓN EQUIPO CLIENTE**
2. El sistema de **forma automática crea una solicitud de servicio** y el luego el ejecutivo debe ingresar a ella para ingresar los datos solicitados para el desbloqueo.

- **Ingresar el IMEI del producto y detalles como Marca y Modelo Equipo.**

3. Dirigirse a **Portal del Cliente** para realizar la verificación del estado del equipo.
4. Finalmente el estado del **Equipo Móvil vuelve a estado ACTIVO**

SIMCARD

1. Dirigirse a **Productos Instalados**, luego **Servicio Móvil** y seleccionar **Simcard**.
2. En la vista de Simcard en Clientes, es necesario **copiar el código IMSI**.
3. Luego dirigirse a la **opción Portal Cliente** y hacer clic sobre ella.

4. En **Solicitudes de Servicio**, ingresar el código IMSI antes copiado.
5. En el campo de **Motivo Cliente**, seleccionar la opción **Robo**.
6. Seleccionar la **opción de Número telefónico y presionar aceptar**.
7. Teniendo esos campos completos, dirigirse a **Actividades y editar la opción Notas** y escribir sobre ella la palabra Reanudación.
8. Esta **acción debe repetirse al presionar Código de Cierre** donde se debe seleccionar Solicitud Ingresada y luego en Motivo completar con la palabra Reanudación.
9. Seleccionar el **campo de Estado y seleccionar la opción Finalizada**.
10. **Guardar y esperar unos segundos** a que se guarden los cambios.
11. Verificar en **Productos instalados que la Simcard se encuentra en estado ACTIVO**

DESBLOQUEO DE SIMCARD	DESBLOQUEO EQUIPO	DESBLOQUEO DE SIM Y EQUIPO	INFORMA
• Indícale al cliente que la gestión de desbloqueo fue realizada. • Puede ocupar su servicio de forma normal desde este momento.			



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA



CONTEXTO

- Atender casos en que sea necesario realizar una inhibición del flujo de cobranza del cliente y así detener momentáneamente una gestión de cobranza y reestablecer los servicios (en caso de estar suspendidos).

- Este procedimiento puede ser solicitado por el Titular del servicio o Tercero usuario

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

1

La inhibición de cobranza evita acciones de cobranza, pero no que el servicio se siga facturando.

2

Rut del Cliente para saber quién está llamando

3

Verificar el domicilio y la cuenta de facturación sobre el cual el cliente está consultando

4

Prohibido ingresar inhibición como herramienta de retención.

5

La plataforma de retención no puede ingresar inhibiciones a excepción de que se presenta uno de los siguientes casos:

- Pago no aplicado: cliente indica que ya realizó el pago de su boleta y éste no se ve reflejado en sistema.
- Reclamo en curso a la espera de su resolución
- Para ingresar desconexión a cliente suspendido
- Para ingresar descuento/cambio de plan a cliente retenido que se encuentra con servicios suspendidos

6

Todo ingreso de inhibición que supere los 6 días de corrido será considerado como fuera de política.

DEBES SABER

•

La prórroga (extender la fecha de pago por problemas para pagar) **no existe en Andes por política interna**, por lo tanto puedes explicarle al cliente que tiene la opción de

pagar desde que su boleta se emite o bien hasta 5 días después de la fecha de vencimiento sin recargos adicionales.

- **La prórroga por ningún motivo se debe ingresar si el cliente indica problemas económicos para realizar el pago de la cuenta**

- **Puedes apoyarte con el siguiente script**

“Sr. XXX lamentablemente por políticas de la empresa, no tenemos disponible la opción de cambiar su fecha de pago o prorrogar el plazo para pagar. Recuerde que desde que su boleta se emite y hasta 5 días antes que venza su boleta puede hacer el pago de su cuenta sin riesgo que se cobren recargos adicionales”

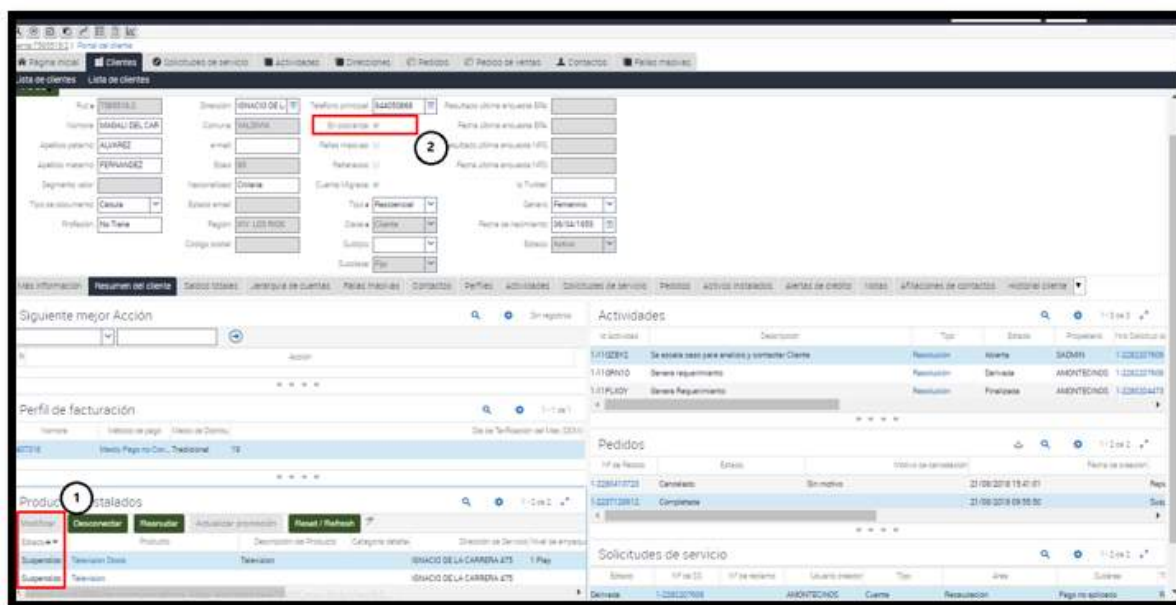
- Para clientes que **poseen pac/pat activo, SÓLO se debe ingresar inhibición** cuando implique un **RIESGO DE CORTE DE SUS SERVICIOS**.
- La aplicación de la inhibición del flujo de cobranza aplica únicamente en casos de **PAGO NO APLICADO y RECLAMOS**.
- El **plazo máximo** que se puede inhibir el flujo de cobranza es de **6 días de corrido. (se debe empezar a contar del día siguiente de la atención)**.
- La inhibición de flujo de cobranza puede ser aplicable a **clientes con cuentas al día o vencidas**.
- En caso de tener los servicios **SUSPENDIDOS por mora**, estos **serán REANUDADOS en un plazo máximo de 2 horas**.

GESTIONA

VERIFICA PRECONDICIONES

1. Confirmar el estado de servicio, si se encuentra **ACTIVO o SUSPENDIDO** [1]. En caso de estar suspendido, revisar si es por cobranza activa [2].

2. Verificar si mantiene una solicitud de servicio por **RECLAMO** no finalizado. Puedes revisar la publicación [ANDES - ESTADO DE SOLICITUD DE SERVICIO](#).
3. Verificar si mantiene una solicitud de servicio por **PAGO NO APLICADO** no finalizado. Puedes revisar la publicación [ANDES - ESTADO DE SOLICITUD DE SERVICIO](#).

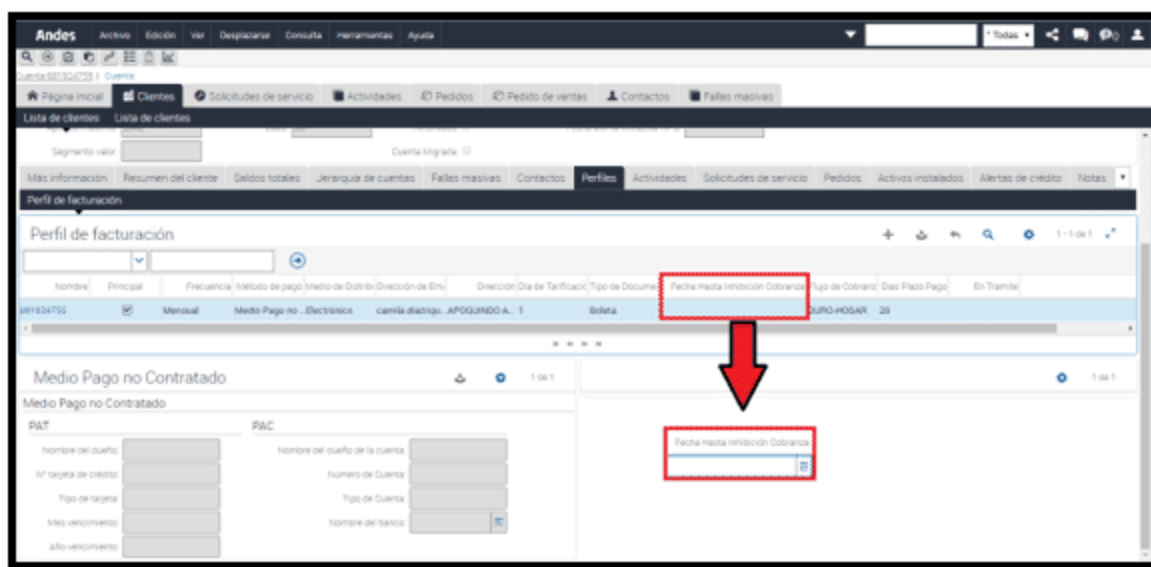


INGRESO INHIBICIÓN

1. Desde la vista 360 de la cuenta de cliente, ingresa a la pestaña de **JERARQUÍA DE CUENTAS** y selecciona la cuenta de facturación correspondiente a la dirección vinculada.
2. Ingresa a la pestaña de **PERFILES** desde la vista 360 de la **cuenta de facturación**.
3. Verifica en la columna **FECHA HASTA INHIBICIÓN** si existe una inhibición ingresada anteriormente.
 - **Deben haber pasado 30 días** desde esta fecha para poder ingresar una nueva inhibición, de lo contrario, **NO PODRÁS INGRESAR UNA NUEVA**.
4. Selecciona el botón de **CALENDARIO** y **confirmar la fecha de término** de la inhibición en el calendario desplegado haciendo clic sobre el día correcto.
 - **El tiempo máximo de la inhibición de cobranza es de 6 días de corrido.**

5. La fecha quedará indicada en la sección **FECHA HASTA INHIBICIÓN COBRANZA**, por lo cual solo se debe presionar **GUARDAR** y luego **ENVIAR INHIBICIÓN**.

6. Verifica que el **pedido de REANUDACIÓN** quede en estado **COMPLETADA** (En caso de tener servicios suspendidos). Para mayor información de estados de pedidos, puedes revisar la publicación [ANDES - GESTIÓN DE PEDIDOS](#).



INFORMA

De acuerdo a la gestión realizada, explica lo siguiente:

- Detalle de la gestión
- Plazo de solución

REGISTRA

Atención Comercial→Descuentos y prórroga→Prórroga /Inhibición

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos

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



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 05!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR