

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 09 - 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 CLAVE.

DESDE EL 02 AL 15 DE JUNIO



ACTIVACIÓN/HABILITACIÓN ROAMING



ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN MÓVIL



ACTIVIDAD



RECLAMO 105



FALLA MASIVA- DEVOLUCIÓN DÍAS SIN SERVICIO MÓVIL





DESAFÍO TERMINADO

ACTIVACIÓN/HABILITACIÓN ROAMING



PROCEDIMIENTO

DEBES SABER

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

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

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

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

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

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

GESTIÓN

IMPORTANTE

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

Paso 2

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

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

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

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

Paso 3

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

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

Puerto Rico
Republica Dominicana
Uruguay

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

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

Paso 4

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

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

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

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

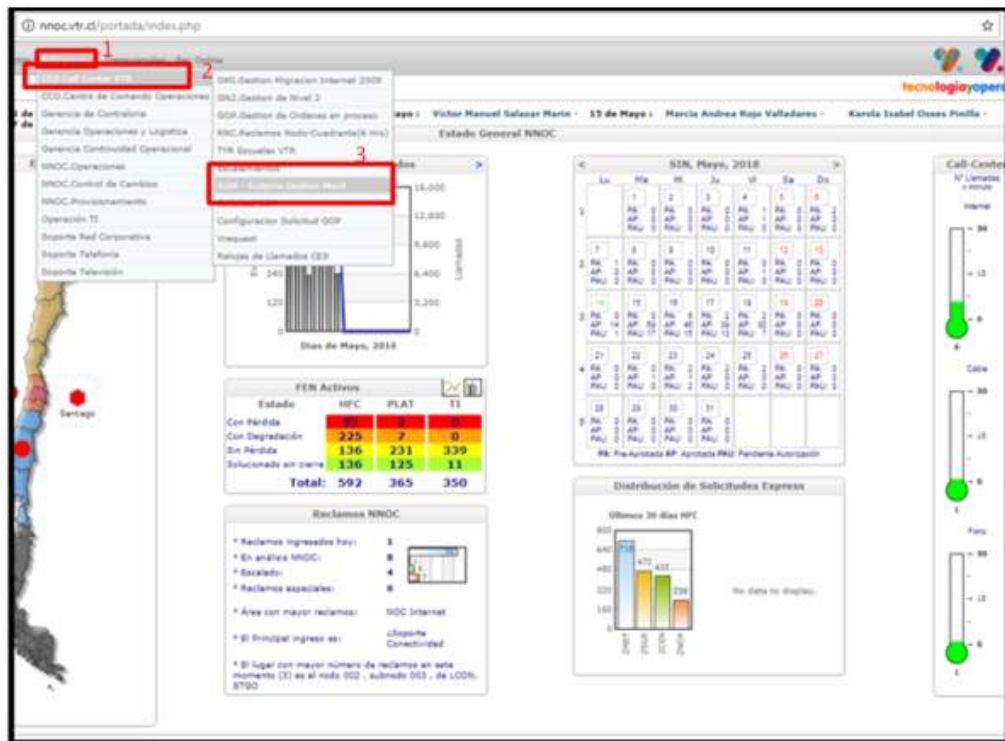
Paso 5

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

REVISIÓN EN SGM

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

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



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

Sistema de Gestión Móvil

963407844

Traer

12777175-8 PAOLA ALEJANDRA RIVERA

Ciclo: 15 Plan: Plan Colaborador 500*

Creación: 08-03-2012 Retiro:

Mercado: Suscripción Estado: MIGRADO

FEN

Data HLR

IMSI

730080100947109

N° Móvil

56963407844

Internet

Habilitado

Tipo de Mercado

Post Pago

Roaming Voz

Habilitado

Roaming Datos

Bloqueado

Llamadas Entrantes

Habilitado

Llamadas Salientes

Habilitado

SMS

Habilitado <<

SMS

Habilitado >>

Larga Distancia

Activado

S. Complementarios

Bloqueado

Data OCS

Ciclo

1

Cod. Plan

1064

IMSI

730080100947109

Ciclo Vida

Post-Pago

Susp. por Cliente

No

Susp. por Robo

No

Susp. por Atraso

No

Susp. por L. Credito

No

Este número tiene una cuenta POSTPAGO

Data PCRF

Op. Condición

Roaming* 1547

Carga Inicial

92,0 Mb

Balance

92,0 Mb

Consumo

0,00 Kb

Estado Cuota

Normal

Reset Cuota

15-01-2038

Op. Condición

Cuota* 3917

Carga Inicial

8,00 Gb

Balance

8,00 Gb

Consumo

0,00 Kb

Estado Cuota

Normal

Reset Cuota

15-05-2018

Op. Condición

Social_Networks

Carga Inicial

10,00 Gb

Conexión Voz: Registrado

Conexión 4G: Registrado

APN 4G: Provisionado

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

Sistema de Gestión Móvil

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

987001814

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

Conexión Voz: Registrado

Conexión 4G: Registrado
APN 4G: Provisionado

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

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

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

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

ACTIVACIÓN ROAMING EN ANDES

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4 Y 5

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

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

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

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

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

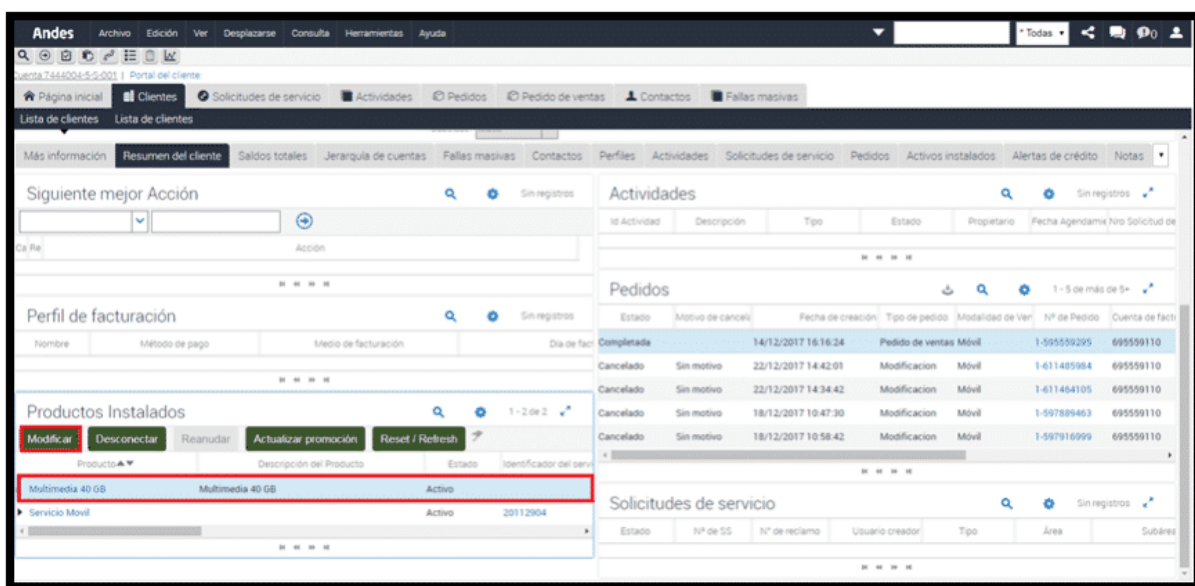
PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4 Y 5

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



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4 Y 5

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

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

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

Lista

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

Nº de Pedido: 1-1506039914 Nombre del Cliente: HADA HAYDELINA RAMB Estado: **Pendiente** Clasificación Fijo: Clasificación Móvil: Inicio 2

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

Método de Envío: **Autoinstalación** Nº de Serie Cl: Estado Nº de Serie Cl: Subtipo Cuenta: Motivo: Vigencia de Cotización: Estado del Trámite: Contexto de Estado: Pago Up Front: \$0

Tipo Portado: **No Portado - Venta Fi** Tipo de Pedido: **Modificación** Etapa: **Orden** Ingresador: **MACUNA** Canal de Ventas: Vendedor: **brayancolina92@gmail.co** Deuda Rut: \$250 Deuda Domicilio: \$43.990

Comentarios: Deuda no Vinculante: ☐ Motivo Desconexión: Convenio Aprobado: Motivo de cambio: **Baja Voluntaria** Pago Up Front recibido: Renta Mensual: \$49.990 Cargo Única Vez: \$0 Rut Deuda Domicilio: 9195335-8

Reserva delivery: ☐ Orden con delivery: ☐ Dirección envío delivery:

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

Detalles de la línea Atributos Totales

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4 Y 5

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

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

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

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Pedido

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

Lista

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

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

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

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

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

Reserva delivery: 0 Convenio Aprobado: 0

Orden con delivery: 0 Motivo de cambio: Baja Voluntaria

Dirección envío delivery: 0

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

Detalles de la línea Atributos Totales

Detalles

Personalizar Editar promoción Verificar Cuotas Cambiar Sincard

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

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4 Y 5

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

The screenshot shows a web-based configuration interface for mobile services. It includes sections for 'Servicio SMS', 'Roaming Datos Internacional', 'Roaming Voz Internacional', and 'Cargo Fijo'. Each section has a dropdown menu for selecting a service, a text input for quantity, and an 'Agregar ítem' button. The 'Agregar ítem' button in the 'Roaming Datos Internacional' section is highlighted with a red box. The 'Servicio SMS' section also has a red box around its dropdown menu. At the bottom, there are 'Finalizar', 'Anterior', and 'Siguiente' buttons.

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

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

- Seleccionar el botón **TERMINADO**.

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

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4 Y 5

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

[illegible]

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

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

Lista

1-8743979178

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

Nº de Pedido: 1-8743979178	Nombre del Cliente: ANA MARIA TAMBURRIN	Estado: Pendiente	Clasificación Fijo:
Modalidad de Venta: Móvil	Cuenta del Cliente: 6715068-6	Fecha de creación: 02/05/2017 14:14:39	Clasificación Móvil: Conectado
Método de Envío: Autoinstalación	Nº de Serie CI: a000000	Fecha de Modificación: 02/05/2017 14:14:39	Saldo Limite Crédito Fijo:
Tipo Portado: No Portado - Venta Fi	Estado N° de Serie CI:	Desde cuando: 02/05/2017 00:00:00	Saldo Limite Crédito Móvil: \$ 55.010
Tipo de Pedido: Modificación	Subtipo Cuenta:	Motivo:	Deuda Rut: \$ 0
Etapas: Orden	Cuenta de Servicio: 6715068-6-S-001	Vigencia de Cotización:	Deuda Domicilio: \$ 0
Vendedor: MBAQUEROB	Dirección de Servicio: APOQUINDO AV 480C	Estado del Trámite:	Deuda Rut Castigada: \$ 0
Canal de Ventas: Sucursal	Cuenta de Facturación: 8747035963	Contexto de Estado:	Pago Up Front: \$ 0
Propietario:	e-mail: alvaro.yubero@haibu.cl		Pago Up Front recibido:
Comentarios:			Renta Mensual: \$ 19.990
			Cargo Única Vez: \$ 1.790
			Rut Deuda Domicilio:

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

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4 Y 5

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

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Pedido

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

Lista

1-590261059

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

Nº de Pedido: 1-590261059

Modalidad de Venta: Móvil

Método de Envío: Autoinstalación

Tipo Portado: No Portado - Venta FI

Tipo de Pedido: Modificación

Etapa: Orden

Vendedor: CABARCAG

Canal de Ventas: Sucursal

Propietario:

Accelerar cuotas:

Comentarios:

Reserva delivery:

Orden con delivery:

Dirección envío delivery:

Nombre del Cliente: FELIPE LEONARDO NOVA

Cuenta del Cliente: 15593418-2

Nº de Serie CI:

Estado Nº de Serie CI:

Subtipo Cuenta: Conv Funcionarios VTR

Cuenta de Servicio: 15593418-2-5-001

Dirección de Servicio: VICUNA MACKENNA

Cuenta de Facturación: 94150264

e-mail: uat3prometeo@gmail.com

Deuda no Vinculante:

Motivo Desconexión:

Convenio Aprobado:

Estado: Completada

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

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

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

Motivo:

Vigencia de Cotización:

Estado del Trámite: Completada

Contexto de Estado: Todos las líneas del pedido están completadas

Pago Upfront Primera Boleta:

Generar Boleta/Factura Online:

Clasificación Fijo:

Clasificación Móvil:

Saldo Límite Crédito Fijo: \$0

Saldo Límite Crédito Móvil: \$0

Deuda Rut: \$0

Deuda Domicilio: \$0

Pago Up Front: \$0

Pago Up Front recibido:

Renta Mensual: \$0

Cargo Única Vez: \$0

Rut Deuda Domicilio:

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4 Y 5

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

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

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

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



CARGA DE BOLSA ADICIONAL

CONTEXTO

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

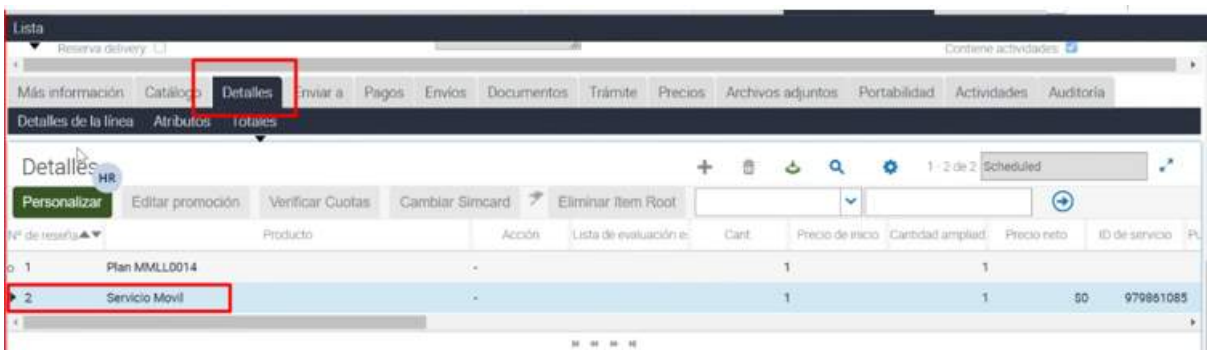
Paso 2

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

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

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

Paso 3



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

Paso 4

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

Item	Cant.
Bolsa Adicional Roaming 5GB	1

Agregar ítem

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

Paso 5

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

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

Paso 6

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

🔍 🔄 📄 📁 📧 📧 📧 📧 📧 📧

Cuenta 7047538-3 | Portal del cliente 7047538-3 | Pedido

🏠 Página inicial 📁 Clientes 🔄 Solicitudes de servicio 📁 Actividades 📁 Direcciones 📁 Pedido

Lista

1-535848934

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

Desde el pedido presionar **GENERAR DOCUMENTO**.

Paso 7

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

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

Paso 8

Lista

1-8743979178

Revisar Verificar **Enviar** TSQ Cancelar pedido

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

Modalidad de Venta: Móvil Cuenta del Cliente: 67

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

Paso 9

1-590261059

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

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



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN MÓVIL



ALCANCES GENERALES

Esta solicitud puede ser solicitada por el Titular

Valida la identidad del titular según la publicación [POLÍTICA DE VALIDACIÓN IDENTIDAD](#)

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- Se permite realizar actualización de promoción sólo una vez por cada DOM (Ciclo de Facturación).
- La **actualización de promoción depende del score móvil del cliente**. Recuerda que al límite de crédito se descuentan sólo rentas mensuales de servicios principales, no consumos variables como bolsas de navegación o minutos.
- El cambio de plan UPGRADE o DOWNGRADE se debe realizar idealmente en el último día del DOM, pero si cliente desea otra fecha se puede realizar, informando que se generará un proporcional, el cual se facturará en su próxima boleta.
- **En caso de que el cliente desee pagar el total de las cuotas restantes de un equipo en arriendo, deberá cancelar el monto que corresponde a la cuota de su equipo (multiplicado por la cantidad de mensualidades faltantes).**
- Para volver a visualizar el contrato debes ingresar al link <http://kwcc.vtr.cl>.

DEBES SABER

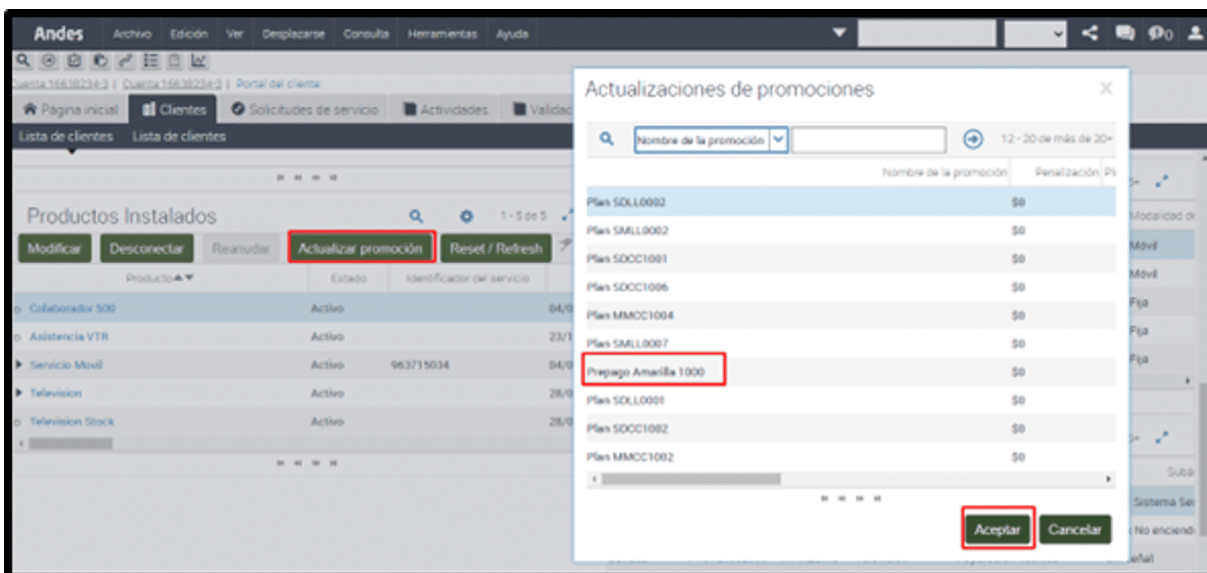
- El Rollover (minutos acumulables de un mes para otro) se pierde al realizar una Actualización de promoción.
- **En caso de downgrade con equipos que tenga cuotas pendientes el cliente tendrá un plazo máximo de 7 días para pagar, transcurrido ese tiempo la actualización de promoción se anulará.**
- Si el cliente desea hacer un cambio de post a prepago pero tiene equipo en arriendo, Andes acelerará las cuotas del equipo, las que serán facturadas en la boleta siguiente. El no pago, gatillará un bloqueo de equipo por no pago.
- En caso de port Out (cliente portó su línea para otra compañía) y tiene un equipo en arriendo, este quedará como MÓVIL ARRENDADO en Andes. Se emitirá boleta según las cuotas de arriendo pendientes desde el momento de la portabilidad.

CAMBIO DE POSTPAGO A PREPAGO

IMPORTANTE

Si el cliente desea hacer un cambio de post a prepago pero tiene equipo en arriendo, Andes acelerará las cuotas del equipo, las que serán facturadas en la boleta siguiente. El no pago, gatillará un bloqueo de equipo por no pago.

Paso 2



****Imagen referencial***

Desde la vista 360 de la cuenta Cliente y posicionado en la promoción del cliente, selecciona **ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN**. Luego selecciona **PREPAGO PREFERENTE** y acepta.

Paso 3

The screenshot shows the 'Andes' software interface for managing sales orders. The main form is titled 'Pedido de ventas' and displays details for order number 1-8820178182. The 'Desde cuando' field is highlighted with a red box, and a calendar pop-up is visible over it, showing the date 05/05/2017. The interface includes various tabs like 'Revisar', 'Verificar', 'Enviar', and 'Generar documento'. The bottom section shows 'Detalles' and 'Personalizar' options.

Andes desplegará la vista del PEDIDO. Al pinchar el calendario del campo "DESDE CUANDO", se debe agendar la actualización de promoción al término del DOM (Ciclo de facturación).

Sólo si el cliente solicita que el cambio sea en una fecha distinta, agendar según fecha solicitada e informar que en la próxima boleta se cobrará un proporcional

Paso 4

1-17298404529

Revisar	Verificar	Enviar	TSQ	Cancelar
Nº de Pedido *	1-17298404529			N
Modalidad de Venta:	Móvil	▼		C
Método de Envío:	Venta Presencial	▼		
Tipo Portado:	No Portado - Venta M	▼		Esta
Tipo de Pedido *	Cambio de Promoci	▼		
Etapas:	Orden	▼		C
Ingresador:	GGALLARDO			Dire
Canal de Ventas:	Sucursal			Cuen
Vendedor:	GGALLARDO			
Acelerar cuotas:	☐			Del
Comentarios:				Mo
				Cc
Reserva delivery:	☐			
Orden con delivery:	☐			
Dirección envío delivery:				

En el campo COMENTARIOS, registrar cuál fue el cambio realizado.

IMPORTANTE: Si el cliente NO tiene equipo, NO SE REQUIERE PRESIONAR EL BOTÓN TSQ.

Paso 5

The screenshot shows the 'Andes' software interface for creating a sales order. The top navigation bar includes 'Andes', 'Archivos', 'Edición', 'Ver', 'Despedirse', 'Consulta', 'Impresiones', and 'Ayuda'. The main menu bar includes 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicios', 'Actividades', 'Operaciones', 'Pedidos', 'Pedido de venta', 'Contactos', and 'Folios matriculados'. The 'Pedido de venta' form is displayed with the following fields:

- Orden:** 1-16787600529
- Botones:** Remover, Verificar, Enviar, T9Q, Cancelar pedido, Generar documento (highlighted in red).
- Datos de Pedido:** N° de Pedido (1-16787600529), Modalidad de venta (Fijo), Método de Envío (Venta Técnica), Tipo Portador (No Portador - Venta F.), Tipo de Pedido (Cambio de Promoción), Etapa (Nuevo), Ingresado (IVALENQUELASBO), Canal de Ventas (SAC), Operador (IVALENQUELASBO), Activar cuotas (No), Comentarios.
- Datos del Cliente:** Nombre del Cliente (BOCAJON MOSES, SA), Cuenta del Cliente (1616234 9), N° de Serie (0), Estado N° de Serie (0), Gestión Cuotas (Gestión Promociones YTS), Cuenta de Servicio (1616234 9 0 001), Dirección de Servicio (MENESSES 4143), Cuenta de Facturación (1616234 9 0 001), e-mail (marcelo.valencia@vtr.cl), Dirección Inquilana (No), Motivo Decisión (No), Comenta Aprobado (No), Motivo de cambio (Baja Voluntaria).
- Datos de Facturación:** Estado (Pendiente), Fecha de creación (01/02/2019 14:23:46), Fecha de Modificación (01/02/2019 14:23:46), Desde cuando (01/02/2019 14:23:46), Motivo (No), Vigencia de Cotización (No), Estado del Trámite (TSG-ajustado), Comercio de Crédito (Todos los tipos de pedido por los comprobantes).
- Datos de Pago:** Clasificación Pto (Clasificación), Clasificación Monet (Clasificación Monet), Saldo Límite Crédito Pto (21.900.000), Saldo Límite Crédito Monet (21.900.000), Debito A.U. (No), Débito Clavado (No), Pago Lp Port (No), Pago Lp Port recibo (No), Rema Mensual (276.900), Cargo única vez (276.900), Rut Cliente Clavado (No).
- Datos de Entrega:** Pago Lp Port Primera Entrega (No), Generar Sistema Factura Online (No).

Pinchar el botón "**GENERAR DOCUMENTO**" y enviar el pedido



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

La actualización de promoción depende del score móvil del cliente. Esta afirmación es:

☐

Falsa

☐

Verdadera

RECLAMO 105



PROCEDIMIENTO

Esta atención se puede dar al Titular, Tercero usuario del servicio, incluso no cliente VTR

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN



SIEMPRE DEBES PREGUNTAR AL CLIENTE DE QUÉ FORMA DESEA RECIBIR LA RESPUESTA DE SU RECLAMO. Esta puede ser a través de

CARTA CERTIFICADA o EMAIL. Si elige carta certificada, debes dejar el comentario #CARTACERTIFICADA antes de asignar el n° de reclamo.

- La respuesta de un reclamo debe ser **gestionada y resuelta dentro de un plazo de 5 días hábiles.**
- Antes de ingresar el reclamo en sistema, **SIEMPRE debes intentar resolver el inconveniente del cliente.**
- Aunque un reclamo quede solucionado en la atención, **siempre se debe ingresar la solicitud de servicio correspondiente y convertirla en reclamo.** Junto con el ingreso de un reclamo, en todos los casos debes enviar el formulario único de reclamos (FUR)
- Siempre debes **HACER TODO LO POSIBLE** para dar una solución en el momento. Siempre debes validar si el n° de contacto y el correo electrónico son correctos, en caso contrario debes actualizarlo. Apóyate en la publicación [Modificación de Datos](#)
- Debes **ingresar el reclamo si el cliente manifiesta explícitamente una insatisfacción o disconformidad.** Si el cliente realiza una consulta (ejemplo: horarios atención, duda de un cobro o fecha de facturación y no menciona una disconformidad debes atender la duda o requerimiento pero no ingresar reclamo)

DEBES SABER —

- La respuesta de un reclamo debe ser gestionada y resuelta dentro de un plazo de 5 días hábiles.
- Sólo el cliente **RECLAMANTE** puede solicitar la copia de la respuesta de reclamo. Se le entrega el PDF que se envió previamente por correo electrónico o impreso en caso de Sucursales.
- Los **ESTADOS DE CIERRES** para los reclamos a aplicar son: **APROBADO , APROBADO PARCIAL y RECHAZADO**

- Considerar que, en caso de atender a un **NO CLIENTE**, NO se puede entregar información personal o de los servicios instalados de un titular.
- El Ejecutivo/Asesor **NUNCA** debe ofrecer un reclamo en forma proactiva

INDAGA —

1. ¿Cuál es la causa del reclamo?
2. ¿Intentó ingresar su reclamo a través de otro canal de Atención?
3. ¿Se le entregó lo solicitado o es un incumplimiento?
4. ¿Es posible que podamos resolver su solicitud en este momento?
5. ¿Cuándo ocurrió la atención que señala?
6. ¿Cuál fue el medio de contacto por el cual se comunicó con nosotros?
7. ¿Podría entregarme detalles de lo acontecido?
8. ¿Cuál fue la actitud o la acción que le incomodó o molestó?
9. ¿Cuál es el hecho denunciado y cómo ocurrió?

VERIFICA PRECONDICIONES —

1. Revisa el estado del servicio, en caso que la boleta está vencida puedes ingresar una INHIBICIÓN DE COBRANZA en espera de la respuesta del reclamo.
2. Verifica en ANDES si hay reclamos abiertos. Si es así, no debes volver a ingresar otro. Si el reclamo aún está abierto, **explicar al cliente que la respuesta llega en un máximo de 5 días hábiles.**

Puedes apoyarte con el siguiente script:

“Sr. XXX le comento que el reclamo que interpuso tiene un tiempo de gestión y respuesta de máximo 5 días hábiles. La respuesta llegará a su correo electrónico que indicó al momento de ingresar el reclamo”

INGRESO DE RECLAMO FORMAL

Paso 1

Debes ingresar la solicitud de servicio correspondiente a la problemática del cliente. Para revisar el correcto ingreso de la solicitud de servicios puedes apoyarte en la publicación

[INGRESO DE SOLICITUD DE SERVICIO](#)

Paso 2

The screenshot shows the 'Andes' system interface. At the top, there's a menu bar with options like 'Inicio', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. Below the menu, there's a search bar and a navigation bar with tabs: 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Direcciones', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas masivas'. The main content area is titled 'Lista de solicitudes de servicio' and displays a table with one row for '1-61391908'. A red box highlights the 'Convertir en N° Reclamo' button. Below this, there's a form with three columns: 'Información SS', 'Prioridad y propiedad', and 'Resumen'. The 'Información SS' column contains fields for 'NP de SS', 'Rut de Cliente', 'Nombre Completo Cliente', 'RUT Solicitante', 'Nombre Completo Solicitante', 'Número serie CI solicitante', 'Teléfono laboral solicitante', and 'Teléfono residencial solicitante'. The 'Prioridad y propiedad' column contains dropdown menus for 'Tipo', 'Área', 'Subárea', 'Actividad', 'Dirección', 'Correo electrónico', 'Tipo requerimiento', 'Número reclamo', 'Canal de ingreso', 'Teléfono celular solicitante', and 'Solicitud derivada?'. The 'Resumen' column contains fields for 'Descripción', 'Comentarios', 'Fecha de creación', 'Fecha de solución', 'Fecha de cierre', and 'Usuario creador'. At the bottom, there's a navigation bar with tabs: 'Actividades', 'Fallas masivas', 'SS relacionadas', 'Seguimiento de auditoría', 'Notas', 'Archivos adjuntos', 'Servicio Técnico', 'SUBTEL', 'Ingreso N° reclamo', and 'Validación APN'.

Información SS	Prioridad y propiedad	Resumen
NP de SS: 1-61391908	Tipo: Requerimiento	Estado: Derivada
Rut de Cliente: 7873453-1	Área: Línea Directa	Proidad: Bajo
Nombre Completo Cliente: MARIA JIMENA VEJ	Subárea: Comercial	Propietario: SAZCONAA
RUT Solicitante: 7873453-1	Actividad: Activo	Tipo requerimiento: Requerimiento
Nombre Completo Solicitante: MARIA JIMENA VEJ	Dirección: APOQUINDO AV	Número reclamo:
Número serie CI solicitante:	Correo electrónico: mariano.jimenez@vej	Canal de ingreso: RE_NGT
Teléfono laboral solicitante:	Teléfono residencial solicitante:	Teléfono celular solicitante: 983452251
Teléfono residencial solicitante:	Solicitud derivada?: #	Fecha de creación: 05/07/2017 09:04:3
		Fecha de solución:
		Fecha de cierre:
		Usuario creador: SAZCONAA

Una vez ingresada la solicitud de servicio, hacer clic en el botón **CONVERTIR EN N° RECLAMO**.

Paso 3

Nro. De Reclamo	Este campo se completa automáticamente cuando la SS es convertida en reclamo	Fecha Ingreso de Reclamo	Este campo es automático.	Número de teléfono reclamado Fijo	Se debe digitar el teléfono fijo del cliente.	Dirección del Solicitante	: Este campo es automático	Antecedentes	: Acá se describe el reclamo del cliente
Tipo de Servicio Reclamado	Seleccionar el servicio que se encuentra con problemas.	Macro Motivo Subtel	Campo que se genera de manera automática dependiendo del motivo seleccionado. No se debe intervenir, ni modificar este campo.	Número de teléfono reclamado Móvil	Se debe digitar el teléfono móvil del cliente.	Dirección de Respuesta	: Este campo es automático, pero editable.	Detallar Documentación	: Acá se describe el o los documentos que el cliente aporte a su reclamo.
Empresa Reclamada	Se completa una vez que el Tipo de Servicio ya se ingresó.	Equipo Terminal	Se debe escoger SP si el reclamo es Móvil o TB si el reclamo es Fijo.	Tipo De Cliente	Pre o Post pago, dependiendo de si tiene o no servicios contratados.	Correo Electrónico	: Se debe especificar el Mail del cliente.	Información Adicional	: Acá se describe cualquier antecedente adicional que sirva para resolver el reclamo.
Motivo del Reclamo	Se debe escoger el que corresponda, de acuerdo a lo que declara el cliente.	Portador Reclamado	Se debe escoger el Portador de Carrier que corresponda cuando el reclamo está asociado a Larga Distancia.	Medio Notificación	: Elegir correo electrónico, como medio dispuesto por VTR para las respuestas a reclamos.	Canal SUBTEL	: Se debe elegir el canal de atención por donde ingresa el reclamo		

Completar los datos solicitados:

Paso 4

The screenshot shows the 'Agregar N° Recurso' (Add Resource Number) form in the 'Sistema de Gestión de Recursos' (Resource Management System) application. The form is organized into several sections:

- Información SS (Social Security Information):** Includes fields for 'N° de SS' (Social Security Number), 'Tipo' (Type), 'Sexo' (Sex), 'Código' (Code), 'Nombre Completo' (Full Name), 'Apellido' (Surname), 'Dirección' (Address), 'Correo electrónico' (Email), and 'Teléfono celular' (Cellular Phone).
- Prioridad y propiedad (Priority and Ownership):** Includes fields for 'Prioridad' (Priority), 'Propiedad' (Ownership), 'Tipo de recurso' (Type of Resource), 'Número de recurso' (Resource Number), 'Código de recurso' (Resource Code), and 'Teléfono de contacto' (Contact Phone).
- Resumen (Summary):** Includes fields for 'Resumen' (Summary), 'Fecha de creación' (Creation Date), 'Fecha de actualización' (Update Date), 'Fecha de vencimiento' (Expiration Date), and 'Fecha de caducidad' (Expiration Date).
- Activación (Activation):** Includes a section for 'Activación' (Activation) with a 'Activar' (Activate) button and a 'Desactivar' (Deactivate) button.

The 'Agregar N° Recurso' button is highlighted with a red arrow. The form also includes a 'Validación' (Validation) section at the bottom right.

En el campo **INFORMACIÓN ADICIONAL**, debes dejar la marca #CARTACERTIFICADA en caso que esa sea la forma en que el cliente solicita la respuesta a su reclamo. Una vez completados todos los campos, pincha el botón **ASIGNAR N° RECLAMO**, lo que generará un SMS al cliente

Paso 5

Aceptar el mensaje desplegado

Paso 6

Tipo Interno	Evento	Mensaje SMS
Reclamo	Transformación en Reclamo	VTR informa que su N° correlativo de reclamo <u>xxxx</u> ha sido ingresado exitosamente el 00/00/0000 Mayor información en VTR.COM o llamando al 105

Luego, el sistema genera un envío automático de **SMS al reclamante**, donde se informa el número correlativo del reclamo

ENVÍO DE FORMULARIO ÚNICO DE RECLAMOS (FUR)

PASO 1	PASO 2	PASO 3	MENSAJE ERROR	
1.- Selecciona la pestaña "Solicitudes de Servicio" y busca la solicitud con el número de reclamo.				

Andes Archivo Bases Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

1ª de 33

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Validaciones veritas Pedidos Pedido de veritas Contactos Fallas mapales

Lista de solicitudes de servicio

545.800.506 de servicio

Ir a CRN

1 - 10 de más de 10

SP de IT	Clientes	Act. de cliente	Forma de reclamo	Tipos	Área	Subárea	Tipos de reclamo	Fecha de creación	RUT del Cliente	RUT Solicitante	Fecha de cierre
9.778034				Servicio Móvil	Carga mensual CC	Refiti CC no real	Requerimiento	14/06/2021 13...	16345878-7	16345878-7	
9.882300				Telefonía móvil	Incumplimiento en servicio	Degradación vo.	Requerimiento	19/04/2021 13...	16345878-7	16345878-7	21/04/2021 16...
9.882300				Falla Sistemas H.	Soporte Herramientas	Error Sistema S.	Requerimiento	16/03/2021 12...	12177516-6	12177516-6	16/03/2021 13...
9.882300	Canadá			Reclamo Comen...	Solucionado en Línea	Problema en Ve.	Reclamo Directo	16/03/2021 13...	12177516-6	12177516-6	16/03/2021 13...
9.882300	Canadá			Reclamo Comen...	Solucionado en Línea	Modificación de...	Requerimiento	25/01/2021 19...	12404295-K	12404295-K	25/01/2021 19...
9.882300	Canadá			Falla Sistemas H.	Soporte Herramientas	Error Sistema S.	Requerimiento	21/01/2021 15...	12404295-K	12404295-K	21/01/2021 15...
9.882300	Canadá			Internet	Reparación Técnica	Cable Modern G.	Requerimiento	15/01/2021 12...	16638234-9	16638234-9	15/01/2021 12...
9.882300	Canadá			Televisión	Reparación Técnica	Señal deficiente	Requerimiento	15/01/2021 12...	12404295-K	12404295-K	15/01/2021 12...
9.882300	Canadá			Facturación	Comercio	Regularización	Requerimiento	15/01/2021 12...	12404295-K	12404295-K	15/01/2021 12...
9.882300	Canadá			Operaciones Ten.	Visita Pendiente	Incumpl. Visita	Requerimiento	15/01/2021 12...	12404295-K	12404295-K	15/01/2021 12...

PASO 1

PASO 2

PASO 3

MENSAJE ERROR

2.- Al ingresar al número de solicitud posteriormente debemos seleccionar **INFORMES**

Andes Andes Edición Ver Detallarse Consultar Herramientas Ayuda

Cuenta: 131-25582-9 / Portal de cliente: 131-25582-9 / NP de 30

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Validaciones venta Pedidos Pedido de ventas Contactos Faltas masivas Preferencias del usuario

Lista de solicitudes de servicio

1-186631495130

Conectar en N° Reclamo Generar documento

Información SS

N° de SS: 1-186631495130 Tipo: Reclamo Correo

Número Cliente: 15103289-9 Área: Solucionado en

Nombre Completo Cliente: ANAYA, JOSÉ SÓFIA Subárea: Problema Bono

Apf Solicitante: 15103289-9 Activo: Activo

Nombre Completo Solicitante: ANAYA, JOSÉ SÓFIA Emisión: 11/04/2021 21:05

Nombre correo Solicitante: Correo electrónico: joseg.reclamos@and.es

Teléfono celular solicitante: Teléfono residencial solicitante: 712311947

SS como Faltas Masivas Reparación referida: ☐

Prioridad y propiedad

Estado: Cerrado

Proceder: Bajo

Proceder: NOORDILLI

Tipo reclutamiento: Reclamo Directo

Número reclutamiento: 001.001

Canal de ingreso: Call Center

Teléfono celular solicitante: 881723367

Solicitud servida? ☐

Resumen

Descripción: SE LE CARGARÁ SU PASAJE A EL CANAL PACE INT PREMIUM Y SOCIAL

Comentarios: 001.001 Reclamo: 100 via telefónica al cliente

Fecha de creación: 26/09/2021 13:29:0

Fecha de resolución: 26/09/2021 19:40:5

Fecha de cierre: 10/09/2021 20:33:0

Usuario creado: NOORDILLI

Actividades Faltas masivas SS relacionadas Seguimiento de auditoría Notas Archivos adjuntos Service Técnico GUSTEL Ingreso N° reclamo Validación API

Código de reclutamiento: Se solucióna online Activar: SE LE CARGARÁ A SI

Actividades

PASO 1

PASO 2

PASO 3

MENSAJE ERROR

3.- En la siguiente vista debemos seleccionar de la siguiente manera:

- **Nombre del informe:** Formulario de Reclamos
- **Nombre Personalizado:** "Asignamos un nombre que podamos reconocer para guardar"
- **Tipo de Salida:** PDF
- **Seleccionar** GENERAR

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta 15135353-2 | Portal del cliente 15135353-2 | N° de SS

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

Lista de solicitudes de servicio

Ejecutar informe

Nombre del informe: Formulario de Rec

Nombre personalizado: RECLAMO11

Tipo de salida: PDF

Idioma reg. informe: Español - España

Mis informes Generar

1-186631495130

Convertir en N° Reclamo Generar documento

Información SS

N° de SS	1-186631495130	Eco	Reclamo Cerrado
Rut del Cliente	15135353-2	Area	Solucionado en
Nombre Completo Cliente	MARIA JOSE SEPUL	Solución	Problema Bole
RUT Solicitante	15135353-2	Activo	
Nombre Completo Solicitante	MARIA JOSE SEPUL	Dirección	17 PONIENTE D
Número serie CI solicitante		Correo electrónico	magi.sepulveda26
Teléfono laboral solicitante		Teléfono residencial solicitante	1513511947
Idioma Pasa Mayra			
Reparación realizada			

Prioridad y propiedad

Estado	Cerrado
Prioridad	Baja
Propietario	AGUIRRELLA
Tipo requerimiento	Reclamo Directo
Número reclamo	321 283
Canal de ingreso	Call Center
Teléfono celular solicitante	1513535347

Solicitud derivada? ☐

Solicitud de servicio Asignat de formulario

Actividades Fallas masivas SS relacionadas Seguimiento de auditoria Notas Archivos adjuntos Servicio Técnico SUBTEL

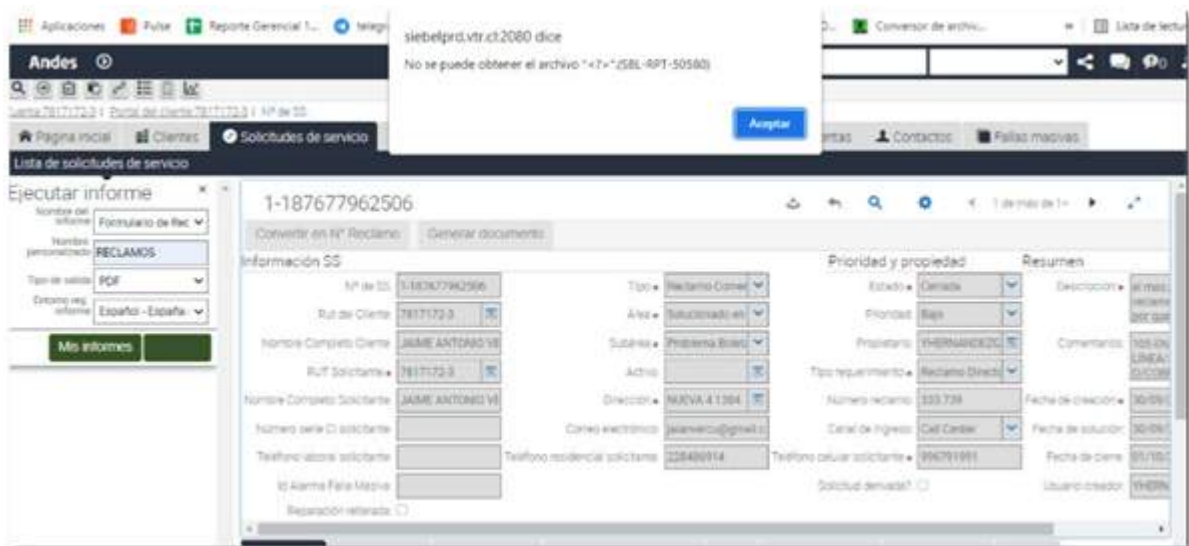
PASO 1

PASO 2

PASO 3

MENSAJE ERROR

Si al presionar el botón **“Generar”** te encuentras con el siguiente mensaje, solo debes realizar el proceso completo nuevamente para continuar la generación del formulario.



PASO 1

PASO 2

PASO 3

MENSAJE ERROR

4.- Una vez generado el formulario seleccionamos **"Mis informes"** para revisar el documento que acabamos de generar.

- Se desplegará la pestaña **MIS INFORMES**, con el formulario para descargar, siempre y cuando el estado sea **SUCCESS**

Andes Archivo Edición Ver Desplazamiento Consulta Herramientas Ayuda

Guía: 1110001.9 | Fecha de cliente: 15/03/2019 | Nº de SS:

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Validaciones venta Pedidos Pedido de ventas Contactos Pelas masivas Preferencias del usuario

Lista de solicitudes de servicio

Ejecutar informe

Nombre del informe: Central ingreso | Nombre personalizado: RECLAMO | Tipo de servicio: PPT | Idioma ing: Español - España

Más información Generar

1-186631495130

Convertir en N° Reclamo: Generar documento

Información SS

Nº de SS: 1-186631495130 | Tipo de servicio: PPT | Estado: En trámite | Subtipo: Problema Bases | Actividad: Activo | Dirección: 17 PONTONTE 17 | Correo electrónico: info@reclamo.com | Teléfono residencial solicitante: 1111 1111 | Teléfono celular solicitante: 1111 1111 | Selección de idioma: 1111 1111

Principios y propiedad

Estado: Central | Prioridad: Baja | Propietario: AGROPECUARIO | Tipo de reclamo: Reclamo Simple | Número de reclamo: 121 383 | Canal de ingreso: Call Center | Teléfono celular solicitante: 1111 1111 | Selección de idioma: 1111 1111

Regimen

Descripción: SE LE CARGAN A SU BALANCE EL CARGO POR EL PAGO DE SU RECLAMO | Comentarios: 121 383 Reclamo 1111 se pagó en el sistema | Fecha de creación: 04/04/2021 11:28:33 | Fecha de actualización: 04/04/2021 11:40:33 | Fecha de cierre: 04/04/2021 11:40:33 | Usuario creador: AGROPECUARIO

Actividades Pelas masivas SS relacionadas Seguimiento de auditoría Notas Archivos adjuntos Servicios Técnicos SUBTEL Ingreso N° reclamo

Validación APP

Código de resolución: 1111 1111 | Estado: SE LE CARGAN A SU

PASO 1

PASO 2

PASO 3

MENSAJE ERROR

Para descargar, haz clic en la columna **NOMBRE DEL INFORME**. La carta debes guardarla en tu computador.

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

Mis informes

Informes | Informes programados

Mis informes

Nombre del informe: Fecha de creación: Propietario: Estado: Turno de envío: Tipo de envío: Acceso a informe: Cadena de consulta

RECLAMOT 26/10/2021 16:10:00 HCAROR Success 1400 PEF MLCARARAO ((DCS Main Account ID = 1-17C3R-4231) AND (Service Request Type) = "Internal" OR (Service Request Type) IS NULL)

Parámetros de informe

Nombre de informe	RECLAMOT	Estado	Success	Fecha de creación	26/10/2021 16:11:36	ID de envío	56236171
Tipo de envío	PDF	Propietario	HCAROR	hora de inicio	26/10/2021 16:11:36	Turno de envío	1400
Formato regional	ESR	Acceso a informe	MLCARARAO	hora final	26/10/2021 16:11:36	Motivo de envío	Organización
Mensaje de error		Cadena de consulta	((DCS Main Account ID = 1-17C3R-4231) AND (Service Request Type) = "Internal" OR (Service Request Type) IS NULL)				
Descripción		Motivo de envío	Service Request Search = "DCS Main Account ID = 1-17C3R-4231" AND (Service Request Type) = "Internal" OR (Service Request Type) IS NULL				
Orígenes							

PASO 1

PASO 2

PASO 3

MENSAJE ERROR

Si el estado no cambia a **SUCCESS** debes actualizar con **F5** hasta que el estado quede listo para la descarga.

Informes						
Informes programados						
Mis informes						
Nombre del informe / Fecha de creación: Propietario Estado Tamaño de archivo Tipo de salida Acceso a informe Cadena de consulta						
Contrato Ingres... 04/10/2021 17... GSEPULVEDA GSEPULVEDA						
prueba 1	29/09/2021 14...	GSEPULVEDA	Success	3.719	PDF	GSEPULVEDA {OCS Master Account Id} = "1-23R71-3745" AND {Service Request Type} <= "1"
Reclamo 294.7...	20/07/2021 17...	GSEPULVEDA	Success	3.206	PDF	GSEPULVEDA {SR Number} = "1-182456865675" AND {Service Request Type} <= "Internal"
Reclamo 294.7...	20/07/2021 17...	GSEPULVEDA	Success	2.462	PDF	GSEPULVEDA {SR Number} = "1-182427021099" AND {Service Request Type} <= "Internal"
Reclamo 294.7...	20/07/2021 17...	GSEPULVEDA	Success	3.245	PDF	GSEPULVEDA {SR Number} = "1-182423133351" AND {Service Request Type} <= "Internal"
Hoy	07/07/2021 17...	GSEPULVEDA	Success	39.432	PDF	GSEPULVEDA {Service Request Type} <= "Internal" OR {Service Request Type} IS NULL
Formulario de R...	07/07/2021 17...	GSEPULVEDA	Error de Siebel			GSEPULVEDA
Formulario de R...	07/07/2021 16...	GSEPULVEDA	Error de Siebel			GSEPULVEDA {SR Number} = "1-179183895381" AND {Service Request Type} <= "Internal"
Recoleta	18/06/2021 10...	GSEPULVEDA	Success	2.266	PDF	GSEPULVEDA {OCS Master Account Id} = "1-1P81-199" AND {Service Request Type} <= "Inte"
Talca	18/06/2021 10...	GSEPULVEDA	Error de Siebel			GSEPULVEDA {OCS Master Account Id} = "1-1P81-199" AND {Service Request Type} <= "Inte"

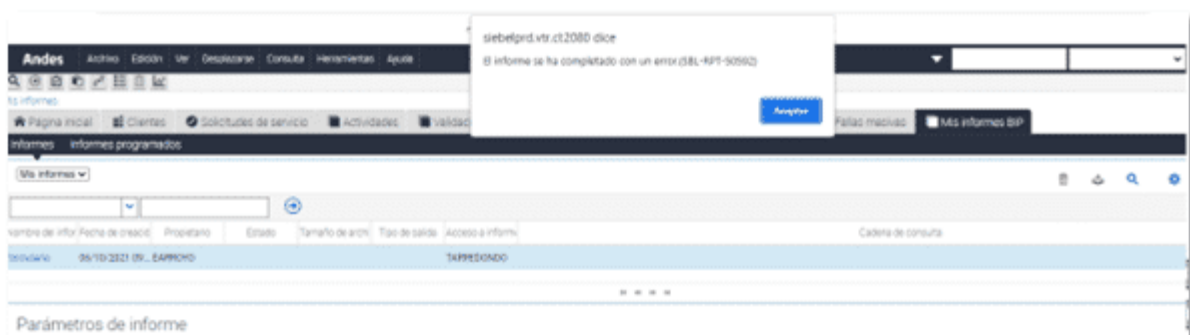
PASO 1

PASO 2

PASO 3

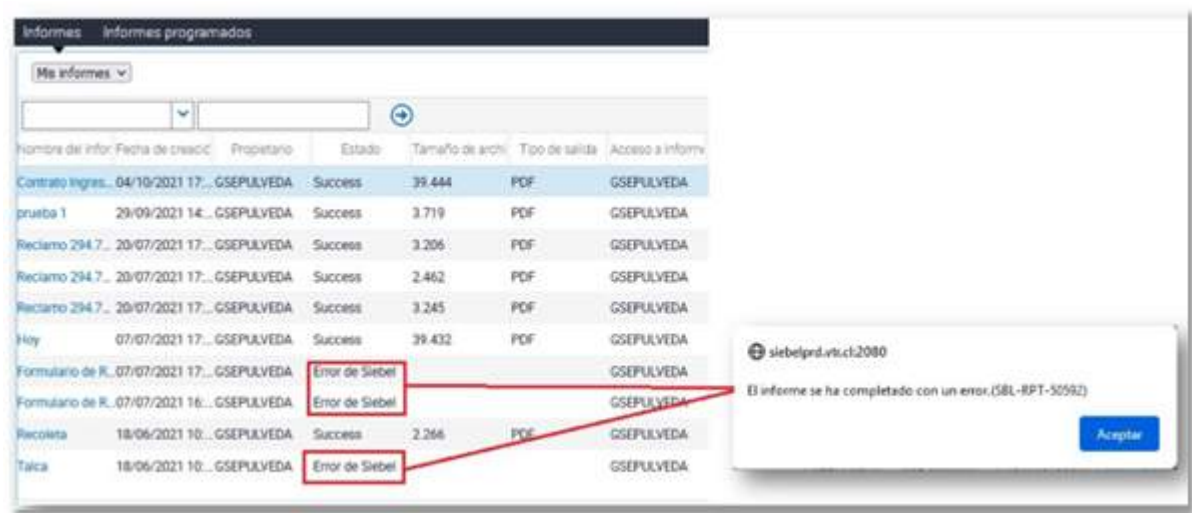
MENSAJE ERROR

En caso de desplegarse este mensaje, **solo debes presionar "Aceptar"** y nuevamente actualizar F5 hasta que aparezca el estado **SUCCESS**



PASO 1	PASO 2	PASO 3	MENSAJE ERROR	
---------------	---------------	---------------	----------------------	--

Si el estado al actualizar no queda en **SUCCESS** y queda en **“Error Siebel”**, deberás repetir el proceso de generar el Formulario.



PASO 1	PASO 2	PASO 3	MENSAJE ERROR	
---------------	---------------	---------------	----------------------	--

Una vez descargada debes realizar el envío desde el correo (dominio) vtr\vtr_responde_2
 Usa el siguiente ejemplo para enviar el correo al cliente:

Enviar

Para...

CC...

Asunto

☐ juan.perez@gmail.com

☐ vtr_responde@vtr.dj

COMPROBANTE INGRESO RECLAMO

Estimado Cliente:

Se envía comprobante de reclamo ingresado con fecha XXX de XXX.

Saludos Cordiales,

Equipo VTR

****Favor no responder este correo****

RECLAMO SOLUCIONADO EN LÍNEA

GESTIÓN

Si fue solucionado en línea y cliente insiste en ingresar reclamo, ingresa Solicitud de Servicio que corresponde con la siguiente tipología, según el tipo de servicio y si el tipo de reclamo es comercial o técnico.

SERVICIO	TIPO RECLAMO	CUENTA	TIPO	ÁREA	SUBÁREA
Fijo	Comercial	Cliente	Reclamos	105/sucursales	Comercial- fijos
Fijo	Técnico	Cliente	Reclamos	105/sucursales	Técnico- fijos

Móvil	Comercial	Cliente	Reclamos	105/sucursales	Comercial- móvil
Móvil	Técnico	Cliente	Reclamos	105/sucursales	Técnico móvil

Para revisar el correcto ingreso de la solicitud de servicios puedes apoyarte en la publicación [INGRESO DE SOLICITUD DE SERVICIO](#) Luego, debes convertir la solicitud en reclamo.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

FALLA MASIVA- DEVOLUCIÓN DÍAS SIN SERVICIO MÓVIL



PROCEDIMIENTO

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

DEBES SABER

INDAGA

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

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

EJEMPLO:

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

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

DEBES SABER

INDAGA

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

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

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

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

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

VERIFICAR PRECONDICIONES

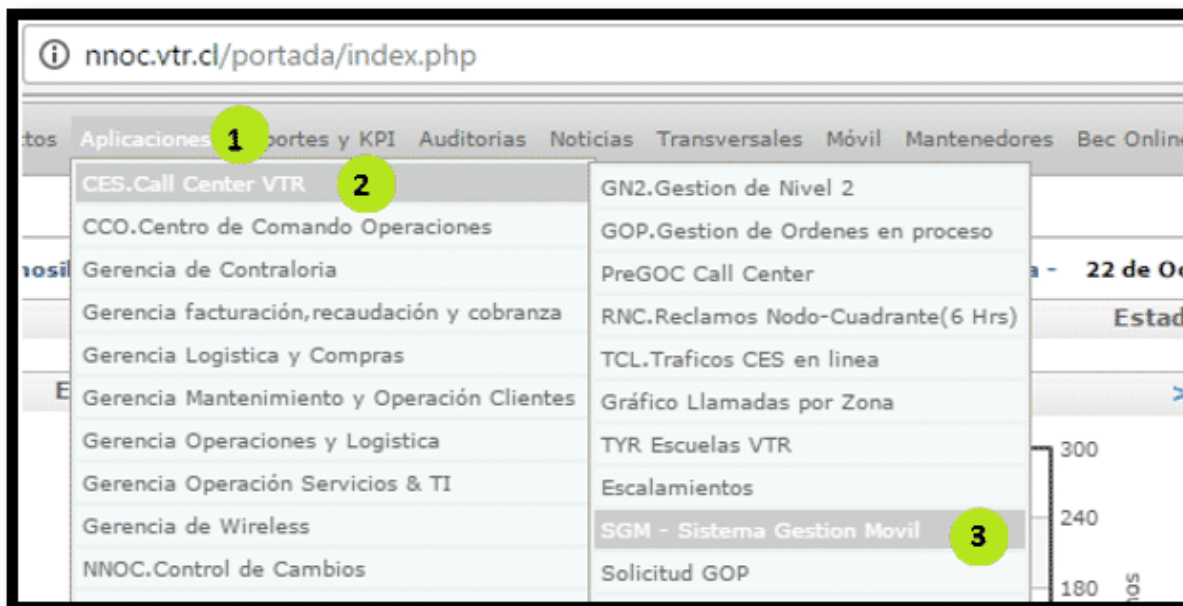
PASO 1, 2 Y 3

PASO 4

PASO 5

PASO 6

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



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

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



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

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

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

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

FEN Activos

Zona

Todas

Subzona

Todas

Comuna

Todas

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

Cerrar

PASO 1, 2 Y 3

PASO 4

PASO 5

PASO 6

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

FEN Activos

Zona

Todas

Subzona

Todas

Comuna

Todas

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

Cerrar

PASO 1, 2 Y 3

PASO 4

PASO 5

PASO 6

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

FEN Activos

Zona: Todas Subzona: Todas Comuna: Arica

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

Cerrar

PASO 1, 2 Y 3

PASO 4

PASO 5

PASO 6

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

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

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

GESTIÓN

SOLICITUD

INFORMA

REGISTRA

Ingresa la solicitud de servicio:

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

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

--

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

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

DEVOLUCIÓN DÍAS SIN SERVICIO

CONTEXTO

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

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

Paso 2

GESTIÓN

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

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

Paso 3

GESTIÓN

Andes

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

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

Lista de solicitudes de servicio

Id Alarma: [Campo vacío] | Solicitud derivada: [Campo vacío] | Usuario creador: [RUIÑANZALEZ]

Reparación reiterada: ☐

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

Código de resolución: [Contacta- Provision] | Motivo: [servicio ok]

Actividades

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

b) Verifica el código de cierre de la solicitud

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



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 09 FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°
09!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR