

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 21 - 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 17 AL 30 DE NOVIEMBRE



CLIENTE SIN BOLETA



INCONVENIENTE CON PAGO



ACTIVIDAD



ACELERACIÓN CUOTAS EQUIPO MÓVIL



INGRESO DE SVA A UN SERVICIO MÓVIL





DESAFÍO TERMINADO

CLIENTE SIN BOLETA



PROCEDIMIENTO

Resolver inconvenientes presentados con respecto a la emisión de boleto

CONSIDERACIONES IMPORTANTES



CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE CLIENTES SIN

BOLETA

¿A quién se brinda esta atención?

Esta atención se puede entregar al **titular** o a un **tercero usuario del servicio**.

¿Aplica Validación de Identidad?

No aplica validación de identidad.

¿Cuáles son las casuísticas que se pueden presentar?

Existe 2 casuísticas que se pueden presentar sobre cliente sin boleta:

1. Cliente en su perfil de facturación no tienen emisión de boletas desde cierta fecha en adelante, lo que principalmente se debe a inconsistencias con BRM.

2. Cliente tiene boletas alfanuméricas emitidas.

VERIFICACIONES PREVIAS

1° VERIFICA

2° VERIFICA

3° VERIFICA

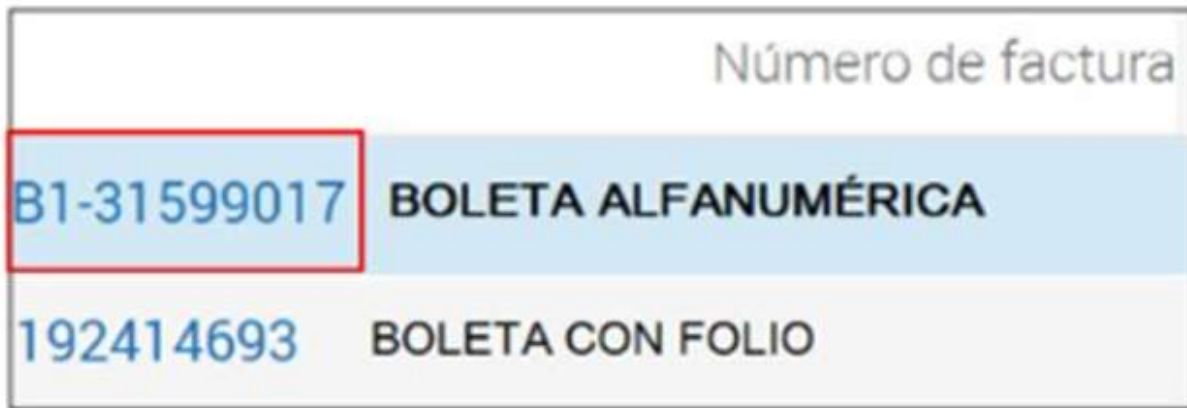
4° VERIFICA

5°

1. En la **Cuenta de Facturación en Andes** revisa si la cuenta por la que consulta el cliente tiene la boleta emitida y descarta que sea una boleta alfanumérica. Las **boletas alfanuméricas**

presentan un **número de factura con B1**, mientras que las boletas normales tienen un número de folio.

- 1.1. **Boleta emitida correctamente (con folio)**, informa al cliente que la boleta se encuentra disponible para pago. Si la duda del cliente está referida a que no recibió la boleta, revisa el procedimiento CLIENTE NO RECIBE BOLETA – MÉTODO DISTRIBUCIÓN BOLETA.
- 1.2. **Boleta emitida Alfanumérica**, continúa con el apartado BOLETA ALFANUMÉRICA.



1° VERIFICA

2° VERIFICA

3° VERIFICA

4° VERIFICA

5°

2. **Si la boleta no está emitida**, revisa la fecha en que corresponde la emisión de la boleta. Puedes apoyarte en la publicación [CICLOS DE FACTURACIÓN \(DOM\)](#). En caso en que la boleta se emite en una fecha posterior a la atención, informa al cliente el día en que su boleta estará disponible. Puedes apoyarte con el siguiente script:

Voz y Sucursales

Sr(a) XXX, su boleta se emite a contar del día XX. Es importante que tenga presente que la boleta puede llegar en cualquier momento del día.

No Voz

XXX, tu boleta se emite a contar del día XX. Es importante que tengas presente que la boleta puede llegar en cualquier momento del día.

1° VERIFICA

2° VERIFICA

3° VERIFICA

4° VERIFICA

5°

3. Si la boleta ya debió estar emitida, revisa las alertas de crédito en la cuenta de facturación para revisar si el cliente tuvo una marca de **DETENER RENTAS**. Si es así, significa que, por atraso en el pago de la cuenta, la boleta no será emitida hasta que la cuenta no esté regularizada. El monto no facturado correspondiente se sumará a la siguiente boleta.

3.1. Si el cliente estuvo con la cuenta suspendida, informa que debido al proceso de cobranza su boleta no se emitió. Puedes apoyarte con el siguiente script:

Voz y Sucursales

Sr. XXX, debido al pago fuera de fecha del mes de XXX, su boleta correspondiente a ese mes no se emitió. Lo invitamos a regularizar su pago para que sus servicios se reactiven, y en la boleta del mes siguiente se le facturará el mes correspondiente a este periodo más el siguiente.

No Voz

XXX, debido al pago fuera de fecha del mes de XXX, tu boleta correspondiente a ese mes no se emitió. Dado que tus servicios se reactivaron, en la boleta del mes siguiente se te facturará el mes correspondiente más el mes en curso.

3.2. Si el cliente no estuvo con la cuenta suspendida, continúa con el siguiente paso.

Andes

ArchivoEdiciónVerDesplazarseConsultaHerramientasAyuda

Cuenta 13868236-6

Cuenta

Página inicial

Clientes

Solicitudes de servicio

Actividades

Validaciones venta

Pedidos

Pedido de ventas

Contactos

Fallas masivas

Preferencias del usuario

Lista de clientes

Lista de clientes

Apellido primerSAUVEDRA

Apellido segundoZARATE

Segmento valor

MarcaVTR

Fecha liberación bloques

Correo electrónicomagalyandree@andes.com.uy

Edad45

Cuenta Migrada

Fallas masivas

Retenidos

Cambio de Trifurcación

Resultado última encuesta NPS

Fecha última encuesta NPS

Más información

Resumen del cliente

Saldos totales

Jerarquía de cuentas

Fallas masivas

Contactos

Perfiles

Actividades

Solicitudes de servicio

Pedidos

Activos instalados

Alertas de crédito

Notas

Alertas de crédito

+🗑️📄🔍⚙️

Sin registros

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

Alertas de crédito

+🗑️📄🔍⚙️

1 - 10 de más de 12+

Prioridad	Estado	Subestado	Importe debido	Tipo de acción	Fecha de creación	Cuenta	Comentarios	Alertas de crédito: Apagado de boleta	Marca
4BAJO	Completada		\$11.691	Detener Rentas	17/10/2024 04:34:27	198923694967	VTR		
4BAJO	Completada		\$11.691	Detener Rentas	16/09/2024 07:14:18	198923694967	VTR		
4BAJO	Completada		\$7.129	Detener Rentas	12/09/2024 03:39:26	94556858	VTR		
4BAJO	Completada		\$11.691	Detener Rentas	16/08/2024 07:54:25	198923694967	VTR		
4BAJO	Completada		\$7.129	Detener Rentas	14/03/2024 06:19:25	94556858	VTR		

1° VERIFICA	2° VERIFICA	3° VERIFICA	4° VERIFICA	5°
4. Revisa si la cuenta de facturación afectada se encuentra en la base, que corresponde a clientes con alguna inconsistencia en su cuenta de facturación. Esta base se actualizará los primeros días de cada mes. 4.1. Cliente SI se encuentra en la base, informa que su cuenta presenta una inconsistencia en sistema. Puedes apoyarte con el siguiente script: <u>Voz y Sucursales</u> <i>"Sr(a) XXX, hemos detectado una inconsistencia con su cuenta que impidió la emisión de su boleta en este periodo. Para su tranquilidad, este monto no se cargará en su próxima boleta, y si excepcionalmente llegara a aparecer en la siguiente facturación, por favor contáctenos a través de cualquiera de nuestros canales para regularizarlo de inmediato."</i> <u>No Voz</u> <i>"XXX, hemos detectado una inconsistencia con tu cuenta que impidió la emisión de tu boleta en este periodo. Para tu tranquilidad, este monto no se cargará en tu próxima boleta, y si excepcionalmente llegara a aparecer en la siguiente facturación, por favor contáctanos a través de cualquiera de nuestros canales para regularizarlo de inmediato."</i> 4.2. Cliente NO se encuentra en la base, continúa con el siguiente paso.				
1° VERIFICA	2° VERIFICA	3° VERIFICA	4° VERIFICA	5°
5. Revisa si su cuenta de facturación consultada presenta saldo a facturar negativo y sea este el motivo por el que no se facturó la boleta. 5.1. Cliente SI tiene saldo negativo a facturar, continúa con el apartado GESTIÓN. 5.2. Cliente NO tiene saldo negativo a facturar, revisa según el DOM del cliente, la fecha en que debería haberse emitido la boleta: a. Si desde la fecha de emisión (DOM) a la fecha actual han pasado menos de 10 días de corrido, informa al cliente:				

Voz y Sucursales

"Sr(a) XXXX, le comentó que detectamos una inconsistencia en su cuenta la cual ya se encuentra en regularización y dentro de los próximos 10 días su boleta será emitida."

No Voz

"XXXX, te comentó que detectamos una inconsistencia en tu cuenta la cual ya se encuentra en regularización y dentro de los próximos 10 días tu boleta será emitida."

b. Si desde la fecha de emisión (DOM) a la fecha actual han pasado entre 10 días a 20 días de corrido, continúa con el apartado GESTIÓN.

c. Si desde la fecha de emisión (DOM) a la fecha actual han pasado más de 20 días de corrido, continúa con el apartado GESTIÓN.

Resumen del saldo

Refrescar

Saldo:

0,00

Vence ahora:

0,00

Ajustes/pagos no aplicados:

0,00

Disputas no resueltas:

0,00

Movimientos no facturados:

-1.776

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

GESTIÓN

MATRIZ DE ATENCIÓN CLIENTE SIN BOLETA

GESTIÓN	Cliente con Saldo a Facturar Negativo	Cliente sin saldo negativo con 10 a 20 días desde fecha de emisión	Cliente sin saldo negativo y mayor a 20 días desde fecha de emisión
	Ingresa una Solicitud de Servicio (SS) para que se regularice con el siguiente detalle:		

	Tipo: Cuenta Área: Facturación Subárea: Cliente sin facturación Descripción: Cuenta facturación N° XXXXX, saldo a facturar negativo.	Tipo: Cuenta Área: Facturación Subárea: Cliente sin facturación Descripción: Cuenta facturación N° XXXXX, sin saldo negativo, 10 a 20 días desde la emisión.	Tipo: Cuenta Área: Facturación Subárea: Cliente sin facturación Descripción: Cuenta facturación N° XXXXX, sin saldo negativo, mayor a 20 días desde la emisión.
	IMPORTANTE: Si cliente es PYME o persona natural con giro y necesita su boleta para efectos tributarios, debes indicar adicionalmente en la descripción de la SS que se emita factura o boleta actual.		
INFORMA	Voz y Sucursales <i>"Sr(a) XXX, hemos detectado una inconsistencia con su cuenta lo que impidió la emisión de su boleta, ya desde su próxima facturación se regularizará"</i>	Voz y Sucursales <i>"Sr(a) XXX, hemos detectado una inconsistencia en su cuenta que debe ser escalada al área especializada para que en un plazo de 72 horas hábiles su situación pueda ser regularizada."</i>	Voz y Sucursales <i>"Sr(a) XXX, hemos detectado una inconsistencia con su cuenta lo que impidió la emisión de su boleta, ya desde su próxima facturación se regularizará"</i>
	No Voz <i>"XXX, hemos detectado una inconsistencia con tu cuenta lo que impidió la emisión de tu boleta, ya desde tu próxima facturación se regularizará"</i>	No Voz <i>"XXX, hemos detectado una inconsistencia en tu cuenta que debe ser escalada al área especializada para que en un plazo de 72 horas hábiles tu"</i>	No Voz <i>"XXX, hemos detectado una inconsistencia con tu cuenta lo que impidió la emisión de tu boleta, ya desde tu próxima facturación se regularizará"</i>

		<i>boleto pueda ser regularizada.</i>	
REGISTRA	Atención Comercial -> Explicación cobros y boleto -> Envío -Recep Boleto-distribuc Registrar en la atención: - Nombre de la persona que atendemos - Motivo de la atención/llamada - Información entregada - Gestión realizada		

BOLETA ALFANUMÉRICA

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- NO DEBES entregar detalles específicos de la boleto o datos del cliente a un tercero sin poder notarial.
- Para casos donde el cliente tenga emitida una boleto alfanumérica y su fecha de emisión sea menor a 10 días, NO SE DEBE GENERAR TICKET A MESA DE AYUDA.
- Para casos donde el cliente tenga emitida una boleto alfanumérica con monto \$0, (Importe debido 0 en Andes) NO SE DEBE GENERAR TICKET A MESA DE AYUDA, ya que es el monto real facturado de la boleto regularizada.
- Si cliente indica que no puede pagar un monto adeudado en pago express, Sucursal Virtual o en recaudadores externos, y al revisar detectas que corresponde a una boleto ALFANUMÉRICA, revisa el procedimiento Inconveniente con Pago

MATRIZ DE ATENCIÓN BOLETA ALFANUMÉRICA

GESTIÓN

1. Revisa la fecha de **vencimiento de la boleta**

2. Si boleta **NO está vencida**, confirma la fecha en que fue emitida la boleta de acuerdo al DOM del cliente

2.1. Fecha de emisión **menor a 10 días de corrido**, informa al cliente:

"Sr(a). XXX, su boleta será regularizada dentro de los próximos 10 días."

No Voz

XXX, tu boleta será regularizada dentro de los próximos 10 días"

2.2. Fecha de emisión **mayor a 10 días**, ingresa una **Solicitud de Servicio** (SS) para regularizar:
Solicitud de Servicio a ingresar:

- Tipo: Cuenta
- Área: Facturación
- Subárea: Cliente sin facturación
- Descripción: Boleta Alfanumérica con más de 10 días de emisión, ingresar el N° de cuenta facturación que presenta el inconveniente para que el área pueda resolver.

Importante: Recuerda derivar la SS para que el área de facturación pueda atenderla y resolver, de lo contrario no se podrá solucionar el requerimiento del cliente.

3. Si boleta **está vencida (mayor a 20 días desde la fecha de emisión)**, verifica si tiene monto cobrado. Para identificar si tiene monto debes revisar en el perfil de facturación la columna "Importe debido"

3.1. Boleta con **"Importe debido = \$0"**, informa al cliente:

Voz y Sucursales

"Sr(a) XXX, hemos detectado que su cuenta de facturación presenta una inconsistencia en sistema, por lo que no ha podido ser emitida. Para su tranquilidad el monto que correspondía a este periodo no se verá reflejado en su próxima boleta."

No Voz

"XXX, hemos detectado que tu cuenta de facturación presenta una inconsistencia en sistema, por lo que no ha podido ser emitida. Para tu tranquilidad el monto que correspondía a este periodo no se verá reflejado en tu próxima boleta."

3.2. Boleta con **"Importe debido distinto de \$0"**, NO informes el monto al cliente ya que este valor no se ve reflejado en el recaudador.

Para regularizar ingresa una Solicitud de Servicio (SS):

Solicitud de Servicio a ingresar:

- Tipo: Cuenta
- Área: Facturación
- Subárea: Cliente sin facturación
- Descripción: Cliente con boleta alfanumérica y el N° cuenta facturación que presenta el inconveniente.

IMPORTANTE: Recuerda derivar la SS para que el área de facturación pueda atenderla y resolver, de lo contrario no se podrá solucionar el requerimiento del cliente.

INFORMA Y REGISTRA

Voz y Sucursales

"Sr(a) XXX, hemos detectado una inconsistencia con su cuenta que impidió la emisión de su boleta en este periodo. Para su tranquilidad, este monto no se cargará en su próxima boleta, y si excepcionalmente llegara a aparecer en la siguiente facturación, por favor contáctenos a través de cualquiera de nuestros canales para regularizarlo de inmediato."

No Voz

"Sr(a) XXX, hemos detectado una inconsistencia con tu cuenta que impidió la emisión de tu boleta en este periodo. Para tu tranquilidad, este monto no se cargará en tu próxima boleta, y si excepcionalmente llegara a aparecer en la siguiente facturación, por favor contáctanos a través de cualquiera de nuestros canales para regularizarlo de inmediato."

REGISTRA

Atención Comercial -> Explicación cobros y boleta -> Envío -Recep Boleta-distribuc

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

INCONVENIENTE CON PAGO



PROCEDIMIENTO

Detallar como atender a clientes que presentan inconvenientes con un pago realizado por su servicio fijo o móvil.

ALCANCE

Aplica para clientes con servicios **fijos o móviles**.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

	CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE INCONVENIENTES EN UN PAGO
¿Quién lo solicita?	Titular o Tercero usuario del servicio.
¿Dónde se puede solicitar?	Se puede solicitar en cualquier canal de atención, es decir, Call Center Voz, No Voz y Sucursales.
¿Qué documentos se debe presentar?	Para traslados de pago y pagos no aplicados se debe presentar el comprobante de pago legible .
Validación de Identidad	No aplica validación de identidad para este procedimiento
¿Cuánto demora en reflejarse un pago?	El plazo en que se refleja un pago va a depender del recaudador en donde éste sea realizado: • Pagos en Sucursal VTR / VTR.COM (Pago express y Sucursal Virtual): Tiempo de aplicación de máximo de 3 días hábiles. • Pagos en recaudadores externos: Tiempo de aplicación de máximo de 2 días hábiles.
¿Cuándo se debe ingresar una Solicitud de	La solicitud de servicio debe ser ingresada POSTERIOR AL PLAZO DE APLICACIÓN DEL PAGO , dependiendo del recaudador que haya utilizado el cliente. NO ANTES .

Servicio por un Pago no Aplicado?	
Correcto ingreso de la Solicitud de Servicio	• SIEMPRE DEBES COMPLETAR TODOS LOS CAMPOS OBLIGATORIOS dentro de la solicitud de servicio, para que pueda ser atendida por el área especialista. • SIEMPRE DEBES CONFIRMAR QUE LA SOLICITUD QUEDE EN ESTADO DERIVADA, si queda en estado abierto la solicitud no llegará al equipo resolutor. • SIEMPRE DEBES INDICAR EL RECAUDADOR DENTRO DE LA SOLICITUD, que es donde el cliente realice el pago, estos pueden ser presenciales como Caja presencial VTR, Sencillito, Líder, Servipag, Caja Vecina ServiEstado y Unired, u Online como Servipag.com, VTR.com, Pago electrónico Banco Estado, Pago electrónico Banco Santander, Sucursal Virtual y APP VTR. No debes confundir este dato con el medio de pago (efectivo, débito o crédito).

VERIFICACIONES

VERIFICACIONES PREVIAS PARA DETERMINAR EL INCONVENIENTE

1. Verifica si existe saldo pendiente de pago en la cuenta de facturación del servicio del cliente. Apóyate de la publicación [CÓMO REVISAR LA DEUDA](#).

- 1.1. Si no tiene saldo pendiente de pago verifica si el servicio se encuentra activo o suspendido.
 - a. Si se encuentra activo, quiere decir el pago se encuentra correctamente impactado.
 - b. Si se encuentra suspendido, continúa con el apartado SERVICIO SUSPENDIDO Y CUENTA PAGADA.
- 1.2. Si tiene saldo pendiente de pago, continúa con el paso N°2.

2. Verifica el método de pago que utilizó el cliente. Consulta al cliente el método utilizado o verifica en sistema cuál está registrado:

- 2.1. Medio Pago no Contratado: continúa con en el paso N°3.
- 2.2. Pago Automático: Verifica que el PAC – PAT esté activo. Apóyate en la publicación [PAGO AUTOMÁTICO \(PAC – PAT\)](#).
- 2.3. Descuento por Planilla: Deriva al cliente a la entidad de su convenio del que es parte para que pueda revisar el detalle del descuento que se le realiza.

3. Confirma si el pago se realizó por error en otra cuenta.

- 3.1. Si el cliente sólo posee una cuenta de facturación, continúa con el paso N°4.
- 3.2. En caso que el cliente posea más de una cuenta de facturación, revisa si el pago aparece en otra de sus cuentas. Revisa si el monto y la fecha coinciden con el pago realizado pero aplicado a una cuenta distinta. Si el pago está en otra cuenta, resuelve según la información del apartado TRASLADO DE PAGOS. Si el pago no está en otra cuenta, continúa con el paso N°4.

4. Revisa si el pago fue asignado correctamente, para esto, en la pestaña pagos de la cuenta de facturación, revisa si aparece el total pagado en la columna sin asignar. Además, verifica que exista un saldo a favor (esto confirma que el pago se aplicó a la cuenta del cliente pero no fue asignado al saldo).

- 4.1. Si existe un pago sin asignar, resuelve según la información del apartado PAGO NO ASIGNADO.
- 4.2. Si no existe un pago sin asignar, resuelve según la información del apartado PAGO NO APLICADO.
- 4.3. Si el pago se encuentra reversado, es decir, en la columna reversado se muestra la letra Y, resuelve según la información del apartado REVERSA DE PAGO.

SERVICIO SUSPENDIDO Y CUENTA PAGADA

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- Este procedimiento aplica **SOLO para clientes que tengan su pago registrado y un pedido de reanudación pendiente** en el o los servicios afectados.
- Debes revisar que la suspensión no se deba a una Suspensión Transitoria. Apóyate de la publicación [SUSPENSIÓN TRANSITORIA](#).

MATRIZ DE ATENCIÓN

MATRIZ DE ATENCIÓN SERVICIO SUSPENDIDO Y CUENTA PAGADA		
Pasos		Gestión
¿Qué revisar?	1. Validar pago	Si el pago está registrado, revisa que exista un pedido de reanudación pendiente en Andes (Paso 2)
		Si el pago no está registrado aplica procedimiento de Pago No Aplicado
	2. Pedido de Reanudación en Andes	a) Si existe pedido de reanudación al servicio afectado y este no se ha activado aún, ingresa los datos del cliente en el formulario. b) Si NO existe pedido de reanudación y el servicio se encuentra suspendido, ingresa una inhibición; si el servicio no se activa post inhibición, ingresa los datos del cliente en el formulario. Datos a ingresar: Rut - N° de contacto - N° de cuenta de servicio afectada
		Si no existe pedido de reanudación pendiente y el servicio está activo, aplica procedimiento de INCONVENIENTES INTERNET HFC o INCONVENIENTES INTERNET RED FTTH.

Informa	"Sr/Sra. XXX, lamentamos los inconvenientes que esto puede estar generando, sin embargo, escalé su caso con urgencia y en un plazo máximo de 2 horas sus servicios se encontrarán activos. Le contactaremos al número indicado cuando los servicios se restablezcan"
Registra	Atención Comercial → Pago → Pago no Aplicado Registra en la atención: Nombre de la persona que atendemos Motivo de la atención Información entregada Gestión realizada



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

Podemos entregar detalles específicos de la boleta o datos del cliente a un tercero sin poder notarial. Esta afirmación es:

- ☐ Falsa
- ☐ Verdadera

ACELERACIÓN CUOTAS EQUIPO MÓVIL



DEBES SABER

POLÍTICA DE ATENCIÓN

INDAGA

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.

DEBES SABER

POLÍTICA DE ATENCIÓN

INDAGA

- 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.

DEBES SABER

POLÍTICA DE ATENCIÓN

INDAGA

Realizar las siguientes preguntas:

- ¿Por qué motivo necesita acelerar las cuotas de su equipo?
- ¿Se recuerda cuántas cuotas le quedan pendientes?

- ¿Desea renovar su equipo Móvil?

VERIFICAR PRECONDICIONES

1 Y 2

3

4

1. Validar en la **VISTA 360** que los datos del cliente, como DIRECCIÓN, EMAIL, TELÉFONO PRINCIPAL estén actualizados.

2. Corroborar que el estado del servicio esté **ACTIVO o DE BAJA** del servicio en la sección PRODUCTOS INSTALADOS

Productos Instalados				
Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh				
Nº de activo▲▼	Producto	Identificador del servicio	Estado	Descripción de
▶ 1-355451276	Equipo Movil	963861042	Activo	
○ 1-355451354	Multimedia 20 GB		Activo	Multimedia 12 GE
▶ 1-355451426	Movil Postpago	15676049	Activo	

1 Y 2

3

4

3. En la misma sección de **PRODUCTOS INSTALADOS**, confirmar el número celular asociado al equipo móvil. Este se encuentra bajo la columna **IDENTIFICADOR DEL SERVICIO**.

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta 6188044-5 | Portal del cliente

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

Lista de clientes Lista de clientes

Perfil de facturación

Nombre Método de pago Medio de Distribución de F Día de Tarificación del Mes (DOM)

455350141 Medio Pago no Con...Electrónico 9

Productos Instalados

Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción **Reset / Refresh**

Nº de activo▼ Producto Identificador del servicio Estado Descripción de

1-355451276	Equipo Movil	963861042	Activo	Multimedia 12 GE
1-355451354	Multimedia 20 GB		Activo	Multimedia 12 GE
1-355451426	Movil Postpago	15676049	Activo	

Pedidos

Nº de Pedido	Tipo de pedido	Estado	Fecha de creación	Acción
1-467617845	Suspension Bidireccional	Pendiente	04/10/2017 12:53:00	Orden
1-450219070	Modificación	Cancelado	20/09/2017 17:47:22	Orden
1-445378711	Suspension Robo	Cancelado	13/09/2017 14:35:49	Orden
1-394214312	Modificación	Cancelado	21/08/2017 10:57:19	Orden
1-372903511	Modificación	Cancelado	14/08/2017 15:10:34	Orden

1 Y 2

3

4

4. Confirmar si el cliente tiene alertas de cobranza. Para esto el ejecutivo/asesor deberá pinchar en la pestaña **ALERTAS DE CRÉDITO** desde la Vista 360 del cliente, y verificar si el flag del campo "**EN COBRANZA**" está marcado con un ticket

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta 6188044-5 | Portal del cliente

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

Lista de clientes Lista de clientes

Seguimiento valor Nacionalidad: CHILENO Tipo: Residencial Id Twitter: Estado email: Pendiente Validac Clase: Cliente Género: Masculino Fecha de nacimiento: 08/04/1954 Estado: Activo

Profesión: qa Región: REGION METROPOLITANA Subtipo: Subclase: Mixto

Vista 360 Más información Resumen del cliente Saldos totales Jerarquía de cuentas Fallas masivas Contactos Perfiles Actividades Solicitudes de servicio Pedidos Activos instalados

Siguiente mejor Acción

Actividades

Tipo	Id Actividad	Descripción	Estado
Resolución	1-6XDRU9	Paso 1: Ingresar información para devolución	Abierta
Resolución	1-6K4N60	Paso 1 Genera Requerimiento	Abierta
Resolución	1-6JYKMI	Paso 2.4 Se escala caso para Analisis	Derivada

Alertas de crédito

Notas

Asignaciones de contactos

Historial cliente

Archivos adjuntos

Facturar/Enviar

GESTIONA: CLIENTE CON SERVICIO DE BAJA

1

2

3

4

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

The screenshot shows the 'Andes' system interface. At the top, there is a navigation bar with options like 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. Below this is a 'Portal del cliente' section with tabs for 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', 'Fallas masivas', and 'Perfil de facturación'. The 'Clientes' tab is active, showing a list of clients. A red box highlights the 'Productos Instalados' section, which contains a table with columns: 'Producto', 'Estado', 'Sub Estado', 'Perfil de facturación', and 'Fecha de instalación'. The table lists several products, including 'Plan MMCC1001', 'Equipo Movil', 'Servicio Movil', and 'Prepago Inicio 1000'. The 'Equipo Movil' row is highlighted in blue. To the right of the 'Productos Instalados' section, there is a 'Solicitudes de servicio' section with a table showing service requests, including one for 'Desconexion Futura'.

1

2

3

4

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

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta 5888652-1 | Portal del cliente

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

Lista de clientes Lista de clientes

Perfil de facturación

Nombre	Método de pago	Mé
71678000	PAC	Elec
96117778	Medio Pago no Contratado	Elec
94628106	Medio Pago no Contratado	Elec
96089526	Medio Pago no Contratado	Elec

Productos Instalados

Producto	Estado
Plan MMCC1001	Activo
Equipo Movil	Activo

Desconectar
Dividir promoción
Combinar promoción
Actualizar promoción
Traslado
Pago anticipado
Cambio de equipo
Desbloquear Equipo
Cambio Cuenta Facturación
Cambio Titularidad
Cancelar Portabilidad Out
Acelerar cuotas
Suspensión equipo cliente
Reanudación equipo cliente

Pedidos

Nº de Pedido	Cuenta de facturación	Estado	Tipo de pedido
1-16544290894	96089526	Completada	Desconexión

Solicitudes de servicio

Estado	Nº de SS	Nº de reclamo	Subárea	Usuario creador
Cerrada	1-16544274754	Desconexión Futura	NROJAS	

1

2

3

4

1.3. 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.

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Nº de SS:

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

Lista de solicitudes de servicio

Teléfono laboral solicitante: Teléfono residencial solicitante: Teléfono celular solicitante: 974526037 Fecha de cierre: Usuario creador: NROJAS

Id Alarma Falla Masiva: Reparación reiterada:

Actividades Fallas masivas SS relacionadas Seguimiento de auditoría

Verificar Cuotas

Fecha de envío: 08/05/2020

Actividades

Id Actividad	Tipo	Descripción	* Motivo	* Código Cierre	* Estado	Propietario
1-7LM1E77	Resolución	AceleramientoCuotas			Abierta	NROJAS

Mensaje

Monto adeudado total en cuotas: \$52000 pesos.
Cuotas pendientes: 13

Aceptar

1

2

3

4

1.4. 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).

1

2

3

4

1.5. 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.

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta: 3888521 | Portal del cliente

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Pedidos Pedido de ventas Contactos Fallos masivos

Lista de clientes

Perfil de facturación

Nombre	Método de pago	Medio de Distribución	Día de Tarificación del Mes (DOM)
71678000	PAC	Electrónico	20
96117778	Medio Pago no Contratado	Electrónico	11
94628106	Medio Pago no Contratado	Electrónico	11
96089526	Medio Pago no Contratado	Electrónico	11

Productos Instalados

Producto	Estado	Sub Estado	Perfil de facturación	Fecha de instalación	Fecha fin descuento	Id
Plan MMCC1001	Activo		94628106	13/01/2020		
Equipo Móvil	Activo		94628106	13/01/2020		35627
Servicio Móvil	Activo		94628106	13/01/2020		96352
Equipo Móvil	Activo		96089526	13/01/2020		35627
Prepago Inicio 1000	Activo		96117778	22/04/2015		

JavaScript:void(0);

Pedidos

Nº de Pedido	Cuenta de facturación	Estado	Tipo de pedido	Cuenta de servicio	Fecha inv
116544230894	96089526	Completada	Desconexión	588652-1-5-001	08/05/20

Solicitudes de servicio

Estado	Nº de SS	Nº de reclamo	Subárea	Usuario creador	Tipo	Área
Cerrada	1-16544232587		Aceleramiento Cuotas	NROJAS	Postventas	Postventas
Cerrada	1-16544274754		Desconexión Futura	NROJAS	Postventas	Postventas

1

2

3

4

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

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta: 3888521 | Portal del cliente 3888521 | Factura

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Pedidos Pedido de ventas Contactos Fallos masivos Perfil de facturación

Perfil de facturación

Resumen del saldo

Saldo	Vence ahora
\$0	\$0

Ajustes/pagos no aplicados: \$0

Disputas no resueltas: \$0

Movimientos no facturados: 0

Facturas

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

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

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



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



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

INGRESO DE SVA A UN SERVICIO MÓVIL



POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

VERIFICA PRECONDICIONES

- El cliente debe tener la **cuenta al día para solicitar la contratación de un SVA**, para poder identificar puedes verificar el [PLAN COMERCIAL VIGENTE](#).
- **NO entregar datos del cliente a un tercero** (Fonos de contacto, dirección, Rut, nombre completo).

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

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

VERIFICA PRECONDICIONES

Para **activar o desactivar servicios Roaming**, apóyate con el procedimiento [AQUÍ](#).

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

VERIFICA PRECONDICIONES

1. Verificar **vigencia de datos**, puedes revisar la publicación [VALIDAR VIGENCIA DE DATOS](#)
2. Verifica que el cliente **no tenga deuda**, puedes revisar la publicación [CÓMO REVISAR LA DEUDA](#)
3. Verifica el **estado de los servicios**, puedes revisar la publicación [ESTADO DEL SERVICIO](#)

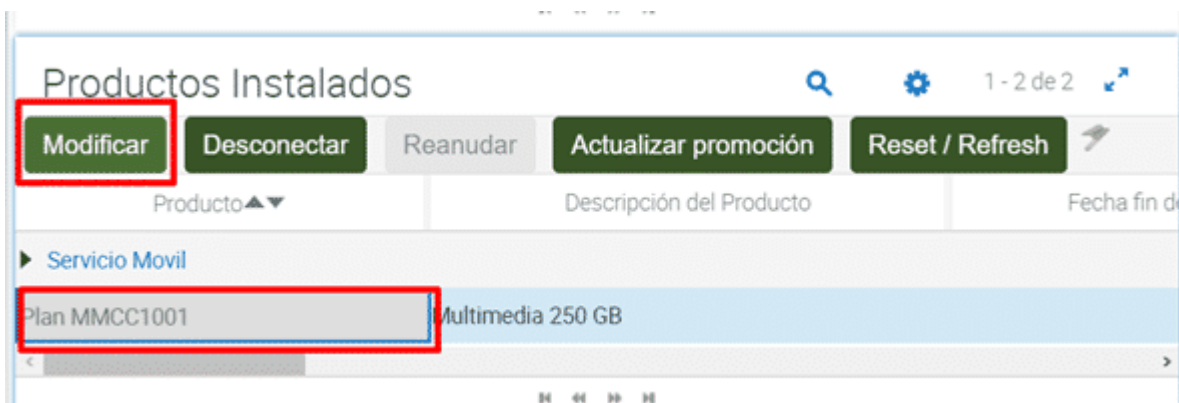
GESTIONA

Paso 1



1. Seleccionar **cuenta de servicio** asociada al plan móvil del cliente.

Paso 2



2. Desde la sección de **PRODUCTOS INSTALADOS** de la vista 360, seleccionar el plan del cliente y presionar **MODIFICAR**.

Paso 3

The screenshot shows the 'Detalles' (Details) section of a system. On the left, a table lists items with columns 'Nº de reseña', 'Producto', 'Acción', and 'Lis'. Item 2, 'Servicio Movil', is highlighted with a red box. A blue arrow points from this item to a larger, expanded view on the right. This expanded view shows a list of sub-services under 'Servicio Movil', including 'Numero Movil', 'Servicio SMS', 'Descuento Simcard', 'Descuento Multiservicio Movil', 'Simcard', 'Servicio Voz Movil', 'Descuento Sim Only 10% para Siempre', and 'Servicio Datos Movil'. Each sub-service has a quantity of 1.

3. Luego, **hacer clic en el icono >** para aperturar los servicios contratados.

HABILITAR BUZÓN DE VOZ

PASO 1

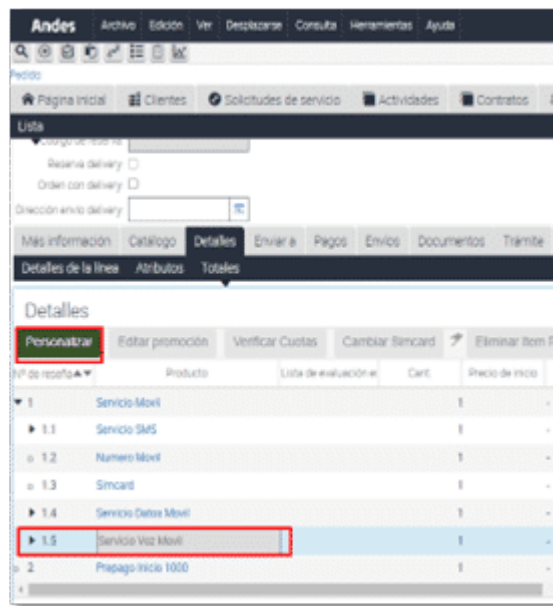
PASO 2

PASO 3

PASO 4, 5 Y 6

IM

1. Seleccionar **SERVICIO VOZ MÓVIL** y luego hacer clic en **PERSONALIZAR**.



PASO 1

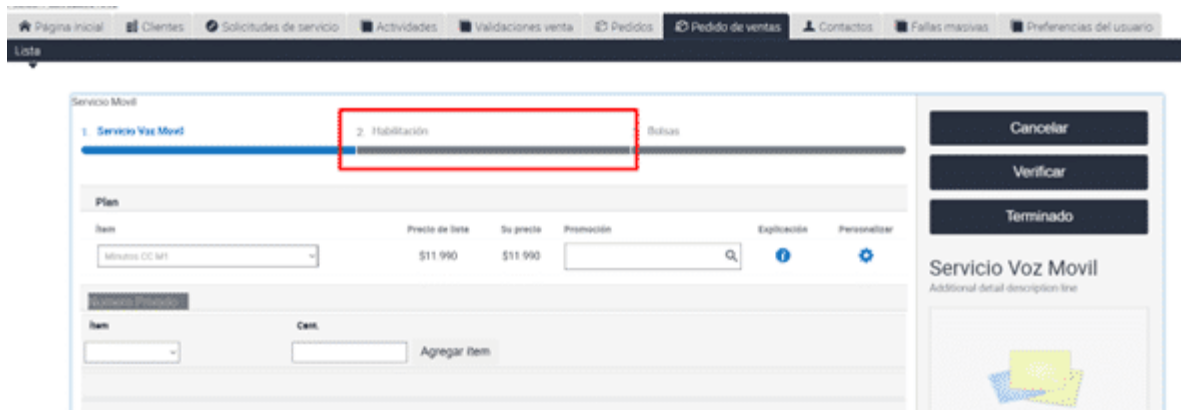
PASO 2

PASO 3

PASO 4, 5 Y 6

IM

2. Seleccionar “Habilitación”.



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

3. Seleccionar el **SVA solicitado**, agregar en cantidad **"1"** y luego **"Agregar ítem"**.

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

- Finalmente presionar el botón **TERMINADO**.
- Luego debes generar documento, puedes revisar la publicación **GENERAR CONTRATO**
- Luego de generar contrato, presionar el botón **ENVIAR**, para enviar el pedido.

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

- Una vez habilitado el **Buzón de Voz**, el cliente puede acceder a sus mensajes llamando al #111.

- **No tiene cargo de habilitación.**
- **Este servicio descuenta minutos del plan o del saldo disponible, según plan contratado.**
- **Una vez recibido un mensaje de voz,** el cliente será **notificado por medio de un SMS** de nombre VTR con el siguiente mensaje: *"Tienes un nuevo mensaje de voz. Para escucharlo llama al #111."*
- Al momento del llamar al Buzón de Voz, las opciones que se brindan son las siguientes:

#111	Si se recibe un nuevo mensaje las opciones son:		Opción 1		Guardar este mensaje				
			Opción 2		Eliminar este mensaje				
			Opción 3		Escuchar de nuevo				
			Opción 4		Escuchar el número de quien dejo el mensaje				
			Opción 5		Para ir al mesaje anterior				
			Opción 6		Para ir al siguiente mensaje				
			Opción *		Volver al menú principal				
	Menú Principal								
	Opción 2	Escuchar mensajes guardados	Opción 2		Eliminar este mensaje				
			Opción 3		Escuchar de nuevo				
			Opción 4		Escuchar el número de quien dejo el mensaje				
			Opción 5		Para ir al mesaje anterior				
			Opción 6		Para ir al siguiente mensaje				
			Opción *		Volver al menú principal				
	Opción 3	Cambiar Opciones Personales	Menú de Personalización						
			Opción 1		Configurar tu saludo personal			Opción 1	Para volver a grabar
								Opción 2	Para escuchar el saludo personal
Opción #								Para aprobar este mensaje de bienvenida	
Opción *								Para cancelar y volver al menú anterior	
Opción 1								Para confirmar y borrar tu saludo	
Opción *			Para cancelar y volver al menú anterior						
Opción *	Volver al menú principal								

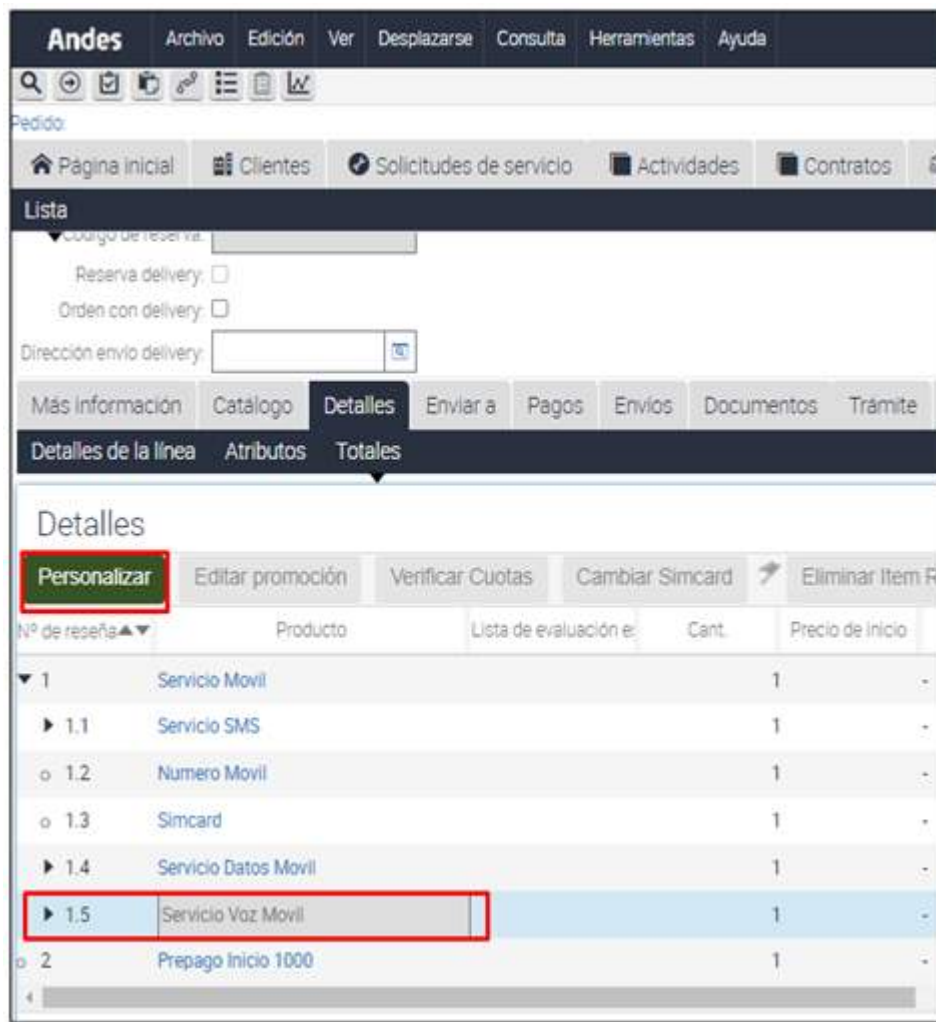
INGRESAR NÚMERO PRIVADO

PASO 1

PASO 2

PASO 3

1. Seleccionar **SERVICIO VOZ MÓVIL** y luego hacer clic en **PERSONALIZAR**



PASO 1

PASO 2

PASO 3

2. Seleccionar **"Número Privado"** [1], agregar en cantidad 1 [2] y luego **"Agregar ítem"** [3]

Lista

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

Servicio Movil

1. Servicio Voz Movil 2. Habitación 3. Bolsas

Plan

Item	Precio de lista	Su precio	Promoción	Explicación	Personalizar
Minutos CC ME	\$11.990	\$11.990			

Numero Privado

Item	Cant.	
Numero Privado	1	Agregar item

Cancelar

Verificar

Terminado

Servicio Voz Movil

Additional detail description line

PASO 1

PASO 2

PASO 3

3. Finalmente presionar el botón **TERMINADO**.
4. Luego debes generar documento, puedes revisar la publicación [GENERAR CONTRATO](#)
5. Luego de generar contrato, presionar el botón **ENVIAR**, para enviar el pedido.

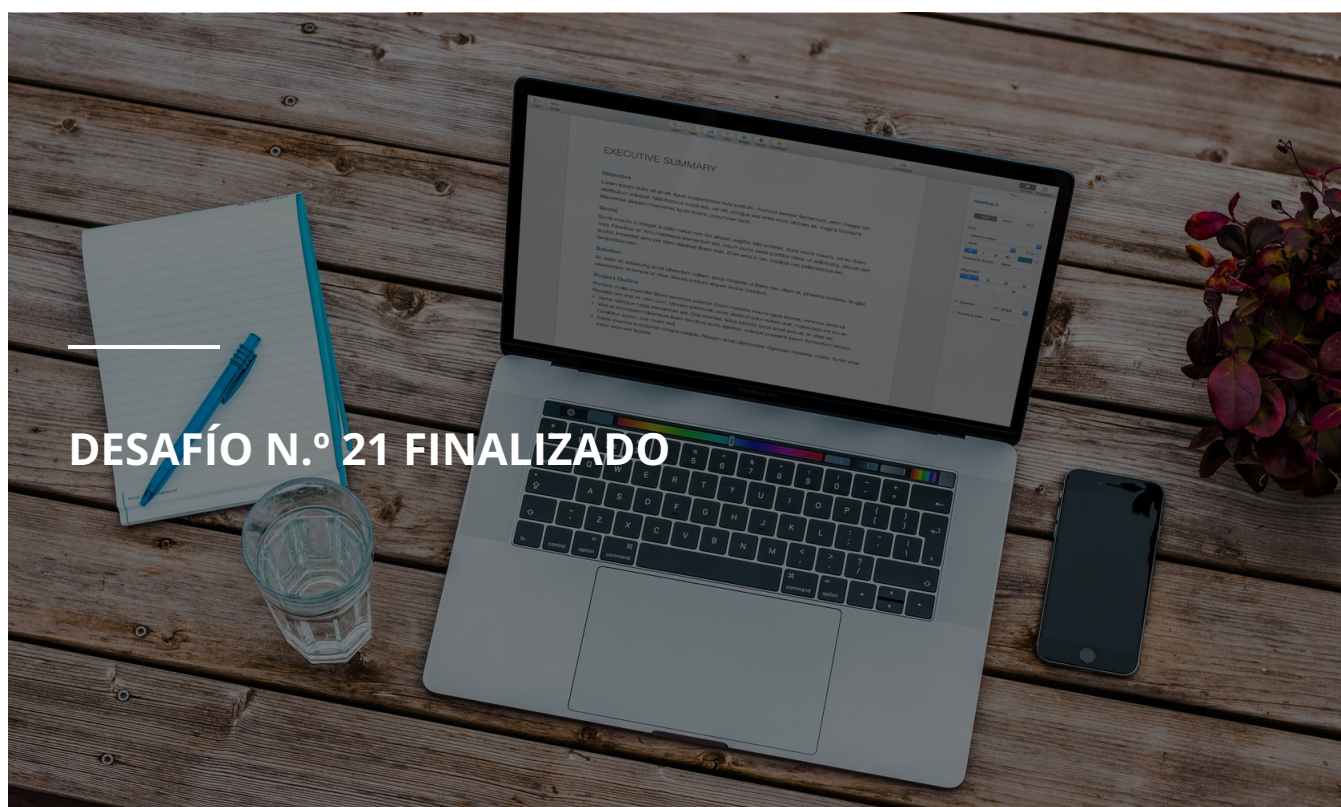


Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°
21!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR