

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 04 - 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 24 DE MARZO AL 06 DE ABRIL



DELIVERYMÓVIL



INCONVENIENTES EN SERVICIOS MÓVILES



ACTIVIDAD



RECLAMO 105



DESAFÍO TERMINADO

DELIVERY MÓVIL



PROCEDIMIENTO

DEBES SABER

REVISAR PRECONDICIONES

- Es importante que manejes los plazos de entrega para poder dar una información correcta al cliente
- En la actualidad, al momento de realizar la venta por Delivery, el o **los equipos que se despachan se encuentran desbloqueados.**
- La **activación de la línea** se realiza una vez entregado el producto al cliente.
 - **Número nuevo:** la activación de la simcard se realiza el mismo día que es entregada.

- **Número portado postpago:** la activación se realiza al día hábil siguiente (a excepción que se presenten problemas en la portabilidad). En caso de **delivery** se realiza la portabilidad **24 hrs posterior a la entrega de la sim.**
- **Número portado prepago:** área de delivery se contacta (hasta 3 intentos) con el cliente para solicitar el código CAP (tiene vigencia de 5 días), una vez confirmado, comienza el proceso de portabilidad.

Si no logran tener contacto, el caso pasa al área de ventas quienes intentarán contactar en un plazo **máximo de 7 días**. De no ser exitosa la recepción del código CAP en un plazo máximo de 8 días, la venta será anulada.

- Delivery se contacta con cliente para coordinar entrega de producto. Si no se logra contactar con cliente, se visitará sin agendamiento.
- **El producto puede ser entregado a titular o tercero con poder simple y fotocopia de cédula de identidad por ambos lados (ambos documentos impresos).**
- Las ventas que **requieran pago, tienen un máximo de 3 días** para que puedan ser pagadas, de lo contrario serán anuladas de manera automática en sistema.
- Cuando el delivery llega a destino, el cliente **recibe el contrato donde se especifica el n° de PCS** junto con la simcard asociada

CONTRATACION SERVICIOS MÓVILES			
Número Telefónico: 939625700		Nombre Plan: Multimedios 300 GB	
Telefonía Móvil	Minutos Libres	\$ 3000	
Internet Móvil	Datos 300 GB	\$ 9900	
Descuento Multiservicio:		\$ -990	
Total Venta Servicios Móviles		\$ 9900	
Promoción:		Descuento Slim Only 8% para Siempre	
Cargo de Incorporación:		\$ 0	
ARRIENDO EQUIPO			
Tipo de Terminal	Marca / Modelo	IMEI	Costo Total
El descuento aplicable es de acuerdo al plan de telefonía móvil contratado en este acto:			
COMPRA EQUIPO TERMINAL			
Tipo de Terminal	Marca / Modelo	IMEI	Precio
COMPRA SIM			
IMSI	Precio	Disponibilidad	
939625700	\$ 4000	10	
HABILITACION DE ACCESOS TELEFONIA			
		Fono 300	

DEBES SABER

REVISAR PRECONDICIONES

Revisar en el pedido de venta del cliente **el método de envío y el campo observaciones.**

1-219463886396

Editar

Verificar

Enviar

TSQ

Cancelar pedido

Generar documento

Agregar servicios fijos

N° de Pedido: 1-219463886396

Nombre del Cliente: INES ESTELVINA COLLAN

Estado:

Modalidad de Venta: Móvil

Cuenta del Cliente: 7830381-6

Fecha de creación:

Método de Envío: **Venta Presencial**

N° de Serie Cl:

Fecha de Modificación:

Tipo Portado: Móvil Prepago - Venta

Estado N° de Serie Cl:

Desde cuando:

Tipo de Pedido: Pedido de ventas

Subtipo Cuenta:

Motivo:

Etapas: Cotización

Cuenta de Servicio: 7830381-6-S-005

Vigencia de Cotización:

Ingresador: SSILVAS

Dirección de Servicio: LOS GUINDOS 83

Estado del Trámite:

Canal de Ventas: Sucursal

Cuenta de Facturación: 219563623839

Contexto de Estado:

Vendedor: SSILVAS

e-mail: inescolants@gmail.com

Pago Upfront Primera B:

Acelerar cuotas: ☐

Deuda no Vinculante: ☐

Pago Upfront Primera B:

Comentarios: #delivery2.0

Motivo Desconexión:

MÉTODO DE ENVÍO: VENTA PRESENCIAL (#Delivery 2.0)

PLAZOS DE ENTREGA

INCONVENIENTES CON DELIVERY

ESTADO PENDIENTE DE PAGO

ESTADO CANCELADO Y/O PENDIENTE DE CANCELACIÓN

OTR

CIUDADES

TIEMPO DE ENTREGA

Región Metropolitana

2 días hábiles

• Regiones y capitales regionales • Zonas extremas (Región de Magallanes y Aysén) • Delivery Express (principales ciudades)	• 4 días hábiles • 5 días hábiles • 3 horas hábiles
--	---

HORARIOS DE ENTREGA

- Lunes a Viernes de 9:00 a 21:00hrs
- Sábado de 09:00 a 14:00hrs

--	--	--	--	--

PLAZOS DE ENTREGA	INCONVENIENTES CON DELIVERY	ESTADO PENDIENTE DE PAGO	ESTADO CANCELADO Y/O PENDIENTE DE CANCELACIÓN	OTR
-------------------	-----------------------------	--------------------------	---	-----

OBJETIVO

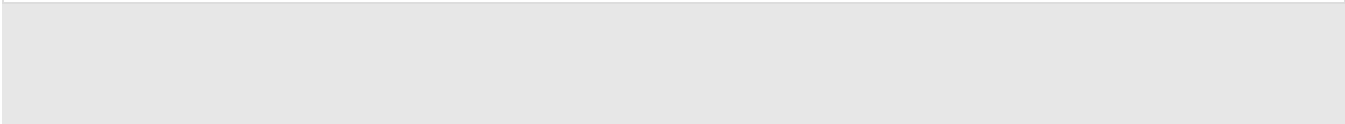
Atender a clientes que indican no haber recibido su pedido con entrega en domicilio.

GESTIÓN

Revisar estado del pedido en Andes.

Estados	Descripción
Pendiente	Estado de todos los pedidos de venta desde que se crean hasta que se envían a terreno. Pedido aún no es recibido por el área de Delivery.
Pendiente de Pago	Está en espera de pago por parte de cliente (upfront). Pedido aún no es recibido por el área de Delivery.
Pendiente	Venta confirmada. Delivery comienza la preparación del pedido.

de Envío	
Preparado	Compra confirmada y preparada por delivery. Lista para salir a ruta.
Enviado	Orden de Delivery con singularización de equipos. Está en la ruta para la entrega al cliente.
Recibido	Orden que indica que el equipo está en manos del cliente
Pendiente Portabilidad	En espera de respuesta de OAP para cursar portabilidad
Abierto	Pedidos enviados a activación
Completada	Indica que el pedido ha sido procesado exitosamente por el sistema de aprovisionamiento
Cancelado	Todas las órdenes anuladas en cualquier punto de la venta. Puede ser manual o automático si se mantiene en estado pendiente y cumple su fecha de vigencia



PLAZOS DE ENTREGA	INCONVENIENTES CON DELIVERY	ESTADO PENDIENTE DE PAGO	ESTADO CANCELADO Y/O PENDIENTE DE CANCELACIÓN	OTR
-------------------	-----------------------------	--------------------------	---	-----

Informar al cliente que tiene un pago pendiente y por eso el pedido no ha sido enviado.

VOZ:
"Sr XXXX, su pedido tiene un pago pendiente de \$XXXXX, es por esto que el producto no ha sido enviado a su domicilio. Lo invito a pagar a través de Pago Express en [VTR.COM](https://vtr.com)"

NO VOZ:

"XXX, tu pedido tiene un pago pendiente de \$XXXXX, es por esto que el producto no ha sido enviado a tu domicilio. Te invito a pagar a través de Pago Express en [VTR.COM](#)"

PLAZOS DE ENTREGA	INCONVENIENTES CON DELIVERY	ESTADO PENDIENTE DE PAGO	ESTADO CANCELADO Y/O PENDIENTE DE CANCELACIÓN	OTR
-------------------	-----------------------------	--------------------------	---	-----

Informar al cliente que su pedido fue cancelado por no pago de producto. Si cliente aún desea el producto, se debe ingresar una venta nueva. Apóyate con el [Plan Comercial Vigente](#)

PLAZOS DE ENTREGA	INCONVENIENTES CON DELIVERY	ESTADO PENDIENTE DE PAGO	ESTADO CANCELADO Y/O PENDIENTE DE CANCELACIÓN	OTR
-------------------	-----------------------------	--------------------------	---	-----

1. Revisar fecha de pedido y tiempo de entrega para la comuna del cliente.

PEDIDO DENTRO DEL PLAZO

Informa que VTR se encuentra dentro del plazo de entrega y que su pedido puede llegar hasta el día XX.

VOZ:

"Sr XXXX, VTR se encuentra dentro del plazo de entrega, su pedido puede llegar hasta el día el día XX"

NO VOZ:

"XXXX, VTR se encuentra dentro del plazo de entrega, tu pedido puede llegar hasta el día el día XX"

PEDIDO FUERA DE PLAZO

Los coordinadores y jefes reciben diariamente el Panel de Entrega enviado por el área de Logística, donde se registran los despachos de forma actualizada. Es en este Panel donde debes revisar los datos para realizar el escalamiento.

Si el pedido esta fuera de plazo, el coordinador o jefe debe escalar el caso por correo a Fabiola Diaz fabiola.diaz@clarovtr.cl con copia a Victoria Medina victoria.medina@clarovtr.cl y Natalia Aguilera

natalia.aguilera@clarovtr.cl con los siguientes datos:

OE	ID	RUT	PEDIDO DE ANDES	ESTADO PANEL DE ENTREGA	OBS (SOLICITUD)
					SOLICITUD / REQUERIMIENT O CLIENTE + NUEVA DIRECCIÓN + NUMERO DE CONTACTO TELEFONICO / CORREO

Donde:

OE: Es la orden de entrega y que se genera cada vez que se ingresa una venta. En el Panel de Entrega se identifica en la columna “Entrega”.

ID: Es el número de identificación de la venta que genera GVM. En el Panel de Entrega se identifica en la columna “IDECOMER”.

Estado Panel de Entrega: Es el estado en el que se encuentra el despacho según el Panel de Entrega. En el Panel de Entrega se identifica en la columna “Estado Panel”.

	A	B	C	D	K	O	R	S	W	AA	AB
1	Entrega	IM	Pos.	Material	SERIE IMEI CHIP	Fecha Compra	IDECOMER	ANAL	Mes Compra	Estado Panel	Mes Entrega TX
10972	4025504843		10	6000956	351460451820147	01/11/2024	162346	GVM	nov	8. Entrega exitosa	noviembre
10972	4025504843		20	7005700		01/11/2024	162346	GVM	nov	8. Entrega exitosa	noviembre
10974	4025504860		10	7005700	89560801740227772	01/11/2024	162530	GVM	nov	5. Delivery en ruta	noviembre
10974	4025504863		10	7005700	89560801740228084	01/11/2024	162536	GVM	nov	8. Entrega exitosa	noviembre
10974	4025504864		10	7005700	89560801740228498	01/11/2024	162529	GVM	nov	8. Entrega exitosa	noviembre
10974	4025504865		10	7005700	89560801740228477	01/11/2024	162535	GVM	nov	8. Entrega exitosa	noviembre
10974	4025504866		10	7005700	89560801740228408	01/11/2024	162537	GVM	nov	8. Entrega exitosa	noviembre
10975	4025504867		10	7005700	89560801740222935	01/11/2024	162534	GVM	nov	8. Entrega exitosa	noviembre
10975	4025504869		10	6000988	350699734434553	01/11/2024	162538	GVM	nov	8. Entrega exitosa	noviembre
10975	4025504869		20	7005700		01/11/2024	162538	GVM	nov	8. Entrega exitosa	noviembre
10975	4025504870		10	7005700	89560801740222747	01/11/2024	162533	GVM	nov	8. Entrega exitosa	noviembre
10975	4025504871		10	7005700	89560801740227983	01/11/2024	162531	GVM	nov	8. Entrega exitosa	noviembre
10975	4025504872		10	7005700	89560801740228148	01/11/2024	162539	GVM	nov	8. Entrega exitosa	noviembre
10975	4025504873		10	7005700		01/11/2024	162532	GVM	nov	0. OE eliminada	

INFORMAR

VOZ

"Sr XXXX, hemos escalado su caso al área especialista, quienes resolverán su inconveniente y lo(a) contactarán en un plazo máximo de 72 horas hábiles"

NO VOZ

"XXXX, hemos escalado tu caso al área especialista, quienes resolverán tu inconveniente y te contactarán en un plazo máximo de 72 horas hábiles"



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

INCONVENIENTES EN SERVICIOS MÓVILES



CONTEXTO



Esta atención puede ser entregada a titular o terceros (usuarios del servicio).

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

DEBES SABER

- Verificar que los datos como **RUT, DOMICILIO, FONO, EMAIL** estén correctos. En caso de no coincidir, deben ser actualizados. Puedes revisar el procedimiento de [MODIFICACIÓN DE DATOS](#).
- **Recomendar el Centro de Ayuda Online** <http://centrodeayudaonline.vtr.com/> en vtr.com para orientar a nuestros clientes a que se auto atiendan ante algunas consultas y solicitudes del servicio móvil.
- **SÓLO NEGOCIOS:** Confirmar que el **usuario que solicite la atención sea el Representante Legal o Contacto debidamente registrado** en Andes. Para esto, en la vista 360 el ejecutivo/asesor deberá hacer clic en la [pestaña CONTACTOS](#).
- **CALL CENTER:** Pedir siempre un fono de contacto adicional en caso de haber un corte abrupto de llamada y así poder realizar la devolución y terminar la gestión con el cliente.
- En casos donde sea necesario ingresar una Solicitud de Servicio es muy importante que agregues todo el detalle de la atención y revisión realizada en el campo "COMENTARIOS" para que el ejecutivo Backoffice pueda gestionar de mejor manera la resolución del caso

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

DEBES SABER

- Este procedimiento **NO aplica para daños físicos evidentes en celular** y/o accesorios del equipo
- **VTR NO entrega soporte ante inconvenientes con aplicaciones** (APP) de equipos smartphone.
- En casos donde cliente indique que presenta intermitencias debes informar que la red no es homogénea y que ésta puede variar según el sector y horario.
- Si cliente indica que presenta inconvenientes de datos y voz, debes realizar las revisiones en las secciones **"LLAMADAS" y "NAVEGACIÓN"** de acuerdo al caso que se presenta.
- Si cliente indica que ya se contactó anteriormente por mismo motivo, apóyate con la sección **"CASOS REITERADOS"**

Cliente **se puede auto atender ingresando el código USSD marcando *103#** en su celular o accediendo a VTR.COM

Puede acceder a las siguientes opciones:

1. Consulta de Saldo (voz / SMS)
2. Consumo y contratación de Bolsas
3. Boleta y Servicios Contratados
4. Consulta cuota de navegación y renovación de cuota

- Para consultar IMEI de un equipo se debe marcar *#06#
- Si cliente indica que tiene su buzón de voz lleno, debe escuchar todos los mensajes para que sean eliminados de su bandeja. Para esto, debe marcar al #111.
- Si cliente consulta porque le aparece una "R" en la señal del celular ([VER la imagen](#)), debes informar que esto corresponde a la activación de datos roaming (itinerancia de datos). Este servicio no tiene costo adicional en territorio nacional

No aplica ingreso de Solicitud de Servicio bajo los siguientes casos:

Explica al cliente de acuerdo al caso o lugar que indica.

Casos/lugares	Explicación
Metro, edificio (sobre piso 10)	Los lugares subterráneos o pisos muy altos pueden provocar lentitud e intermitencia del servicio móvil
Estadio, mall, eventos masivos	Lugares con aglomeración de personas puede provocar lentitud e intermitencia de los servicios móviles
Cliente de tercera edad indica que al llamar le arroja mensaje de buzón de voz	Indicar que no se debe inconvenientes con el servicio de VTR, sino que el contacto del cliente puede estar sin servicios o con el equipo móvil apagado

NAVEGACIÓN

IMPORTANTE:

- Si el equipo del cliente tiene 2 SLOT para simcard, debes indicar que la SIM de VTR debe ocupar el SLOT 1.
- No es necesario configurar el APN en el teléfono del cliente, sea éste un equipo Android o IOS, ya que al insertar la SIM se configura automáticamente, incluso, si uno modifica el APN manualmente de forma errónea, la red activará el APN por defecto (VTR), y el cliente tendrá servicio de igual forma. Debido a esto, ESTE PASO SE HA ELIMINADO DEL PROCEDIMIENTO Y NO SE DEBE REALIZAR.

NO NAVEGA

1. Verificar que los datos móviles estén activos en el equipo
2. Ir a **"Ajustes"**.
3. Ir a **"Conexiones", "Redes" o "Internet"** (puede aparecer con otro nombre dependiendo del terminal y el fabricante)
 - a) Ir a **"Uso de datos móviles"**
 - b) Pulsar el botón de datos móviles para activarlo.

Si el inconveniente continúa, consulta si ha realizado pruebas con otro equipo.

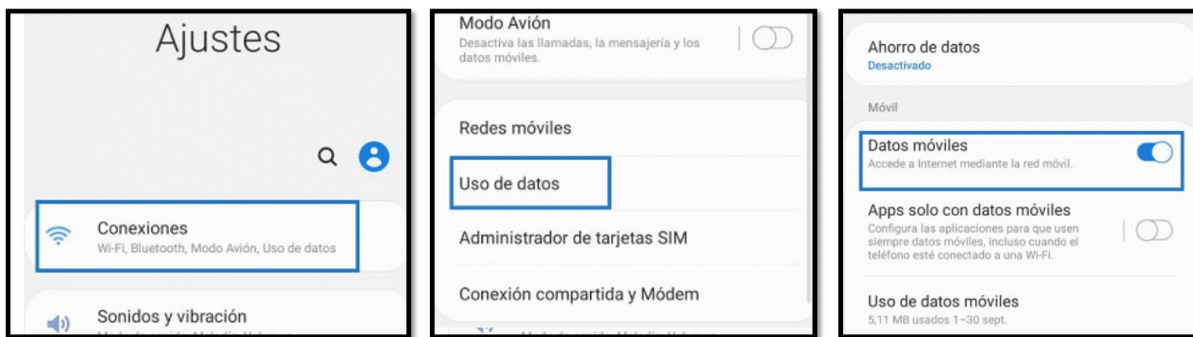
- **Si ha realizado pruebas con otro equipo y funciona correctamente** → informa que es problema de su equipo.
- **Si ha realizado pruebas con otro equipo y no funciona correctamente** → informa que puede ser fallo en su Simcard.
- **Si eres de Call Center** invita a cliente a dirigirse a su Sucursal más cercana para cambiar su simcard.

Si NO HA realizado pruebas en otro equipo → Debes ingresar una solicitud de servicio en la cuenta de servicio:

- **TIPO:** TELEFONÍA MÓVIL
- **ÁREA:** INCONVENIENTE EN SERVICIO
- **SUB ÁREA:** NO NAVEGA
- **COMENTARIOS:**
 - Nombre del cliente que reclama (usuario o titular)
 - PCS afectado
 - Descripción del inconveniente o reclamo
 - Descripción de revisiones realizadas (diagnóstico)
 - Dirección exacta donde ocurre el inconveniente
 - Bloqueo de equipo: SI/NO
 - Fecha y hora del problema:
 - Realiza prueba cruzada: SI/NO
 - Modelo de equipo que utiliza el cliente
 - Número adicional de contacto

4. **Informa al cliente que se ha escalado su caso y sugiere que realice pruebas** con su simcard en otro equipo para entregar mayor información al especialista que se contactará. Apóyate con el siguiente script:

"Sr XXXX le recomendamos probar su simcard en otro equipo para descartar que el inconveniente corresponda a un fallo de ésta o del dispositivo móvil. De todos modos, ingresaremos una solicitud de servicio para que un área especialista revise su caso y se contacte con usted en las próximas 72 horas hábiles."



LENTITUD EN LA NAVEGACIÓN

INDAGA

¿En qué lugares presenta el inconveniente? ¿un lugar en particular o siempre tiene problemas de navegación?

¿Tiene lentitud para navegar en alguna aplicación o página en particular?

Debes ingresar una solicitud de servicio en la cuenta de servicio:

- **TIPO:** TELEFONÍA MÓVIL
- **ÁREA:** INCONVENIENTE EN SERVICIO
- **SUB ÁREA:** PROBLEMAS DE COBERTURA
- **COMENTARIOS:**
 - Nombre del cliente que reclama (usuario o titular)
 - PCS afectado
 - Descripción del inconveniente o reclamo
 - Descripción de revisiones realizadas (diagnóstico)
 - Dirección exacta donde ocurre el inconveniente
 - Bloqueo de equipo: SI/NO
 - Fecha y hora del problema:
 - Realiza prueba cruzada: SI/NO
 - Modelo de equipo que utiliza el cliente
 - Número adicional de contacto

Informa al cliente que se ha escalado su caso y sugiere que realice pruebas con su simcard en otro equipo para entregar mayor información al especialista que se contactará. Apóyate con el siguiente script:

“Sr XXXX le recomendamos probar su simcard en otro equipo para descartar que el inconveniente corresponda a un fallo de ésta o del dispositivo móvil. De todos modos, ingresaremos una solicitud de servicio para que un área especialista revise su caso y se contacte con usted en las próximas 72 horas hábiles.



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



DEBES REVISAR TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

VTR siempre entrega soporte al cliente ante inconvenientes con aplicaciones (APP) de equipos smartphone. 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 is a menu bar with options: Archivo, Editar, Ver, Desplazarse, Consulta, Herramientas, and Ayuda. Below the menu bar, there is a navigation bar with tabs: Página inicial, Clientes, Solicitudes de servicio, Actividades, Direcciones, Pedidos, Pedido de ventas, Contactos, and Faltas móviles. The 'Solicitudes de servicio' tab is selected. The main content area displays a form for a service request. The title of the form is '1-61391908'. Below the title, there is a red box with the text 'Convertir en N° Reclamo'. The form is divided into three main sections: 'Información SS', 'Prioridad y propiedad', and 'Resumen'. The 'Información SS' section contains fields for 'N° de SS', 'Rut del Cliente', 'Nombre Completo Cliente', 'Rut Solicitante', 'Nombre Completo Solicitante', 'Número serie CI solicitante', 'Teléfono laboral solicitante', and 'SI Asoma Faltas Móviles'. The 'Prioridad y propiedad' section contains fields for 'Tipo', 'Área', 'Subárea', 'Actividad', 'Dirección', 'Correo electrónico', 'Teléfono residencial solicitante', 'Estado', 'Prioridad', 'Propietario', 'Tipo requerimiento', 'Número reclamo', 'Canal de ingreso', 'Teléfono celular solicitante', and 'Solicitud derivada?'. The 'Resumen' section contains fields for 'Descripción', 'Comentarios', 'Fecha de creación', 'Fecha de solución', 'Fecha de cierre', and 'Usuario creador'. At the bottom of the form, there is a navigation bar with tabs: Actividades, Faltas móviles, SS relacionadas, Seguimiento de auditoría, Notas, Archivos adjuntos, Servicio Técnico, SUBTEL, Ingreso N° reclamo, and Validación APN.

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

[illegible]

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

[illegible]

Aceptar el mensaje desplegado

Paso 6

Tipo Interno	Evento	Mensaje SMS
Reclamo	Transformación en Reclamo	VTR informa que su N° correlativo de reclamo xxxx 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 Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

1 de 22

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

Lista de solicitudes de servicio

545 solicitudes de servicio

Ir a CRN

1 - 10 de más de 10

SP de CRN	País	Act. de cliente	Forma de reclamo	Nº de reclamo	Tipo	Área	Subárea	Tipo requerimiento	Fecha de creación	RUT del Cliente	RUT Solicitante	Fecha de cierre
9.778034					Servicio Móvil	Carga mensual CC	Refili CC no real.	Requerimiento	14/06/2021 13...	16345879-7	16345879-7	
9.882300					Telefonía móvil	Incumplimiento en servicio	Degradación vo.	Requerimiento	19/04/2021 13...	16345879-7	16345879-7	21/04/2021 16...
9.882300					Falla Sistemas It.	Soporte Herramientas	Error Sistema S.	Requerimiento	16/02/2021 12...	12177516-6	12177516-6	16/02/2021 18...
9.882300	Canadá			207138	Reclamo Comen...	Solucionado en Línea	Problema en Ve...	Reclamo Directo	16/02/2021 19...	12177516-6	12177516-6	16/02/2021 13...
9.882300	Canadá			1-0403160812	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 It.	Soporte Herramientas	Error Sistema S.	Requerimiento	21/01/2021 15...	12404295-K	12404295-K	21/01/2021 15...
9.882300	Cancelada				Internet	Reparación Técnica	Cable Modern G...	Requerimiento	15/01/2021 12...	16638234-3	16638234-3	15/01/2021 12...
9.882300	Cancelada				Televisión	Reparación Técnica	Señal deficiente	Requerimiento	15/01/2021 12...	12404295-K	12404295-K	15/01/2021 12...
9.882300	Canadá				Facturación	Consultas	Regularización	Requerimiento	15/01/2021 12...	12404295-K	12404295-K	15/01/2021 13...
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**

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 151.25283-2 | Portal del cliente 151.25283-2 | Nº 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: RECLAMO I

Tipo de salida: PDF

Idioma reg. informe: Español - España

Mis informes Generar

1-186631495130

Convertir en N° Reclamo Generar documento

Información SS

Nº de SS	1-186631495130	Tipo	Reclamo Común
Rut del Cliente	15125283-8	Area	Solucionado en
Nombre Completo Cliente	MARIA JOSE SEPUL	Subarea	Problema Bolet
RUT Solicitante	15125283-8	Activo	
Nombre Completo Solicitante	MARIA JOSE SEPUL	Dirección	17 PONIENTE B
Número serie CI solicitante		Correo electrónico	magi.sepulveda26
Teléfono laboral solicitante		Teléfono residencial solicitante	712311947
Idioma Fala Materna			
Reparación realizada			

Prioridad y propiedad

Estado	Cerrada
Prioridad	Baja
Propietario	AGUIRRELLA
Tipo requerimiento	Reclamo Directo
Número reclamo	327-283
Canal de ingreso	Call Center
Teléfono celular solicitante	991723247

Solicitud derivada? ☐

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.

Andes Archivo Edición Ver Desplazamiento Consulta Herramientas Ayuda

Guerra: 13/10/2018 1:00 de cliente: 13/10/2018 1:00 de 30

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: PPA
 Estado del informe: España - España

Más información Generar

1-186631495130

Convertir en N° Reclamo Generar documento

Información SS

N° de SS: 1-186631495130
 Ruta de Cliente: 13/10/2018
 Nombre Completo Cliente: MARIA JOSE SEPUL
 Ruta Solicitante: 13/10/2018
 Nombre Completo Solicitante: MARIA JOSE SEPUL
 Número serie de contacto:
 Teléfono celular solicitante:
 Si desea Pasa Masiva:
 Recepción realizada:

Solicitud de servicio: Aplicar de formulario
 Estado: En proceso
 Sube: Problema Bate
 Activo:
 Dirección: 17 PONTONTE
 Correo electrónico: 13/10/2018
 Teléfono residencial solicitante: 13/10/2018

Prioridad y propiedad

Estado: España
 Prioridad: Baja
 Propietario: AGONCILLO
 Tipo reclamo: Reclamo Bate
 Número reclamo: 13/10/2018
 Canal de ingreso: Call Center
 Teléfono celular solicitante: 13/10/2018
 Si es de cliente:

Requiere

Descripción: 13/10/2018
 Comentarios: 13/10/2018
 Fecha de creación: 13/10/2018
 Fecha de actualización: 13/10/2018
 Fecha de cierre: 13/10/2018
 Usuario creador: AGONCILLO

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

Validación APP

Código de reclamo: 13/10/2018
 Estado: SE LE CARGAN A SI

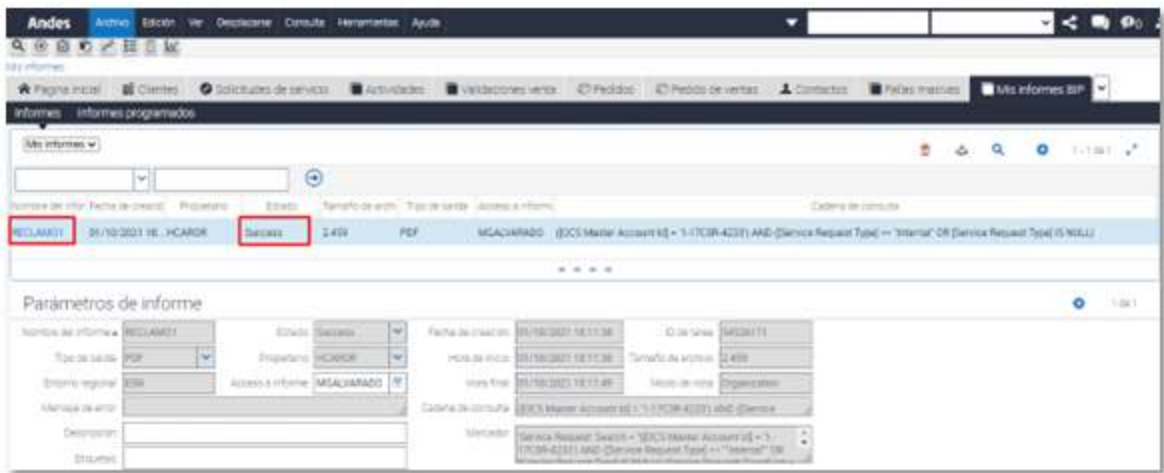
PASO 1

PASO 2

PASO 3

MENSAJE ERROR

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



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} = "1-179183895281" 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"

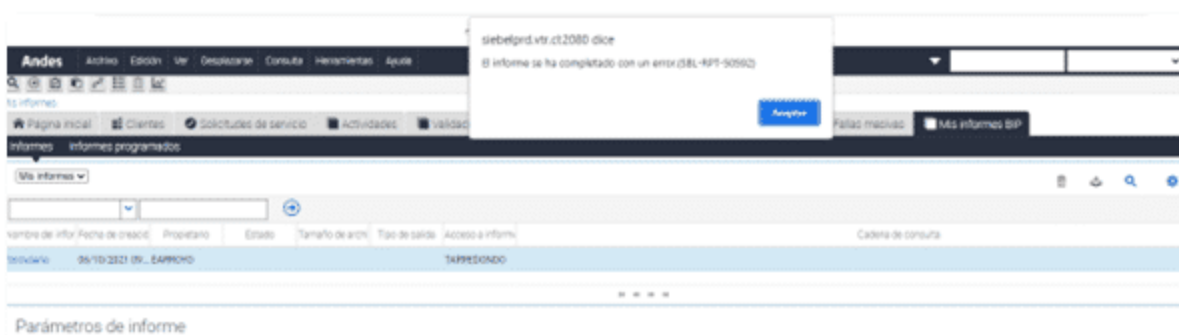
PASO 1

PASO 2

PASO 3

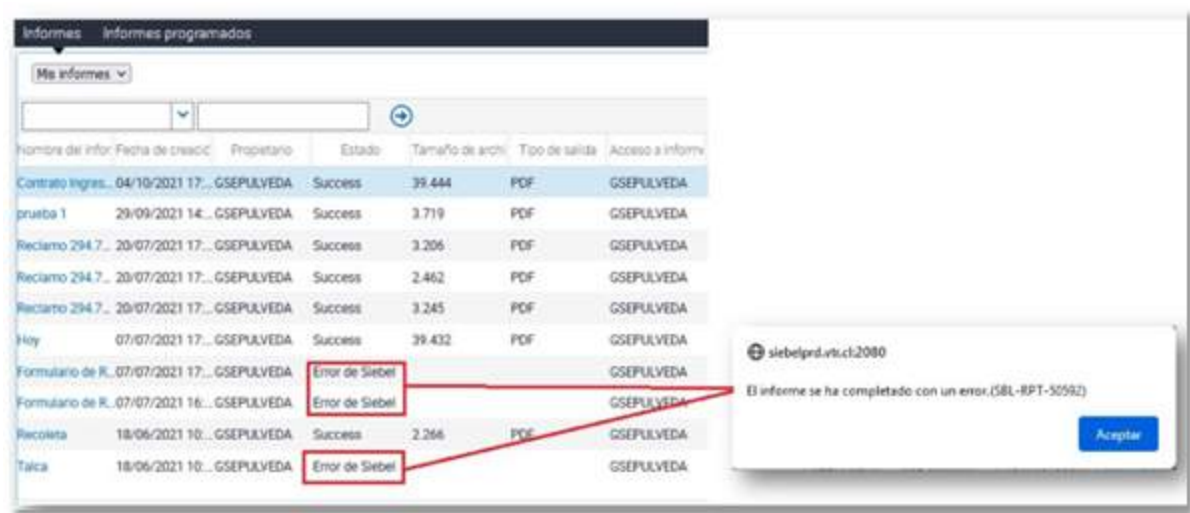
MENSAJE ERROR

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...	☐ juan.perez@gmail.com
	CC...	☐ vtr_responde@vtr.cl
	Asunto	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- fijo
Fijo	Técnico	Cliente	Reclamos	105/sucursales	Técnico- fijo

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

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 04 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 04!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR