

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 06 - Soporte Móvil

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- No podrás avanzar a menos que hayas revisado todo el material.
- Considera que todos los contenidos incluidos en esta edición podrían sufrir actualizaciones durante el periodo que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises iSAC.

DESDE EL 11 AL 24 DE MARZO



INGRESO DE VENTA DE SERVICIO DE VALOR AGREGADO A UN SERVICIO MÓVIL



SUCURSAL VIRTUAL



ACTIVIDAD



GESTIÓN DE PEDIDOS VENTA MÓVIL



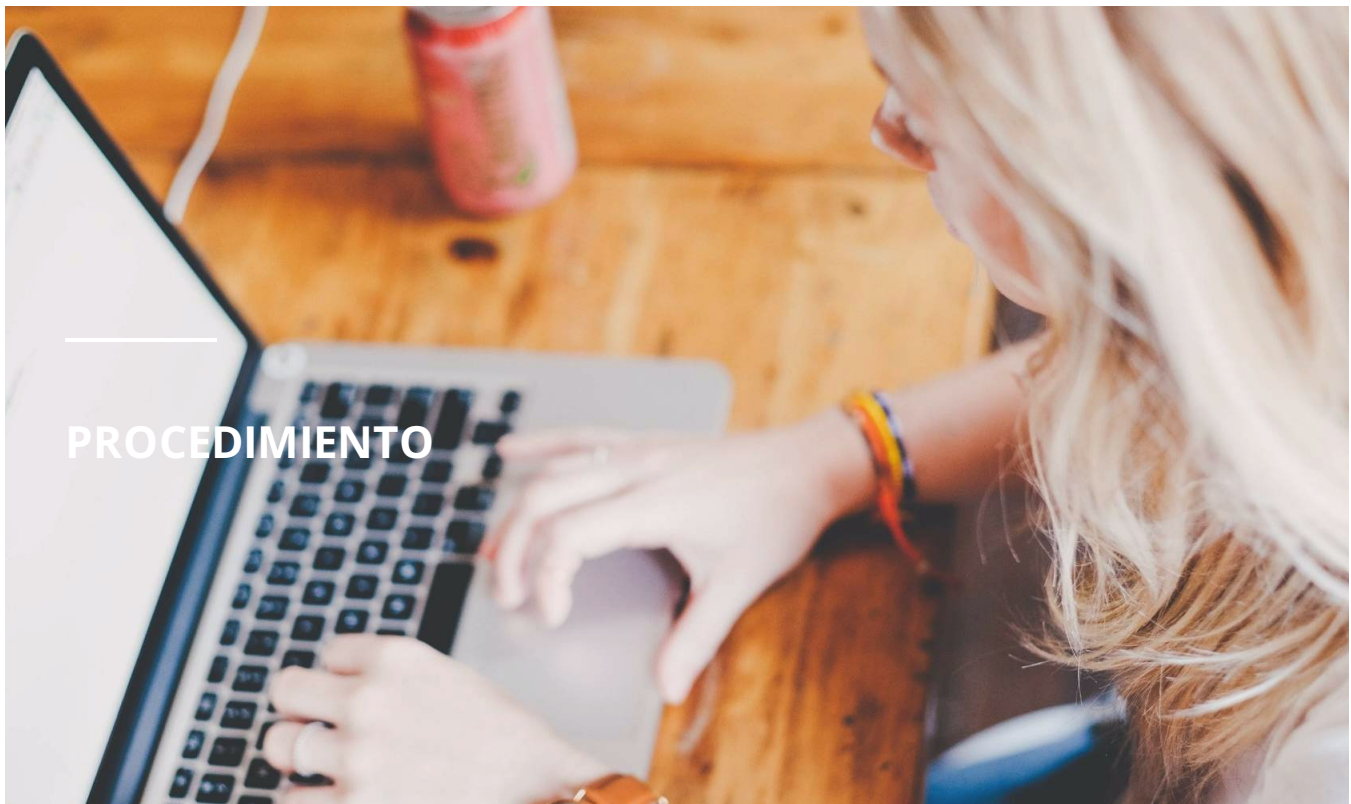
DELIVERY MÓVIL





DESAFÍO TERMINADO

INGRESO DE VENTA DE SERVICIO DE VALOR AGREGADO 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).

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

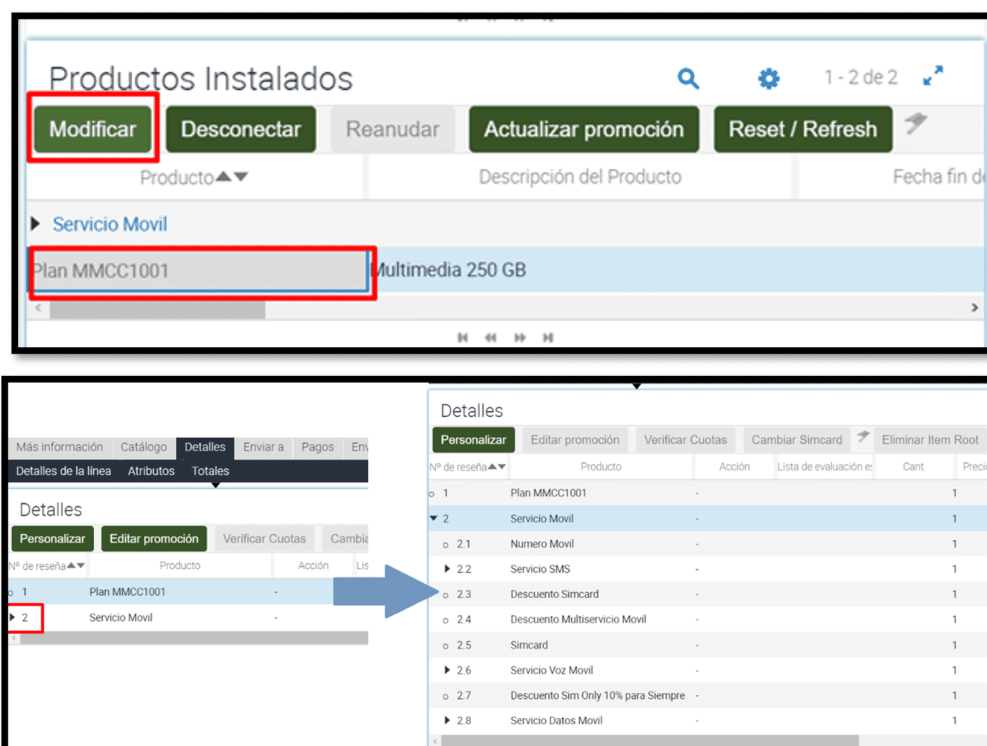
VERIFICA PRECONDICIONES

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

SELECCIONAR SERVICIO

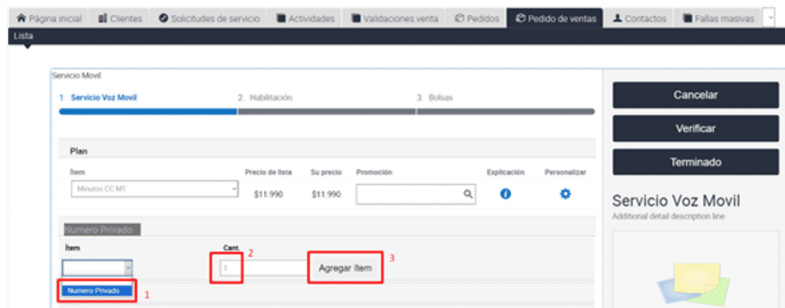
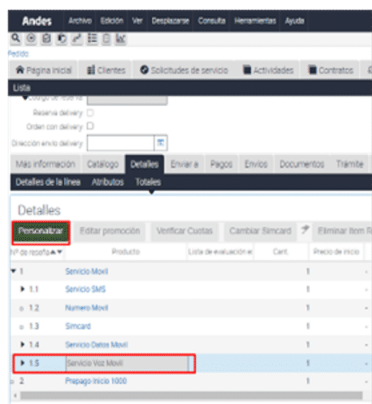
1. Seleccionar cuenta de servicio asociada al plan móvil del cliente.
2. Desde la sección de PRODUCTOS INSTALADOS de la vista 360, seleccionar el plan del cliente y presionar MODIFICAR.
3. Luego, hacer clic en el icono flecha para aperturar los servicios contratados



INGRESAR NÚMERO PRIVADO

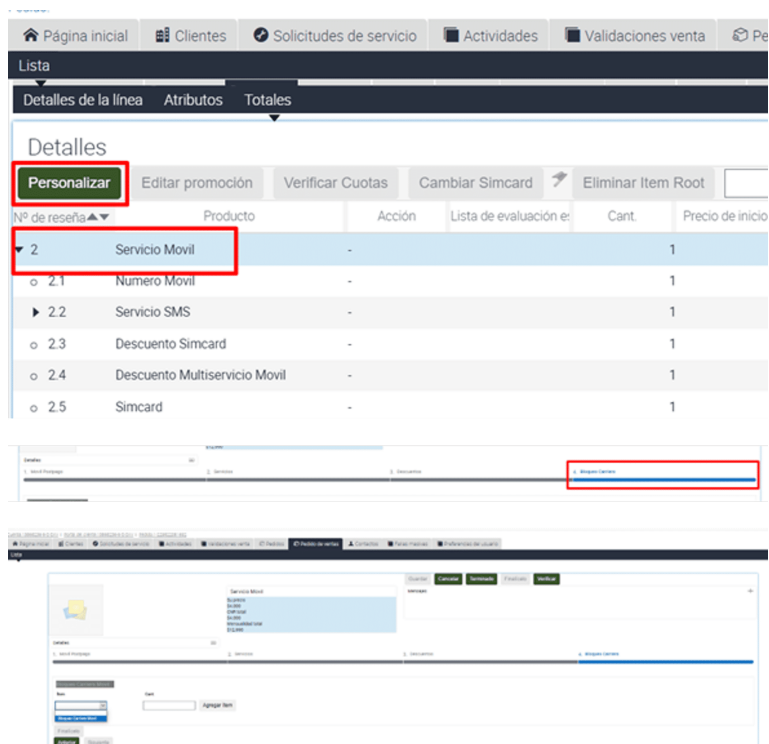
1. Seleccionar **SERVICIO VOZ MÓVIL** y luego hacer clic en **PERSONALIZAR**
2. Seleccionar **"Número Privado"** [1], agregar en cantidad 1 [2] y luego **"Agregar ítem"** [3].
3. Finalmente presionar el botón **TERMINADO**.
4. Luego debes generar documento, puedes revisar la publicación **GENERAR CONTRATO**

5. Luego de generar contrato, presionar el botón **ENVIAR**, para enviar el pedido.



BLOQUEO CARRIER

1. Seleccionar **SERVICIO MÓVIL** y luego hacer clic en **PERSONALIZAR**.
2. Seleccionar **"Bloqueo carriers"**.
3. En Ítem seleccionar **"Bloqueo Carriers Móvil"**; en cantidad ingresar "1" y luego hacer clic en **"Agregar ítem"**.
4. Finalmente presionar el botón **TERMINADO**
5. Luego debes generar documento, puedes revisar la publicación **GENERAR CONTRATO**
6. Luego de generar contrato, presionar el botón **ENVIAR**, para enviar el pedido.



HABILITAR BUZÓN DE VOZ

1. Seleccionar **SERVICIO VOZ MÓVIL** y luego hacer clic en **PERSONALIZAR**.
2. Seleccionar **"Habilitación"**.
3. Seleccionar el **SVA solicitado**, agregar en cantidad "1" y luego **"Agregar ítem"**.
4. Finalmente presionar el botón **TERMINADO**.
5. Luego debes generar documento, puedes revisar la publicación **GENERAR CONTRATO**
6. Luego de generar contrato, presionar el botón **ENVIAR**, para enviar el pedido.

INGRESAR BOLSA DE MINUTOS/DATOS

PASO 1

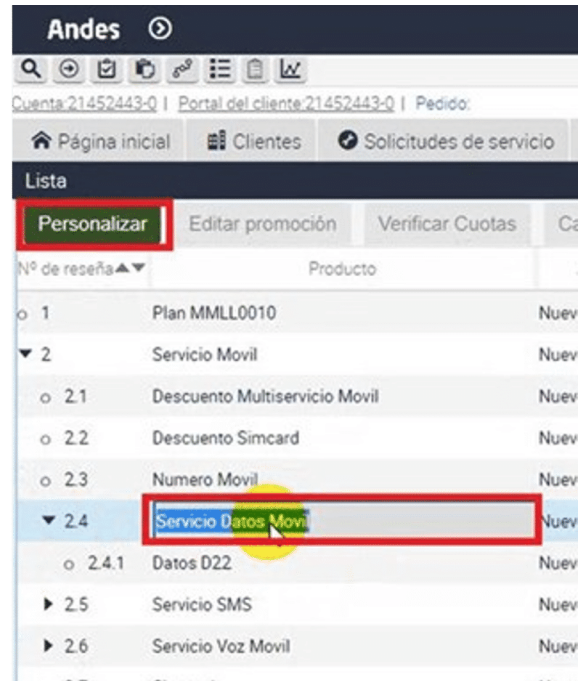
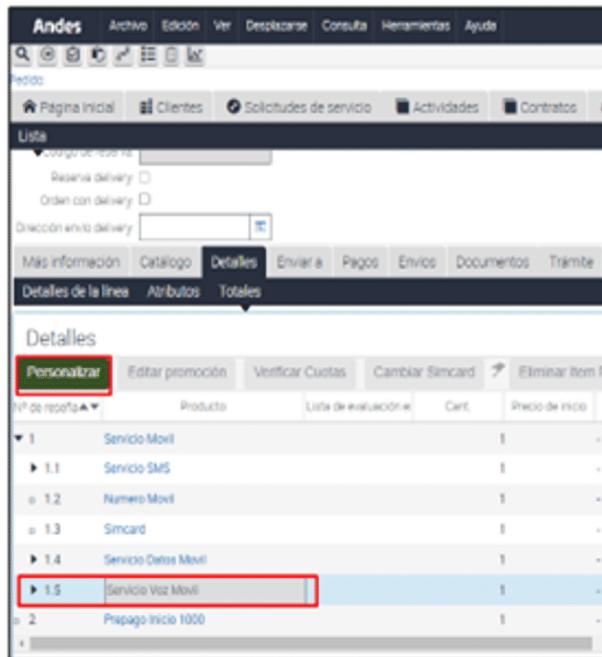
PASO 2

PASO 3,4 Y 5

1. Seleccionar el **servicio asociado al SVA** y luego hacer clic en **PERSONALIZAR**.

A) **Para bolsas de minutos:** posicionarse sobre “**SERVICIO VOZ MÓVIL**”.

B) **Para bolsas de datos:** posicionarse sobre “**SERVICIO DATOS MÓVIL**”.



PASO 1

PASO 2

PASO 3,4 Y 5

2. Seleccionar la **bolsa solicitada por cliente y marcar el Flag** en el casillero de la bolsa a seleccionar según corresponda.

BOLSA MINUTOS

Item	Precio de lista	Su precio
☐ 100 Min x 6 Meses SS Fidelización	0	
Bolsa Voz 80 Min CC 0518		
☒ Bolsa Voz 80 Min CC 0518	3000	\$3.000
Bolsa Voz 40 Min SS 0518		
☐ Bolsa Voz 40 Min SS 0518	1500	
Bolsa Voz 80 Min SS 0518		
☐ Bolsa Voz 80 Min SS 0518	3000	
Bolsa Voz 40 Min CC 0518		
☐ Bolsa Voz 40 Min CC 0518		

BOLSA GIGAS

VENTA:21452443-Q | Portal del cliente:21452443-Q | Pedido:1-35621214399

Página inicial | Clientes | Solicitudes de servicio | Actividades

Lista

ZONE8_NODATA

Item Cant. Agre

Bolsa de Datos 100 GB

Item Cant. Agre

Bolsa de Datos 100 GB

Finalicelo

PASO 1

PASO 2

PASO 3,4 Y 5

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

SUCURSAL VIRTUAL



INCONVENIENTES

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA	VERIFICAR PRECONDICIONES	
• Esta atención se puede dar al Titular, o un tercero con poder notarial				

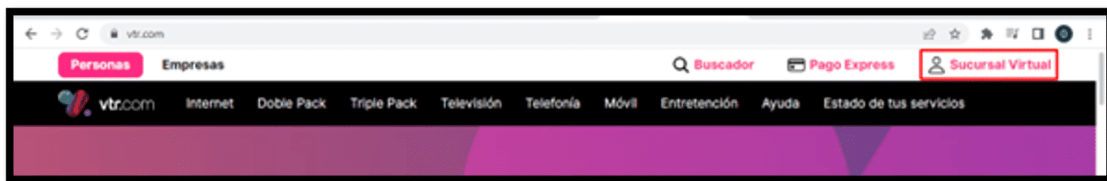
**POLÍTICAS DE LA
ATENCIÓN**

DEBES SABER

INDAGA

**VERIFICAR
PRECONDICIONES**

- NO ingreses una solicitud de servicio para resolver. Este inconveniente se resuelve a través de ingreso de ticket a mesa de ayuda
- Para acceder a la sucursal virtual, el cliente debe ingresar a la página <https://vtr.com/> y hacer clic en Sucursal Virtual
- Tanto para registrarse como para ingresar, el cliente puede acceder a través de rut o mail.
- Nunca debes cambiar la contraseña de login ingresando a través del botón Ingreso a S. Virtual de Superusuario



POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA	VERIFICAR PRECONDICIONES	
Si el cliente se ha registrado previamente. Si el cliente no lo tiene claro, ingresa a Superusuario para Crear Usuario. En caso que el cliente está creado Super usuario indicará “El usuario ingresado está registrado”				

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA	VERIFICAR PRECONDICIONES	
1. Cliente debe tener servicios instalados hace más de 30 minutos (Cliente nuevo tiene acceso a Sucursal Virtual 30 minutos posterior a la instalación de sus servicios).. 2. Cliente con servicios desconectados no tiene acceso a Suc Virtual.				

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA	VERIFICAR PRECONDICIONES	
1. Verifica con el cliente cuál es la forma de ingreso habitual 2. Solicita al ingreso volver a ingresar pero de la forma inversa: es decir, si se loguea con mail que intente ingresar con rut y viceversa. En caso que ingrese con mail, recomienda que sea siempre con minúscula 3. Valida con el cliente si logro ingresar.				

4. Si no logro acceder, **ingresa a Super Usuario** <http://superusuario.vtr.cl/loginSU/login.html>
5. Ingresa el **rut del cliente** y luego selecciona **Reestablecer contraseñas Suc Virtual**
6. Ingresa un **ticket en Service Desk** (Link [AQUÍ](#))

La ruta correcta para ingresar el ticket y que llegue al equipo correcto es:

1. Seleccionar **ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS**
 - o **a) Tipo de solicitud:** Incidente
 - o **b) Categoría:** Software
 - o **c) Subcategoría:** Sucursal Virtual
 - o **d) Artículo:** seleccionar tipo de inconveniente

INGRESO A SERVICIO EN LÍNEA

Bienvenido: mosaca

RUT/Email

Ingresar a S. Virtual

Cambiar Email Cliente

Email Consolas

Email Transaccionales

Desbloquear Token

Crear Usuario

Reestablecer contraseña S. Virtual

DATOS PERSONALES (CATEGORIZACIÓN)

Sitio: EDIFICIO CORPORATIVO "EL SALTO"

Estado: Abierto

Tipo de solicitud: Incidente

Modo: Portal Autoservicio

Técnico: VTR-CL - SOPORTE KEPLER

Telefono: +56

Categoría: Software

Subcategoría: Sucursal Virtual

Artículo: Problema con Acceso

SOLICITUD DE CLAVE

DEBES SABER**VERIFICA****INDAGA**

- Si el cliente no está registrado debes informarle que la forma de hacerlo es ingresando en la página de <https://vtr.com/> y luego ingresando a Suc. Virtual
- **SIEMPRE ES RECOMENDABLE EL INGRESO CON EL RUT**, dado que el mail es un dato que puede olvidarse o cambiarse, a diferencia del rut.
- El usuario y clave de la sucursal virtual sirven para loguearse a la APP VTRPLAY

DEBES SABER**VERIFICA****INDAGA**

- El **Rut del cliente para saber quién está llamando**, titular o usuario. Puedes apoyarte en la publicación [VALIDACIÓN DE DATOS DE CLIENTES](#).
- Recuerda que **la solicitud de claves solo puede ser gestionada por el titular** de la cuenta en caso de ser persona natural o Representante Legal en caso de clientes Negocios
- Si el **Representante Legal no se encuentra registrado en sistema, solicita documentación para validar e ingresarlo**. Para saber cuál es la documentación requerida, puedes guiarte con publicación Cambio de Titular Negocio [AQUÍ](#)

DEBES SABER**VERIFICA****INDAGA**

- ¿Ha ingresado previamente a la Sucursal Virtual de VTR.com?
- ¿Posee una cuenta creada?

GESTIONA

CREAR CUENTA SUCURSAL VIRTUAL

SUCURSAL VIRTUAL

1. Ingresar a la página vtr.com y luego hacer clic en Sucursal virtual
2. Seleccionar **REGISTRATE AQUÍ**
3. Ingresar el rut y luego hacer clic en **REGISTRATE**
4. Si el cliente estaba creado anteriormente, guíate por el procedimiento **RESTABLECIMIENTO DE CONTRASEÑA**
5. Solicita al cliente completar todos los datos requeridos:
6. Una vez registrado, el cliente podrá acceder a Sucursal virtual

! Recuerda que los clientes nuevos pueden acceder posterior a 24 horas desde la instalación

Regístrate en Sucursal Virtual

DNI

24655466-8

Nº de serie carnet

Celular

9 dígitos

Email

Confirmar mail

Contraseña

6 caracteres mínimo, 10 máximo

Confirmar contraseña

☐ Quiero recibir información de VTR

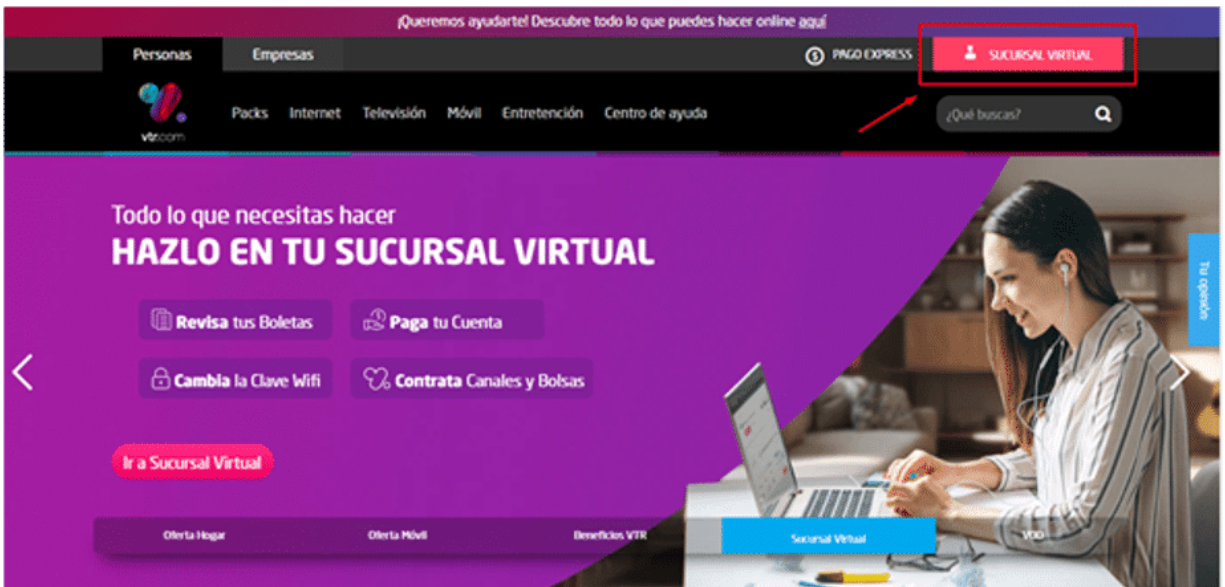
☐ Acepto los [Términos y condiciones](#)

Regístrame

RESTABLECER CONTRASEÑA SUCURSAL VIRTUAL

PASO 5

1. Guía al cliente hacia www.vtr.com
2. Solicita al cliente que haga clic en **"Sucursal Virtual"** en la parte superior derecha



PASO 1 Y 2

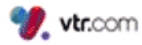
PASO 3

PASO 4

PASO 5

3. El cliente debe poner su **correo electrónico o RUT**

[Volver a vtr.com](#)



Ingresa a Sucursal Virtual

[¿Olvidaste tu contraseña?](#)

☐ Recuérdame

Ingresar

[Regístrate aquí](#)



PASO 1 Y 2

PASO 3

PASO 4

PASO 5

4. Solicita al cliente que presione **¿OLVIDASTE TU CONTRASEÑA?**

[Volver a vtr.com](#)



Ingresa a Sucursal Virtual

[¿Olvidaste tu contraseña?](#)

☐ Recordarme

Ingresar

[Regístrate aquí](#)



PASO 1 Y 2

PASO 3

PASO 4

PASO 5

5. El cliente debe **ingresar su Rut** y luego hacer clic en **CONTINUAR**.

[Volver a vtr.com](#)



Recuperación de contraseña

Rut

Continuar

Cancelar



PASO 1 Y 2

PASO 3

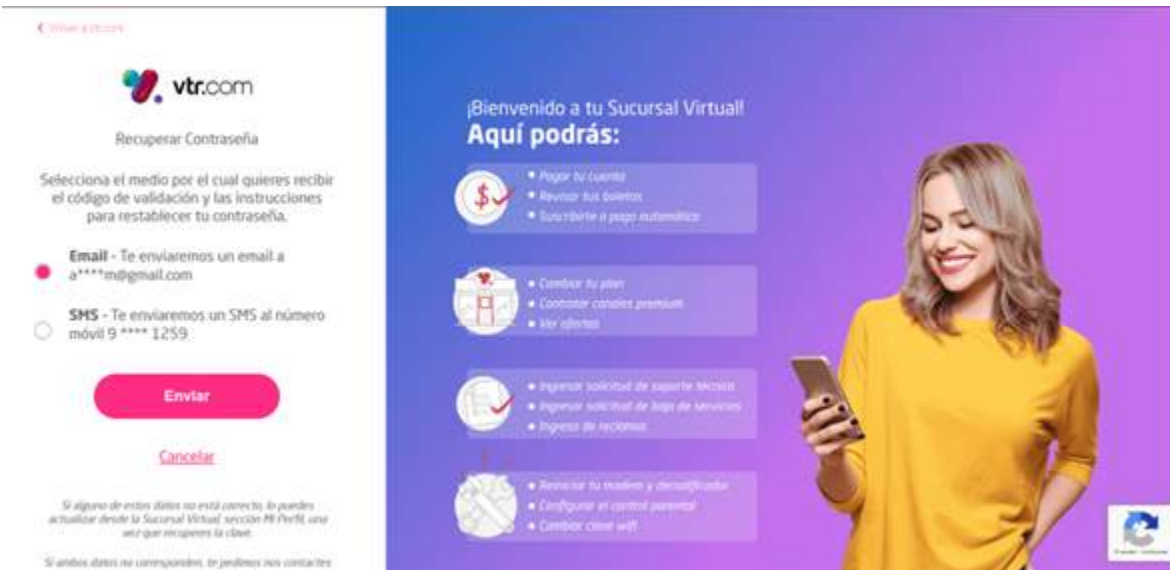
PASO 4

PASO 5

6. El cliente debe seleccionar la opción donde le llegará el **código de verificación a través de un SMS en su celular o un correo electrónico**.

IMPORTANTE

Si el cliente indica que el número de teléfono o el correo electrónico donde se enviará el código de verificación no es el correcto, debes actualizarlos desde ANDES, si tienes dudas con este paso puedes revisar la publicación [MODIFICACIÓN DE DATOS](#)



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

7. una vez que el cliente tenga el código de verificación, tendrá 5 minutos para ingresarlo en los campos de llenado y debe hacer clic en **CONFIRMAR**.

El código que llega al cliente es en minúsculas y de 6 dígitos

a) El cliente cuenta con 3 errores de ingreso del código, si sobrepasa el número de intentos debe solicitar reenviar un nuevo código.

- **Se enviará un máximo de 3 códigos**, si el cliente excede dicho máximo de solicitud de códigos, el cliente debe comunicarse con un ejecutivo para que lo ayude en restablecer su contraseña o esperar 24 h para solicitar un nuevo código

b) Si solicita de tu ayuda debes realizar el restablecimiento de la contraseña a través de Súper usuario, si tienes dudas por este paso puedes revisar la publicación DESCRIPCIÓN Y FUNCIONALIDADES SÚPER USUARIO-SUCURSAL VIRTUAL

[← Volver a vtr.com](#)



Recuperación de contraseña

Ingresa el código de validación:

y	4	x	1	i	n
---	---	---	---	---	---

Tu código expira en: 04:22

Confirmar

[Cancelar](#)

PASO 1 Y 2

PASO 3

PASO 4

PASO 5

8. Ya ingresado el código de verificación correctamente, el cliente debe generar una nueva contraseña y confirmarla



Recuperación de contraseña

Ingresa tu nueva contraseña:

Contraseña

6 caracteres mínimo, 10 máximo

Confirmar contraseña

Cambiar contraseña

Cancelar

PASO 1 Y 2

PASO 3

PASO 4

PASO 5

9. Al generar la nueva contraseña le llegará al cliente un **mensaje o correo electrónico** de confirmación (según el método por el cual solicitó el restablecimiento de contraseña), a continuación, los ejemplos:

VTR Informa: has cambiado con éxito tu contraseña de acceso a Sucursal Virtual. Ya puedes ingresar a la plataforma con tu RUT y tu nueva contraseña.

11:57 a.m.

Has cambiado con éxito
***tu contraseña de acceso
a Sucursal Virtual.***

Hola JAIME

Ya puedes acceder a tu Sucursal Virtual con tu nueva contraseña.

Atentamente,
Equipo VTR.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

Lección 3 de 6

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

La solicitud de claves solo puede ser gestionada por el titular de la cuenta

☐

Falso

☐

Verdadero

GESTIÓN DE PEDIDOS VENTA MÓVIL



PROCEDIMIENTO

ALCANCE

DEBES SABER

- Aplica para **clientes que contrataron un plan**, pero este **no se activó correctamente**
- Debes **revisar la planilla con los estados** para identificar la manera correcta de proceder

ALCANCE

DEBES SABER

- Aplica para **titular o tercero**
- No puedes entregar información personal a un tercero
- Si necesitas revisar el estado diario de la venta móvil puedes descargar la siguiente [PLANILLA DIARIA VENTAS DELIVERY](#)

VERIFICA PRECONDICIONES PORTABILIDAD

PASO 1 —

1. Revisa el **estado de Andes**. Para esto **selecciona el pedido móvil**

Perfil de facturación

Nombre	Método de pago	Medio Medio de (VTR)	Electrónico
812984	Método Pago no Contratado	VTR	Electrónico
3415822233	Método Pago no Contratado	VTR	Electrónico
34201750299	Método Pago no Contratado	VTR	Electrónico
34202534425	Método Pago no Contratado	VTR	Electrónico

Pedidos:

Estado	Fecha de creación	Tipo de pedido	NP de Pedido	Actividad de ser
Pendiente Portabilidad	29/11/2023 19:20:58	Pedido de ventas	1-22670000445	Móvil
Pendiente Portabilidad	29/11/2023 19:13:37	Pedido de ventas	1-22670000445	Móvil
Completada	29/11/2023 17:58:05	Pedido de ventas	1-22670000445	Móvil
Completada	29/11/2023 09:46:13	Renovación	1-22670000445	Fija
Completada	29/11/2023 09:46:13	Renovación	1-22670000445	Fija

Solicitudes de servicio

NP de SI	Tipo	Área	Sistema	Fecha de creación

PASO 2

2. Selecciona la pestaña **PORTABILIDAD**

Portabilidad

Nombre: JAVIER

Código de reserva: 675556

Mensaje de validación:

Estado del contrato: No enviado

Detalles

NP de reserva	Producto	Acción	Categoría detallada	Lista de evaluación	Cant.	Precio de inicio	Cantidad	Precio	NP de servicio	Fecha de inicio
1	Plan MM1.0021	Nuevo	Promociones Móvil		1					
2	Servicio Móvil	Nuevo	Producto Customizable		1		1	\$0	97379531	

Detalles de línea

PASO 3

3. Revisa el campo **ESTADO PORTABILIDAD**. Podrás observar 3 estados diferentes:

- Aprobada

- Aceptada
- Rechazada.

En este ultimo estado, revisa el motivo:

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta 15425029-E | Portar de cuenta 15425029-E | Portabilidad

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Validaciones venta Pedido de veritas Contacto Faltas mensuales Preferencias del usuario

Lista

Más información Detalles Enviar a Pagos Envíos Documentos Trámite Precios Archivos adjuntos Portabilidad Actividades Auditoria

Valorar Cuenta Dña Validar Facilitador Código CAP Solicitar Portabilidad Reenviar Documento Cancelar Portabilidad

Portabilidad-Datos Cliente

Identificador inscrito origen: Príncipe Rut Titular: 15425029-E Rut Solicitante: 15425029-E

Estado Portabilidad: Rechazada Identificador donador: Claro Chile S.A. Identificador receptor: STB Móvil

Número equipo

Datos Solicitud de Portabilidad

Número telefonía: 933736524 OR de facturación: Santo

Tipo servicio origen: Móvil Tipo servicio destino: Móvil Fecha Última Facturación: 26/11/2023 00:00:00

Código de Inscripción: 352456748524379 Terminación Servicio: Ningún servicio Tipo de verificación: Físico

Identificadores de Transacción: Fecha emisión: 26/11/2024 17:11:18 Estados Solicitudes: Motivo cancelación:

Portabilidad rechazada

1. Revisa el motivo del rechazo, en el campo **MOTIVO RECHAZO**.

Pueden existir los siguientes motivos, los que puedes gestionar según la tabla a continuación:

Motivo portabilidad		Gestión
Saldo pendiente	Cliente tiene saldo pendiente en compañía de origen	Informar al cliente que regularice su cuenta en compañía donadora
Rut no coincide	El N° portado pertenece a otro rut	Confirmar con cliente que el N° pertenece a otro titular

Cliente inactivo	N° a portar se encuentre inactivo o de baja en compañía de origen	Solicitar al cliente revisar el estado de su servicio en su compañía de origen, dado que aparece como de baja o suspendido
Servicio especial	N° de móvil es de un servicio especial, como central telefónica	Solicitar al cliente revisar el estado de su servicio en su compañía de origen, dado que N° no se puede portar
Modalidad incorrecta	El origen del número es distinto al de destino (prepago a postpago, o viceversa)	Solicitar al cliente revisar el tipo de número en su compañía de origen, dado que no coincide con el tipo de portabilidad seleccionado
Tipo de servicio origen incorrecto	Corresponde a un error en lo declarado, según el tipo de servicio registrado: móvil, fijo, voip, rural	
	La antigüedad del n° en su compañía de origen no supera los 60 días	Informar que el número puede ser portado después de 60 días de permanencia en la compañía

ESCALAMIENTOS A MESA AYUDA

**ESTADO PORTABILIDAD:
PORTADO**

**ESTADO PORTABILIDAD:
INICIO PORTABILIDAD**

**ESTADO PORTABILIDAD:
SOLICITUD ENVIADA**

Si el pedido se encuentra en estado Portado, se debe crear ticket para completar pedido

ESTADO PORTABILIDAD: PORTADO	ESTADO PORTABILIDAD: INICIO PORTABILIDAD	ESTADO PORTABILIDAD: SOLICITUD ENVIADA
En estos casos, se debe revisar si tiene simcard cargada, si es así se debe crear ticket para completar el pedido, si no tiene simcard, se debe informar al Delivery para que gestione la carga de información correspondiente.		

ESTADO PORTABILIDAD: PORTADO	ESTADO PORTABILIDAD: INICIO PORTABILIDAD	ESTADO PORTABILIDAD: SOLICITUD ENVIADA
Para este tipo de casos, se debe crear ticket solicitando habilitar botones		



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

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	\$ 8900	
Descuento Multiservicio:		\$ -990	
Total Venta Servicios Móviles		\$ 8900	
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			
Acelerar cuotas:	☐	Deuda no Vinculante:	☐	Pago Upfront Primera B:		
Comentarios:	#delivery2.0	Motivo Desconexión:				

MÉTODO DE ENVÍO: VENTA DELIVERY (ALAS)

PLAZOS DE ENTREGA

INCONVENIENTES CON DELIVERY

- Plazos de entrega a contar de la fecha de pago (si aplica) AQUÍ.

Tramo de entrega:

Lunes a Viernes > AM: 10:00 – 14:00

> **PM:** 14:00 – 19:00

Sábados > 10:00 – 15:00

Región	Comuna	Lu	Ma	Mi	Ju	Ví	Sá	Días Rang
Región Metropolitana de Santiago	Alhue		X					1 a 6
Región Metropolitana de Santiago	Buín	X	X	X	X	X	X	1
Región Metropolitana de Santiago	Calera de Tango		X		X		X	1 a 2
Región Metropolitana de Santiago	Cerrillos	X	X	X	X	X	X	1
Región Metropolitana de Santiago	Cerro Navia	X	X	X	X	X	X	1
Región Metropolitana de Santiago	Colina*	X	X	X	X	X	X	1
Región Metropolitana de Santiago	Conchalí	X	X	X	X	X	X	1
Región Metropolitana de Santiago	Curacaví						X	1 a 6
Región Metropolitana de Santiago	El Bosque	X	X	X	X	X	X	1
Región Metropolitana de Santiago	El Monte	X		X		X		1 a 2
Región Metropolitana de Santiago	Estación Central	X	X	X	X	X	X	1
Región Metropolitana de Santiago	Huechuraba	X	X	X	X	X	X	1
Región Metropolitana de Santiago	Independencia	X	X	X	X	X	X	1
Región Metropolitana de Santiago	Isla de Maipo	X		X		X		1 a 2
Región Metropolitana de Santiago	La Cisterna	X	X	X	X	X	X	1
Región Metropolitana de Santiago	La Florida*	X	X	X	X	X		1 a 2
Región Metropolitana de Santiago	La Granja	X	X	X	X	X	X	1
Región Metropolitana de Santiago	La Pintana	X	X	X	X	X	X	1
Región Metropolitana de Santiago	La Reina*	X	X	X	X	X		1 a 2

PLAZOS DE ENTREGA

INCONVENIENTES CON DELIVERY

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 de Envío	Venta confirmada. Delivery comienza la preparación del pedido.

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
Pendiente de Aprobación	Estado de los pedidos después de enviados pero que requieren validación de asistente de convenio, RSE o funcionario.
Pendiente de Cancelación	Estado transitorio de las órdenes que pasan de estado abierto y se cancelan. Se espera respuesta de OSM para liberar recursos.

MÉTODO DE ENVÍO: VENTA PRESENCIAL

PLAZOS DE ENTREGA**INCONVENIENTES CON DELIVERY**

CIUDADES	TIEMPO DE ENTREGA
Región Metropolitana y principales ciudades: Arica, Iquique, Antofagasta, Calama, La Serena, Coquimbo, Valparaíso, Concón, Quilpué, Villa Alemana, Viña del mar, Limache, Rancagua, Graneros, Talca, Concepción, Coronel, Chiguayante, Lota, San Pedro de la Paz, Talcahuano, Tome, Hualpén, Chillán, Temuco, Puerto Montt, Puerto Varas	2 días hábiles
Resto del país	5 días hábiles

- **Plazos de entrega**

Lunes a Viernes > 09:00 – 21:00

Sábados > 09:00 – 14:00

PLAZOS DE ENTREGA**INCONVENIENTES CON DELIVERY****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 de Envío	Venta confirmada. Delivery comienza la preparación del pedido.
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 producto 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.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 06 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N.º 06!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR