

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 24 - 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 04 AL 17 DE DICIEMBRE



INTERMITENCIA EN SERVICIO MÓVIL



DELIVERY MÓVIL



ACTIVIDAD



EXPLICACIÓN BOLETA



BLOQUEO/DESBLOQUEO EQUIPO Y SIM POR ROBO O PÉRDIDA





DESAFÍO TERMINADO

INTERMITENCIA EN SERVICIO MÓVIL



Este procedimiento se debe utilizar en caso que se informe una falla masiva de los servicios móviles, que se traduce que el cliente tiene inconvenientes para realizar y/o recibir llamadas y uso de datos.

DEBES SABER

- No hay tiempo determinado de **Solución**

- A los clientes se les ha **enviado un correo electrónico, SMS y mensaje a través de WhatsApp**, indicando que se ingresará un descuento del 20% al monto del plan, el descuento no contempla SVA's ni cobros por el equipo. Dicho descuento se reflejará en la próxima boleta emitida

Ejemplo de Mail: —

Lamentamos la falla técnica registrada el día de ayer en nuestra red VTR Móvil.

Te pedimos disculpas por los inconvenientes que pudimos causarte y, en atención a ellos, además de la compensación legal que se verá reflejada en tu próxima facturación, agregaremos un descuento adicional correspondiente al 20% del cargo mensual de servicios principales facturado en tu última boleta.

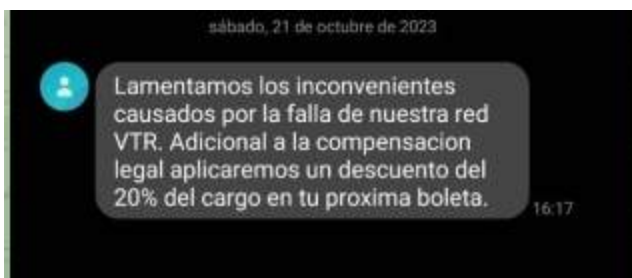
Reiteramos nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas; estamos tomando todas las medidas para, siempre, poder ofrecerte un servicio de excelencia. Esperamos que sigas disfrutando de nuestros servicios.

Si tienes alguna duda, contáctanos a través de cualquiera de nuestros canales de atención.

Atentamente,
Equipo VTR

Ejemplo Mensaje de Texto y Whatsapp: —

*imagen de referencia.



IMPORTANTE: NO SE DEBEN INGRESAR EQUIPOS AL SERVICIO TÉCNICO POR ÉSTE INCONVENIENTE

INFORMA

- Se están realizando los esfuerzos correspondientes para resolver estos inconvenientes lo antes posible y se espera que el servicio se restablezca a la brevedad.
- Puedes apoyarte con el siguiente Script:
- *"Sr(a) XXXX, Informamos que estamos con intermitencias en nuestros servicios de voz y datos. Nuestros equipos técnicos se encuentran trabajando para solucionar esta afectación. Lamentamos los inconvenientes. Le mantendremos informado"*



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DELIVERY MÓVIL



PROCEDIMIENTO

DEBES SABER

REVISAR PRECONDICIONES

PLAZOS DE ENTREGA

- 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 Inicial
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			
Modelo	Precio	Disponibilidad	
939625700	\$ 4000	10	
HABILITACION DE ACCESOS TELEFONIA			
		Fono 300	

DEBES SABER

REVISAR PRECONDICIONES

PLAZOS DE ENTREGA

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 cuándo:		
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:	inescoliants@gmail.com			
Acelerar cuotas:	☐	Deuda no Vinculante:	☐	Pago Upfront Primera B:		
Comentarios:	#delivery2.0	Motivo Desconexión:				

DEBES SABER

REVISAR PRECONDICIONES

PLAZOS DE ENTREGA

- 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	Buin	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



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

Según lo indicado en delivery, la activación de la línea se realiza una vez entregado el producto al cliente.

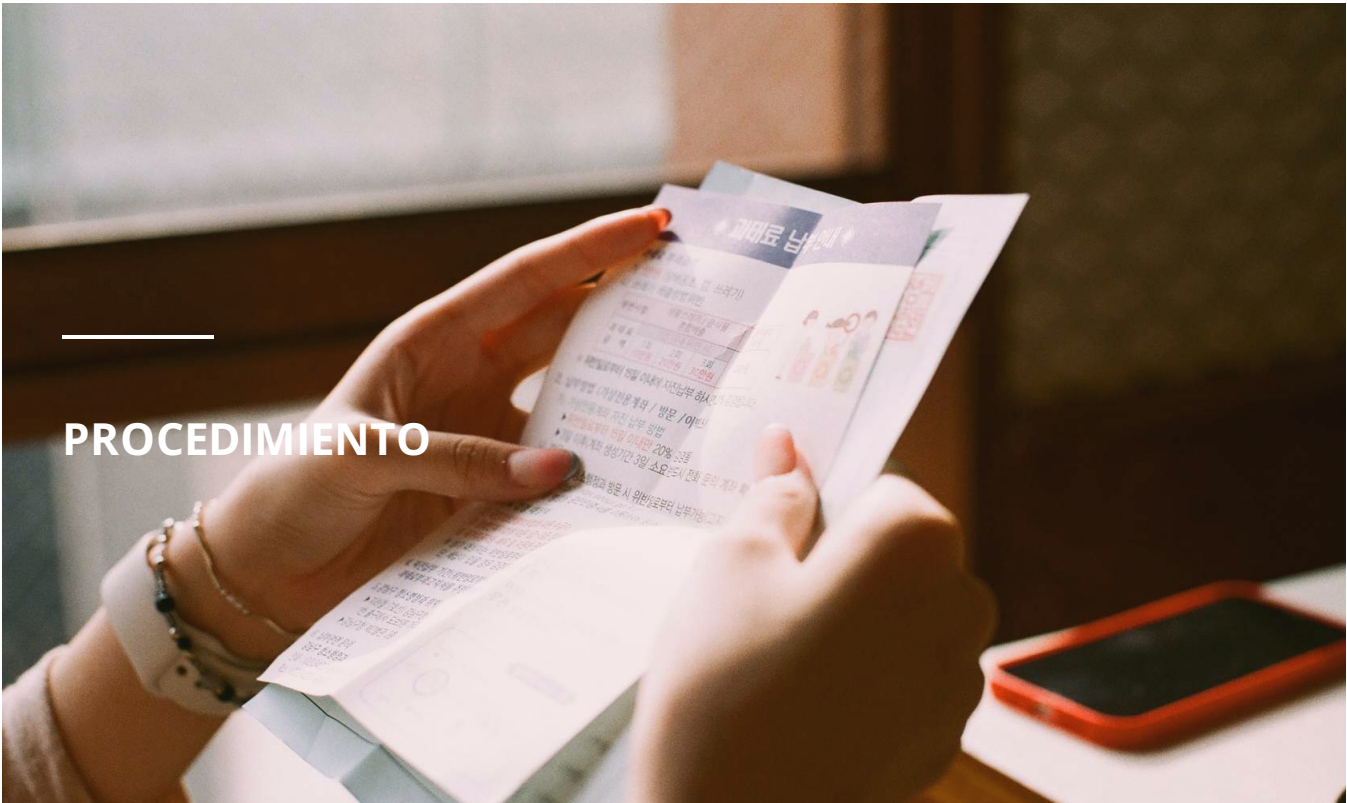
☐

Falso

☐

Verdadero

EXPLICACIÓN BOLETA



- La atención solo se puede entregar al titular

ALCANCE	POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA
---------	--------------------------	-------------	--------

- El Rut del cliente para saber a quién atendemos
- Esta atención se puede dar a titular o usuario
- El Domicilio sobre el cliente está consultando.
- Un cliente sin servicios activos no tiene acceso a la Suc. Virtual
- Esta atención se puede ofrecer en cualquier canal de atención comercial

ALCANCE	POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA
• NO entregar detalles específicos de la boleta a un tercero sin poder notarial. ◦ Por ejemplo, Informar que el motivo de variación del cobro corresponde a consumo VOD, pero NO se debe entregar, título, fecha y hora o señalar que hubo aumento en llamadas a celular, pero NO entregar detalle de números, compañía, fechas, etc. • NO entregar datos del cliente a un tercero (Fonos de contacto, dirección, RUT, nombre completo) • NO enviar la boleta a un mail diferente al registrado en la Cuenta de Facturación del titular • El detalle de los cobros de la boleta sólo se le puede informar al titular. • Si un tercero consulta, se le puede informar que la variación del cobro en la boleta responde a un consumo de un producto en particular, pero no entregando detalles del cobro, fechas, etc. • El detalle de una boleta o factura puede ser entregado a un tercero, como trabajador de la empresa, que tiene el cargo de secretaria/o o control de gestión. El tercero debe confirmar tanto los datos de la empresa como rut, nombre completo y cargo. • Invita al cliente a revisar el detalle de una boleta en vtr.com, seleccionando AYUDA -> CONOCE TU BOLETA • <u>INFORMA:</u> <i>"Sr(a). XXXX Lo que nos solicita puede revisarlo a través de la Sucursal Virtual en VTR.COM o APP VTR"</i>			

- Si cliente manifiesta que tiene inconvenientes para realizar la gestión, apóyalo con la sección Revisión en Sucursal Virtual de la publicación en iSAC.



ALCANCE	POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA
---------	--------------------------	-------------	--------

- En caso de que el titular solicite una copia de boleta, lo puedes hacer usando la herramienta Super Usuario. Revisa la publicación [AQUÍ](#)
- Ante solicitudes de separar servicios que están facturados en una misma boleta, debes ingresar un ticket a mesa de ayuda.
 - Sólo aplica para boletas que contienen promociones de 2 direcciones en una misma boleta
- Revisa la herramienta Billing compare, para que puedas hacer comparación de boletas:
 - Atento [AQUÍ](#)
 - Konecta [AQUÍ](#)

Para entender una boleta, debes tener los siguientes conceptos claros:

DOM	Período de facturación de la cuenta
Proporcionales	Es el cobro que corresponde desde el día de la modificación al término del DOM

Descuentos multiservicios	Descuento por cada servicio principal que el cliente contrate
----------------------------------	---

ALCANCE	POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA
• ¿Su boleta viene con un valor más alto? • ¿Se recuerda si le hemos hecho anteriormente un ofrecimiento de descuento por meses? • ¿Es su primera boleta? • ¿Hizo alguna modificación de sus servicios anteriormente?			

SERVICIOS MÓVILES

CÓMO RECONOCER UN COBRO

Para distinguir un cobro que reclama un cliente, sigue los pasos descritos a continuación:

1. Ingresa a la **cuenta de Facturación** para ingresar al perfil de Facturación correspondiente a la cuenta con el cobro en duda

2. **Descarga las 2 boletas emitidas más recientes** para analizar la diferencia de los cobros. En estas boletas, podemos apreciar:

EQUIPO EN ARRIENDO

OBSERVAR EQUIPO

Puedes observar el equipo contratado por el cliente y valor de cuota mensual; adicionalmente revisar cuántas cuotas se han facturado del total de 18

		Servicio Público Telefónico, Adicionales a los anteriores y de Larga Distancia	
Fono(s): 957057366 y otros...		Total Telefonía	\$ 12.570
Cuenta telefónica // Servicios móviles			
Servicio Telefónico Móvil		\$ 12.990	
Servicios Adicionales		\$ 0	
Comunicaciones de Larga Distancia Internacional		\$ 0	
Comunicaciones a Otros Servicios Públicos de Telecomunicaciones		\$ 0	
Total Cuenta Única Telefónica		\$ 12.990	
Motorola Moto E7, Cuota Mensual Arriendo: Cuota 4 de 18		\$ 6.000	
Motorola Moto E7, Descuento Cuota Mensual Arriendo: Cuota 4 de 18		\$ -6.000	
Descuento: Renta: 12990 Dias: 1		\$ -420	
Saldo Anterior Cuenta Única Telefónica		\$ 0	
Total a Pagar Documento - Cuenta Telefónica		\$ 12.570	

COBROS MINUTOS LARGA DISTANCIA

LARGA DISTANCIA

En sección Comunicaciones a larga distancia muestra el monto total por servicio.

		Boleta de Ventas Servicio Público Telefónico, Adicionales a los anteriores y de Larga Distancia	
Fono(s): 964961692 y otros...		Total Telefonía	\$ 11.886
Cuenta telefónica // Servicios móviles			
Servicio Telefónico Móvil			\$ 11.886
Servicios Adicionales			\$ 0
Comunicaciones de Larga Distancia Internacional			\$ 0
Comunicaciones a Otros Servicios Públicos de Telecomunicaciones			\$ 0
Total Cuenta Única Telefónica			\$ 11.886
Saldo Anterior Cuenta Única Telefónica			\$ 0
Total a Pagar Documento - Cuenta Telefónica			\$ 11.886

© 2004, que reglamenta el contenido de la Cuenta Única Telefónica

COBROS PROPORCIONALES

PROPORCIONALES

Puedes detectar si existen cobros proporcionales en la página principal de la boleta:

Si aparece desglose que indica "proporcional" es porque cliente realizó un cambio de promoción el mes anterior. Puedes revisar el detalle de esta solicitud en la sección "PEDIDOS" de la vista 360 del cliente.

Explica al cliente que los montos se encuentran correctamente cobrados. Si es necesario, detalla el periodo en que tuvo cada plan.

963865303

963865303 Proporcional

0

390

Total Servicios Mes Actual

390

Saldo Anterior, Cuotas

4.000

Monto Neto

328

Monto Exento

0

IVA 19%

62

Total a Pagar

4.390

En **Sucursal Virtual**
de **VTR.COM**
serás el primero.

Ingresa y
visualiza tu boleta
las 24 horas.

Monto último pago
\$ 0



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

BLOQUEO/DESBLOQUEO EQUIPO Y SIM POR ROBO O PÉRDIDA



POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

INDAGA

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

--

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

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

--

ANTES DE REALIZAR EL BLOQUEO/DESBLOQUEO VERIFICA

VERIFICAR PRECONDICIONES

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

Home Aplicaciones Bec Online Bec Online BETA

ICES Call Center VTR

Gerencia facturación, recaudación y cobranza

Gerencia de Ingeniería e Infraestructura

Gerencia Operaciones y Logística

Gerencia Continuidad Operacional

NNOC Operaciones

Administración Flota VTR

Solicitud GOP

BGM - Sistema Gestión Móvil

Estadísticas Escalamiento

Escalamientos

Vrequest

300

Sistema de Gestión Móvil

958248492 Traer

Móvil se encuentra migrado a ANDES

4G

FEN

Data HLR

IMSI 730080101279547

Nº Móvil 56958248492

Internet Habilitado

Tipo de Mercado Post Pago

Roaming Voz Bloqueado

Roaming Datos Bloqueado

Llamadas Entrantes Habilitado

Llamadas Salientes Habilitado

SMS Habilitado <<

SMS Habilitado >>

Larga Distancia Bloqueado

S. Complementarios Bloqueado

Data OCS

Ciclo 1

Cod. Plan 1064

IMSI 730080101279547

Ciclo Vida Post-Pago

Susp. por Cliente No

Susp. por Robo No

Susp. por Atraso No

Susp. por L. Credito No

Este número tiene una cuenta POSTPAGO

Data PCRF

Op. Condición **Roaming* 1547**

Carga Inicial 92,0 Mb

Balance 92,0 Mb

Consumo 0,00 Kb

Estado Cuota Normal

Reset Cuota 01-01-2038

Inicio Cuota 31-12-2037

Op. Condición **Cuota* 3917**

Carga Inicial 30,00 Gb

Balance 20,79 Gb

Consumo 9,21 Gb

Estado Cuota Normal

Reset Cuota 01-11-2021

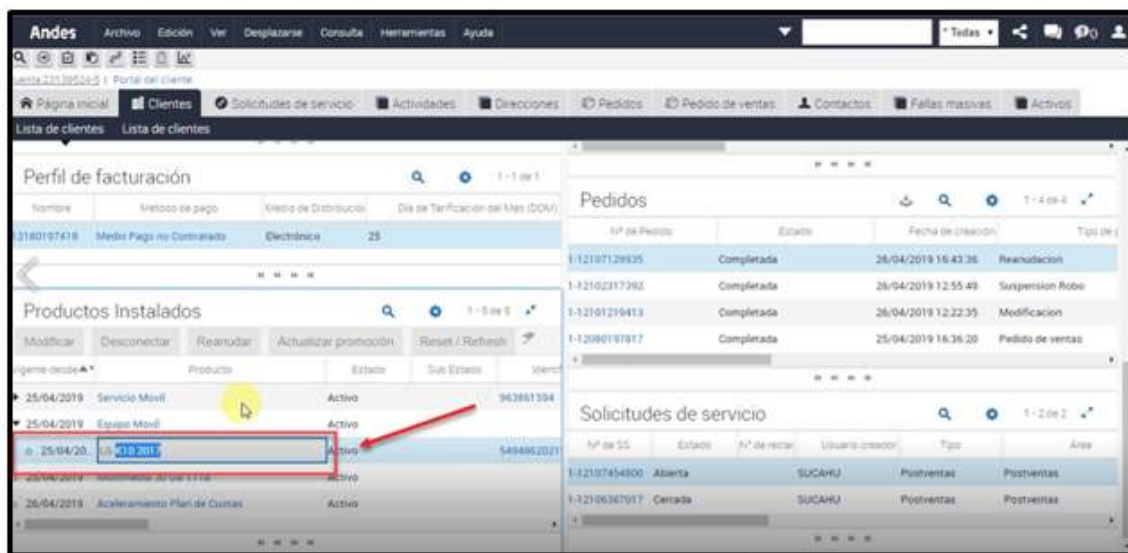
Inicio Cuota 19-12-2019

Historial de Equipos

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

MARCA Y MODELO DEL EQUIPO

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



GESTIÓN SUSPENSIÓN

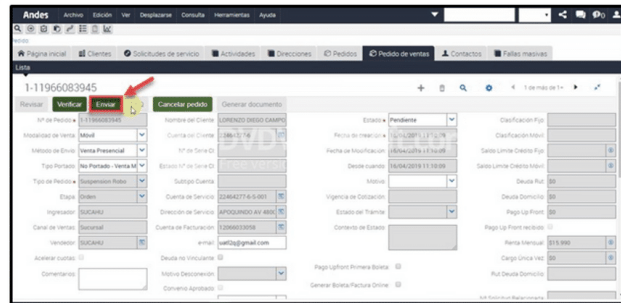
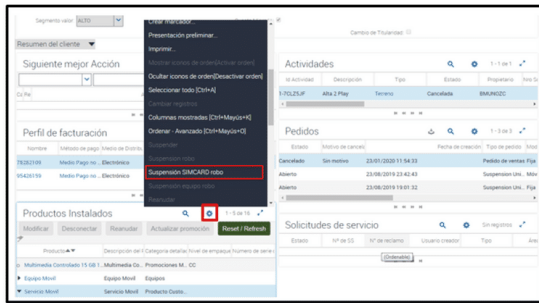
**SUSPENSIÓN SÓLO
SIMCARD**

**SUSPENSIÓN SÓLO
EQUIPO**

**SUSPENSIÓN SIM Y
EQUIPO**

INFORMA

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



**SUSPENSIÓN SÓLO
SIMCARD**

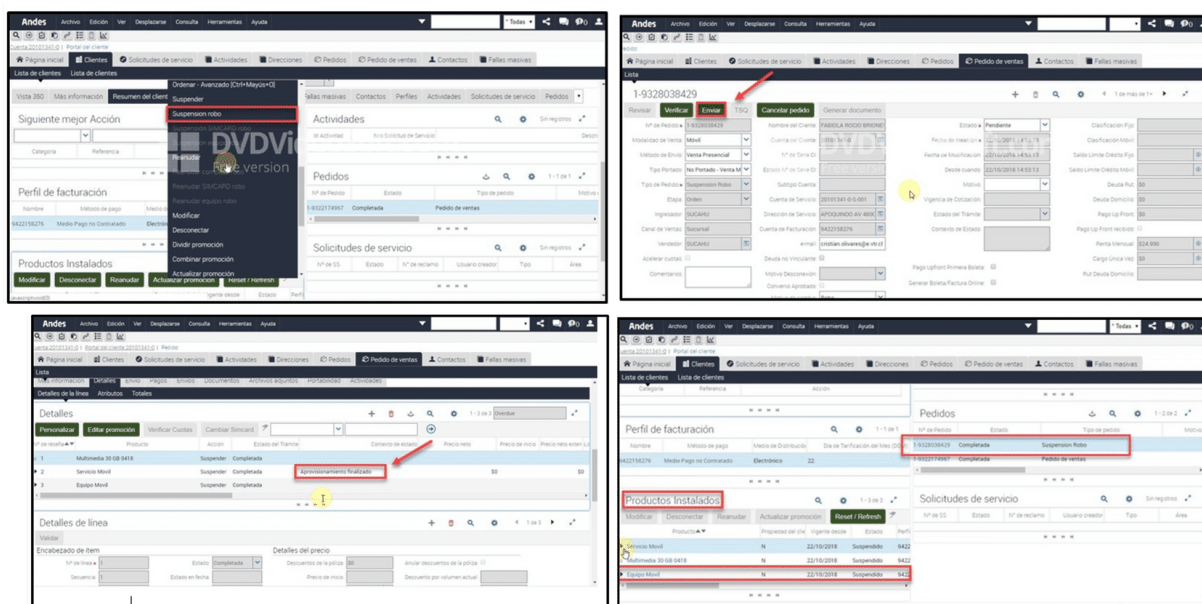
**SUSPENSIÓN SÓLO
EQUIPO**

**SUSPENSIÓN SIM Y
EQUIPO**

INFORMA

BLOQUEO EQUIPO MÓVIL PROPIEDAD CLIENTE

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



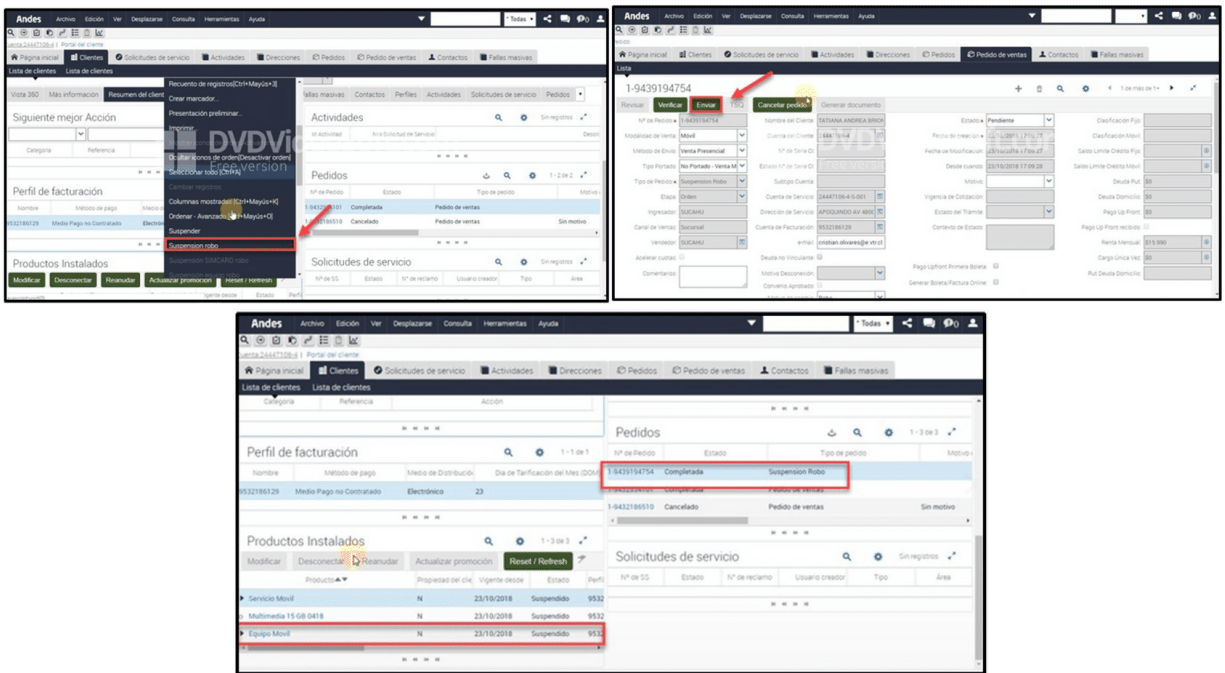
**SUSPENSIÓN SÓLO
SIMCARD**

**SUSPENSIÓN SÓLO
EQUIPO**

**SUSPENSIÓN SIM Y
EQUIPO**

INFORMA

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



**SUSPENSIÓN SÓLO
SIMCARD**

**SUSPENSIÓN SÓLO
EQUIPO**

**SUSPENSIÓN SIM Y
EQUIPO**

INFORMA

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

GESTIÓN DESBLOQUEO

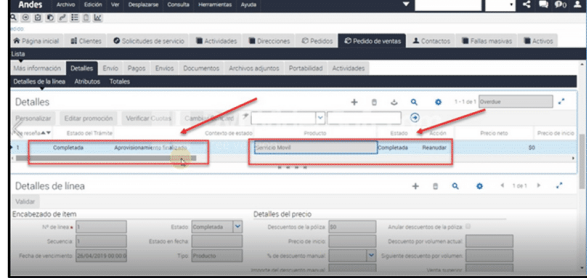
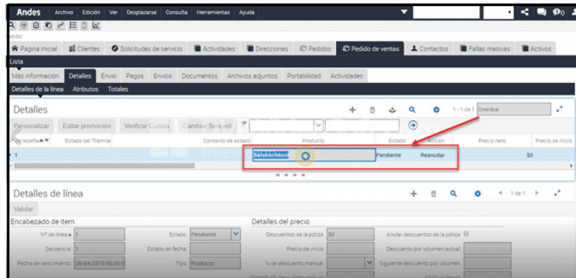
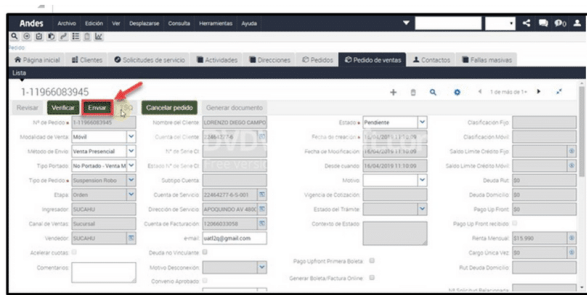
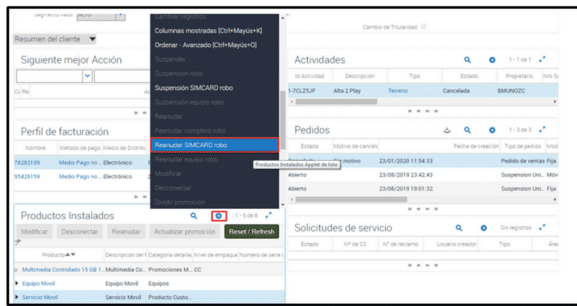
DESBLOQUEO DE SIMCARD

DESBLOQUEO EQUIPO

DESBLOQUEO DE SIM Y EQUIPO

INFORMA

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



**DESBLOQUEO DE
SIMCARD**

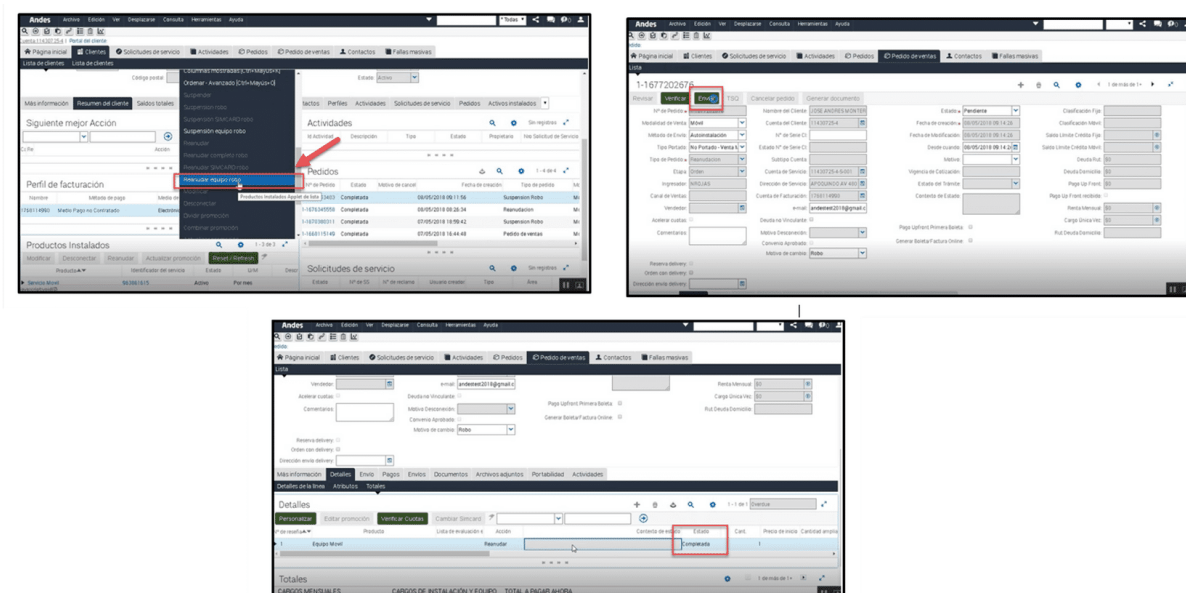
**DESBLOQUEO
EQUIPO**

**DESBLOQUEO DE
SIM Y EQUIPO**

INFORMA

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

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



**DESBLOQUEO DE
SIMCARD**

**DESBLOQUEO
EQUIPO**

**DESBLOQUEO DE
SIM Y EQUIPO**

INFORMA

EQUIPO

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

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

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

SIMCARD

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

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

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



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 24 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 24!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR