

VTR - DESAFÍO DE LA SEMANA N° 03 - Sucursal

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- Considera, que 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 05 AL 23 DE MARZO



INCONVENIENTE CON PAGO



DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO



ACTIVIDAD



POLÍTICA DE VENTA DE SERVICIOS FIJOS



CAMBIO DE SIMCARD



DESAFÍO TERMINADO

INCONVENIENTE CON PAGO



- **PAGO NO ASIGNADO**
- **PAGO NO APLICADO**
- **REVERSA DE PAGO**

Este procedimiento te ayudará con clientes que indica que pagó su boleta, pero no han activados sus servicios o no se ve reflejado el pago.

Esta atención puede ser entregada al titular o tercero (usuario del servicio)

DEBES SABER

Para los casos donde se debe adjuntar el comprobante del pago, en el Canal de WhatsApp (NO VOZ), el cliente puede adjuntar el comprobante vía WhatsApp o mail. Este comprobante siempre debe ser legible para poder posteriormente revisar todos los campos.

VERIFICA PRECONDICIONES

- Consulta con el cliente ¿Cuál fue la boleta (mes y dirección) y fecha en que realizó el pagó?
- Verifica en la Jerarquía de cuentas cuántas direcciones tiene el cliente e identifica cuál es la cuenta afectada

GESTIÓN

**PASO 1: SALDO
PENDIENTE DE PAGO**

**PASO 2: MÉTODO DE
PAGO**

**PASO 3: ERROR
CUENTA**

**PASO 4: PAGO
ASIGNADO
CORRECTAMENTE**

VERIFICAR SI EXISTE SALDO PENDIENTE DE PAGO

1. Ingresa a la cuenta de facturación para verificar si la boleta que indica el cliente aparece pagada o no.

- **Saldo pagado** ► Revisa en la cuenta de cliente si el servicio está activo o suspendido:

- **Servicio activo** ➤ Informa al cliente que no presenta deuda. Puedes apoyarte con el siguiente script: *"Sr. XXX le informo que la boleta correspondiente al mes XXX por \$xxxxx aparece en nuestros sistemas pagada el día XXX y sus servicios se encuentran activos"*

Importante: Si cliente indica no tener servicios aun estando comercialmente activos, debes seguir el procedimiento técnico que corresponda.

- **Servicio suspendido** ➤ resuelve según la información de la pestaña CLIENTE CON SERVICIO SUSPENDIDO Y CUENTA PAGADA de la publicación
- **Saldo pendiente de pago** -> Continúa con la revisión del PASO 2

**PASO 1: SALDO
PENDIENTE DE PAGO**

**PASO 2: MÉTODO DE
PAGO**

**PASO 3: ERROR
CUENTA**

**PASO 4: PAGO
ASIGNADO
CORRECTAMENTE**

VERIFICAR MÉTODO DE PAGO

1. Revisa en la vista 360 de la cuenta de facturación, cuál es el método de pago que tiene asociado.

! De todas formas puedes consultarlo al cliente para confirmar cuál fue el método de pago utilizado

a) **Medio pago no contratado y Pago automático** ➤ Continúa la revisión en el PASO 3

b) **Pago automático** ➤ Verifica que el PAC- PAT esté activo. Apóyate en la publicación [REVISAR MODALIDAD DE PAGO \(PAC – PAT\)](#).

c) **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

Cuenta: 198923694967 | Portal del cliente

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

Lista de clientes Lista de clientes

Subclase: Móvil Cambio de Titularidad: L1

Más información Resumen del cliente Saldo total Jerarquía de cuentas Fallas masivas Contactos Perfiles Actividades Solicitudes de servicio Pedidos

Siguiente mejor Acción Sin registros

Ci Re Acción

Perfil de facturación 1 - 1 de 1

Nombre	Método de pago	Medio de factura	Día de facturación
198923694967	Medio Pago no Contratado	Electrónico	19

Productos Instalados 1 - 2 de 2

Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh

Producto Estado Fecha de instalación Vigente desde

Actividades 1 - 5 de más de 5+

Id Actividad	Descripción
1-2EGNISJC	Integration Id.migra.801929645, Operacion.REFRESH.TODAS, Correlacion:0003694411 Reset / F
1-2J0XXZWL	La actividad ID '1-2JQ9PX0' asignada a usuario 'CRALVAREZ' no ha sido finalizada en pAlarma
1-2JQ9PX0	La actividad ID '1-2JDTGADP' asignada a usuario 'LCARDONA' no ha sido finalizada en pAlarma
1-2JDTGADP	La actividad ID '1-2JD56MZN' asignada a usuario 'SRODAS' no ha sido finalizada en plazAlarma
1-2LF8TMIY	La actividad ID '1-2LEQGLGG' asignada a usuario 'HCAROR' no ha sido finalizada en plazAlarma

Pedidos 1 - 5 de más de 5+

Estado	Motivo de cancel	Fecha de creació	Tipo de pedido	Modalidad de Ver	Nº de Pedido
Pendiente		18/08/2022 12...	Modificación	Fija	1-2047217139
Completada		24/07/2022 18...	Reanudacion	Móvil	1-2035592243

**PASO 1: SALDO
PENDIENTE DE PAGO**

**PASO 2: MÉTODO DE
PAGO**

**PASO 3: ERROR
CUENTA**

**PASO 4: PAGO
ASIGNADO
CORRECTAMENTE**

CONFIRMAR SI EL PAGO SE HIZO POR ERROR EN OTRA CUENTA

- Si el cliente sólo **posee una cuenta de facturación**, continúa al PASO 4
- En caso que el cliente **posea más de una cuenta de facturación**, revisa si el pago aparece en otra de sus cuentas.
 - Monto y fecha coinciden con el pago realizado pero aplicado a cuenta distinta** ➤ resuelve según la información de la pestaña **TRASLADO DE PAGOS** de la publicación

**PASO 1: SALDO
PENDIENTE DE PAGO**

**PASO 2: MÉTODO DE
PAGO**

**PASO 3: ERROR
CUENTA**

**PASO 4: PAGO
ASIGNADO
CORRECTAMENTE**

REVISAR SI EXISTE PAGO ASIGNADO CORRECTAMENTE

1. En la **pestaña Pagos** de la cuenta de facturación, revisa si aparece **el total pagado en la columna SIN ASIGNAR**

2. **Verifica además que exista un saldo a favor** (esto confirma que el pago se aplicó a la cuenta del cliente pero no fue asignado al saldo).

a) Existe pago sin asignar ➤ Resuelve según la información de la pestaña **PAGO NO ASIGNADO** de la publicación

b) NO existe pago sin asignar ➤ Resuelve según la información de la pestaña **PAGO NO APLICADO** de la publicación

3. Revisar en la cuenta de facturación del cliente, Pestaña pagos, si cliente tiene reversa de pagos. En la columna **REVERSADO** estará marcado con una **"Y"**.

a) Existe reversa de pagos -> Resuelve según la información de la pestaña **REVERSA DE PAGO** de la publicación

Perfil de facturación

Estado: ● 1 de más de 1+

Resumen del saldo

Refreshar

Saldo	668,381.00	Vence ahora:	14,391.00
Ajustes/pagos no aplicados:	-643,990.00		
Disputas no resueltas:	0.00		
Movimientos no facturados:	0		

Pagos

Refrescar

Número de pago	Fecha de pago	Método de pago	Importe del pago	Número de confirmación	Asignado	Sin asignar	Reversado	Entidad recaudadora
P1-16751093	12/05/2021	Efectivo	-643,990.00	P1-16751093	0	-643,990		CAJAVECINA

Pagos									
Refrescar									
Número de pago	Fecha de pago	Método de pago	Importe del pago	Número de conf.	Asignado	Sin asignar	Reversado		
P1-5119167	06/01/2020	Efectivo	\$41,942	P1-5119167	-41942	0		SERVIPAG	
P1-5573808	05/02/2020	Efectivo	\$42,487	P1-5573808	-42487	0		SERVIPAG	
P1-6009924	03/03/2020	Efectivo	\$42,487	P1-6009924	-42487	0		SERVIPAG	
P1-6623020	08/04/2020	Efectivo	\$41,116	P1-6623020	-41116	0		SERVIPAG	
P1-7039942	04/05/2020	Efectivo	\$42,487	P1-7039942	-42487	0		SERVIPAG	
P1-7641774	06/06/2020	Efectivo	\$42,487	P1-7641774	0	0		SERVIPAG	

PAGO NO ASIGNADO

Resolver casos donde un cliente realizó el pago de su cuenta y este se visualiza como saldo a favor y como Sin Asignar.

VERIFICA PRECONDICIONES

Verifica en la sección **ACTIVIDADES** si existe algún ticket a mesa de ayuda ingresado con anterioridad

GESTIÓN

1. En caso que el caso **no haya sido escalado previamente**, debes **ingresar un ticket** a mesa de ayuda. Puedes apoyarte en la publicación [INGRESO DE TICKETS A MESA DE AYUDA](#)

- Sólo se debe ingresar ticket para casos donde el pago no fue asignado en la cuenta y si aparece como saldo en Andes. Cuando el pago fue asignado en otra cuenta, apóyate con la sección "Traslado de pagos".

2. Si **ya fue escalado con anterioridad**, ingresa el número de ticket a la página de [Supportal Helpdesk](#) para revisar su estado

3. Ingresar una **Inhibición de Cobranza** para evitar el corte de servicios

INFORMA

Informa al cliente que su caso se debe escalar con un máximo 72 hrs. Hábiles para la solución

Apóyate con el siguiente script:

"Sr. XXX debido a un inconveniente sistémico, el servicio aún no se encuentra disponible, por eso, hemos escalado su solicitud, la que estará resuelta en máximo 72 hrs. hábiles. Lamentamos las molestias que esto pudo ocasionar, pero aseguramos que mientras se solucione, sus servicios se mantendrán activos"

REGISTRA —

Atención comercial -> Pago -> pago no aplicado

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de atención
- Información entregada
- Gestión realizada.

PAGO NO APLICADO

DEBES SABER —

- LOS LUGARES DE PAGO TIENEN TIEMPO DE APLICACIÓN DETERMINADO
 - Pagos en Sucursal VTR / [VTR.COM](https://www.vtr.cl) (Pago express y Sucursal Virtual) -> Tiempo de aplicación de 72 horas hábiles
 - Pagos en recaudadores externos -> Tiempo de aplicación de 48 horas hábiles
- **NO se debe ingresar ticket en Helpdesk.** Este tipo de casos deben ser escalados a través de una Solicitud de servicio, apóyate con la sección "GESTIÓN".

VERIFICA PRECONDICIONES

Revisa si el servicio está suspendido o próximo a suspenderse

GESTIÓN

Paso 1

Para este caso, la inhibición se debe hasta el 18 de julio, es decir, calcular desde el 12 de julio que corresponde al día antes de la fecha de corte

VTR COMUNICACIONES SpA
Grupo Servicios de Telefonía Móvil / Instalación, Ejecución y Comercialización de Servicios de Telecomunicaciones, Telefonía, TV Cable, Internet y Servicios Públicos
Casa Matrix, Apoyando N° 4.900
piso 11, Las Condes

vtr.com
+600 800 9000

R.U.T.: 76.114.143-0
BOLETA ELECTRÓNICA
N° 225785957
S.I.I. SANTIAGO ORIENTE

RAMIREZ, JAIME RUBEN
SAN JOSEMARIA ESCRIBA DE BALAGUER 12817
Lo Barnechea

CLIENTE N°
121791173934
EMISION
17-Jun-2022

Vence el **07-Jul-2022**

Total a Pagar **\$ 29.970**

Último pago: \$21.525 el 07-Jun-2022
Corte a partir del: **13-Jul-2022**

Periodo Facturado del 17 Jun al 17 Jul

Facturación Últimos 6 meses

Periodo	Facturación
17-Jun-2022	22.990
17-May-2022	22.990
17-Abr-2022	22.990
17-Mar-2022	22.990
17-Feb-2022	22.990
17-Ene-2022	22.990

Rentas Servicios Principales
Triple Pack Finix 22.990
(Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 500)

Total Rentas Servicios Principales 22.990

Consumos y Servicios Adicionales
Telefonía 0
Televisión 0

1. Servicio suspendidos Ingresar una inhibición de cobranza

Servicio próximo a suspenderse > Si dentro de los próximos 6 días los servicios se suspenderán también ingresa una Inhibición de cobranza.

Para ingresar la fecha de inhibición, debes calcular los 6 días desde el día antes de la fecha de corte que aparece en la boleta

IMPORTANTE

Si cliente ya fue inhibido y se vuelve a contactar por mismo motivo, infórmale que su pago aún no se ha regularizado ya que superó el plazo del recaudador, y que para poder escalar correctamente es necesario que nos envíe el comprobante de pago. NO se debe volver a ingresar una nueva inhibición sin tener el comprobante.

Para revisar comprobante debes validar que el número de cliente sea el mismo que la cuenta de facturación. Para realizar la inhibición (si cliente no ha tenido por mismo motivo) no es necesario pedir el comprobante de pago al cliente. En primera instancia:

Paso 2

2. Verifica si el pago está realizado dentro del plazo del recaudador.

Para esto:

1. Indaga **cuál fue el medio de pago** del cliente

2. Si el pago está **dentro del plazo de aplicación**, informa al cliente:

"Sr(a) XXX el pago realizado por el recaudador XXX tiene un tiempo de aplicación de XX horas, por tanto está dentro del plazo. De todas formas, tenga la tranquilidad que su servicio no sufrirá cortes"

3. Si el pago está **fuera del plazo del recaudador**, explicar al cliente que para solucionar su inconveniente es necesario que envíe el comprobante de pago a tu correo corporativo para así escalarlo al equipo resolutor.

Si el cliente indica que no tiene el comprobante, indicarle que nos puede volver a contactar cuando tenga el comprobante.

Paso 3

Comprobante de pago recepcionado

Actividades	Fallas masivas	SS relacionadas	Seguimiento de auditoría	Notas	Archivos adjuntos	Servicio Técnico
-------------	----------------	-----------------	--------------------------	-------	-------------------	------------------

Cuenta de facturación:			Número de boleta:			Monto cancelado:		
Lugar de pago:			Lugar de pago (otros):					

4. Una vez recibido el comprobante, ingresa una solicitud de servicio y envía un mail

- CUENTA: Facturación
- TIPO: CuentaÁREA: Recaudación
- SUBÁREA: Pago no aplicado
- DESCRIPCIÓN: lugar y fecha de pago, monto pagado
 - Adjunta el comprobante de pago a la solicitud de servicio ingresada.
 - Completa además los campos obligatorios de la Solicitud:

Sólo en casos en que NO puedas ingresar el comprobante de pago en la solicitud de servicio, envía un mail:

- DESTINATARIO: bpovtr@evertecinc.com y escalamiento.recaudacion@vtr.cl
- ASUNTO: ESCALAMIENTO PNA ANDES N° SS/N° CUENTA CLIENTE/RUT CLIENTE
- CUERPO DE CORREO: Rut del cliente// Cuenta de facturación// Monto pagado//Fecha de pago//lugar de pago//N° de SS ingresada

Informa al cliente que su caso fue escalado y cuál será el tiempo de respuesta:

Con Inhibición:

"Sr(a) XXXX ya fue gestionado su caso, el cual se regularizará en un plazo máximo de 6 días hábiles. Tenga la tranquilidad que su servicio no se verá afectado"

Sin inhibición:

"Sr(a) XXXX ya fue gestionado su caso, el cual se regularizará antes del vencimiento de su boleta. Tenga la tranquilidad que su servicio no se verá afectado"

NO OLVIDES REGISTRAR TU ATENCIÓN

ESCALA

PASO 1

Si el pago aún no se refleja en la cuenta y el plazo entregado no se cumplió, realiza los siguientes pasos:

1. Confirma si la solicitud de servicio de pago no aplicado fue ingresada y su estado

- **Solicitud no fue ingresada** -> Deberás realizar todo el proceso anteriormente descrito
- **Solicitud finalizada** -> Revisa el cierre de la actividad. Si la Solicitud no fue gestionada o finalizada sin gestión y el pago continúa sin aplicarse envía un mail:

- DESTINATARIO: escalamiento.recaudacion@vtr.cl con copia a bpovtr@evertecinc.com
- ASUNTO: PNA NO RESUELTO// N° SS/N° CUENTA // RUT CLIENTE
- CUERPO DE CORREO: Rut del cliente// Cuenta de facturación// Monto pagado//Fecha de pago//lugar de pago//N° de SS ingresada

Solicitudes de servicio					
Estado	N° de SS	N° de reclamo	Usuario creador	Tipo	Área
Abierta	1-201458928282		LCRUZS	Cuenta	Recaudación

*Imagen de referencia de solicitud ingresada

PASO 2

2. Verifica el estado de los servicios; si estos se encuentran suspendidos o próximos a suspenderse (en los próximos 6 días) ingresa una Inhibición de cobranza, calculando los 6 días desde el día antes de la fecha de corte que aparece en la boleta.

Si el cliente nos vuelve a contactar porque el escalamiento anterior no fue respondido, envía nuevamente un mail, pero esta vez a otro destinatario:

- DESTINATARIO: escalamiento.recaudacion@vtr.cl con copia a margarita.henriquez@clarochile.cl; claudio.palma@clarochile.cl; bpovtr@evertecinc.com; Alejandra.TorresSalgado@clarovtr.cl
- ASUNTO: PNA NO RESUELTO// N° SS/N° CUENTA // RUT CLIENTE
- CUERPO DE CORREO: Rut del cliente// Cuenta de facturación// Monto pagado//Fecha de pago//lugar de pago//N° de SS ingresada

Informa al cliente que su caso fue escalado y cuál será el tiempo de respuesta:

Con Inhibición:

"Sr(a) XXXX ya fue gestionado su caso, el cual se regularizará en un plazo máximo de 6 días hábiles. Tenga la tranquilidad que su servicio no se verá afectado"

Sin inhibición:

"Sr(a) XXXX ya fue gestionado su caso, el cual se regularizará antes del vencimiento de su boleta. Tenga la tranquilidad que su servicio no se verá afectado"

CLIENTE CON PAC PAT RECLAMA POR PAGO NO APLICADO debes guiarte por la publicación [PAGO AUTOMÁTICO \(PAC -PAT\)](#).

REVERSA DE PAGOS

PAGOS

Pagos en efectivo

Las reversas de pago en efectivo pueden ocurrir cuando el pago es correctamente recepcionado por recaudadores externos pero el sistema no los reconoce y asigna a la cuenta.

Para gestionar este tipo de casos, debes apoyarte con la sección **"PAGO NO APLICADO"**.

Pagos con tarjetas (en transbank o pago express de VTR)

Las reversas de pago pueden ocurrir porque el pago del cliente sufre un inconveniente y no es procesado con éxito. Se debe a dificultades de comunicación entre Transbank y VTR.

REVERSA

¿Qué implica una reversa para el cliente?

Si el pago es reversado, el proceso se anula y el pago es devuelto a la cuenta bancaria o tarjeta de

crédito del cliente, pero la restitución de los fondos tarda **hasta 72 horas hábiles** luego de efectuado el pago.

- Como el pago no se concreta, VTR nunca recibe el pago y la deuda del cliente no es rebajada.
- El cliente debe pagar nuevamente los servicios de VTR

Ejemplo:

Reversa aplicada el mismo día del pago

Fecha	Sucursal	N° Operación	Descripción	Cargos \$	Abonos \$
30/12/2019	STGO. PRINCIPAL	571867	VTR CONTINGENCIA PE	5.228	0
30/12/2019	STGO. PRINCIPAL	1163	COMPRA EN COMERCIO	0	5.228

QUÉ DEBE HACER EL CLIENTE

¿Qué debe hacer el cliente frente a una reversa Transbank?

Respecto al pago de su cuenta, el cliente debe volver a realizar el pago de su cuenta y una vez finalizado, debe validar que la deuda ya no figura en su cuenta o que haya recibido el comprobante de pago (voucher).

Respecto al pago reversado, el cliente debe validar que el pago o cargo efectuado fue restituido en su cuenta corriente luego de 72 hrs hábiles. En caso de no encontrar el registro de un abono por el mismo valor que pagó, el cliente debe contactar a su banco para solicitar mayor información del pago.

DEBES SABER

INDAGA

GESTIÓN E INFORMA

Para clientes que pagaron a través de PAGO EXPRESS en VTR.COM y tuvieron este inconveniente, se les envía un correo en horario PM (15:00 aprox).

Emisor

informavtr@vtr.cl

Asunto

Hubo un problema con el pago de su boleto



DEBES SABER

INDAGA

GESTIÓN E INFORMA

- ¿Cuándo realizó el pago?
- ¿A través de qué medio hizo el pago?
- ¿Ha revisado en su cartola si el monto pagado se devolvió?

DEBES SABER

INDAGA

GESTIÓN E INFORMA

Informa al cliente que su pago no fue procesado con éxito. Si se descontó monto en su cuenta, **la entidad recaudadora tiene 72 horas hábiles para hacer la devolución del dinero.**

INFORMA

No se descontó monto en la cuenta

"Sr. XXX el pago que usted realizó no fue procesado con éxito, es por esto que el saldo no fue descontado de su cuenta. Lo invitamos a pagar su boleta a través de VTR.COM."

Si se descontó monto en la cuenta

"Sr. XXX el pago que usted realizó no fue procesado con éxito. Debe esperar 72 horas hábiles para la devolución de su dinero. Si aún no tiene respuesta, debe contactarse directamente con su banco."



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO



PROCEDIMIENTO

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- Atender casos cuando el cliente solicita que se le descuente de su cuenta el monto correspondiente a un período sin servicio, ya sea por una falla masiva o por un inconveniente particular del domicilio.

DEBES SABER

- Esta atención se puede entregar al **titular o tercero usuario del servicio**

- En la observación obligatoria, registra **#DIASSINSERVICIO + el motivo** del ajuste.
- En el sub-motivo de ajuste **SIEMPRE** debes seleccionar **“COBRO DÍAS SIN SERVICIO”**
- Si Cliente consulta por descuento, posterior a la solución de una falla masiva se debe informar que su caso será revisado por un área especialista y en caso de corresponder descuento, se verá reflejado en su próxima boleta.

IMPORTANTE

VERIFICA

- **Para casos de clientes que desconectaron sus servicios y no se les alcanzó a hacer la devolución regulatoria de días sin servicio**, se les envía un mail para dar aviso que dicha devolución se realizará a través de un vale vista.
- Si quieres **ver el mail que reciben los ex clientes**, pincha [AQUÍ](#).
 - Puedes revisar los clientes y ex clientes que recibieron el mail con la devolución de su vale vista en las siguientes bases
 - [CLIENTES](#)
 - [EX CLIENTES](#)

IMPORTANTE

VERIFICA

- Revisar las actividades de **“Llamada Entrante”** en la vista de la **CUENTA DE SERVICIO** correspondiente al domicilio por el que el cliente nos contacta, poniendo atención a la **“Fecha Inicio” y su “Razón”**
- Revisa las **Solicitudes de Servicio de Reparación técnica** desde la vista de la **CUENTA DE SERVICIO** asociada a la dirección por la que el cliente nos contacta, poniendo atención a la **“Fecha**

de Creación”.

- **Verifica si cliente se encuentra en falla masiva.** Revisa la publicación [DIFICULTAD DE SERVICIO DETECTADA \(FALLA MASIVA HFC\)](#).
 - **Si cliente se encuentra con falla masiva se debe informar hora de solución que entrega la FEN.**

Actividades					
Fecha Inicio	Tipo	Estado	Razón		Detalle Razón
18/03/2021 21:05:40	Llamada Entrante -	Finalizada	Internet		Capacitación
04/09/2018 00:38:44	Llamada - Saliente	Finalizada	Internet		Agendamiento
04/09/2018 00:30:42	Terreno	Cancelada			
04/09/2018 00:30:15	SMS - Saliente	Pendiente	Outbound		SMS - Saliente
04/09/2018 00:30:01	Resolución	Finalizada			

GESTIÓN

CLIENTE SE ENCUENTRA ACTUALMENTE SIN SERVICIOS

1. **Aplica el procedimiento de inconvenientes de servicios correspondiente a lo que indica el cliente.**

- Si no pudiste solucionar el inconveniente del cliente informa que el descuento, de corresponder, se realizará en la siguiente boleta, una vez que el técnico haya resuelto el inconveniente presentado.

INFORMA:

VOZ	NO VOZ
<i>"Sr. XXX, una vez que el técnico reestablezca el funcionamiento de sus servicios, se realizarán los descuentos legales correspondientes; estos pueden verse reflejados en su próxima o subsiguiente boleta"</i>	<i>"XXX, una vez que el técnico reestablezca el funcionamiento de tus servicios, se realizarán los descuentos legales correspondientes; estos pueden verse reflejados en tu próxima o subsiguiente boleta"</i>

CLIENTE ESTUVO SIN SERVICIOS

PASO 1 —

1. Verifica si **en la boleta actual o a facturar viene el descuento legal** correspondiente a días sin servicio.

Servicios Adicionales Televisión			
d-BOX HD		1-Oct/31-Oct	2.490
d-BOX HD		1-Oct/31-Oct	2.490
Rentas Mensuales Premium			
Descuento HBO Pack \$-7.490	21/Abr/2020	1-Oct/31-Oct	0
HBO Pack 7.490	21/Abr/2020	1-Oct/31-Oct	0
Star Premium	12/Ene/2018	1-Oct/31-Oct	8.278
Otros Servicios y Cargos			
Descuento Primera Caja		1-Oct/31-Oct	-2.490
Descuento Star Premium Funcionario		1-Oct/31-Oct	-4.139
Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión			6.629
Otros Cargos			
Descuento: Ley de Protec. al Consumidor TV Renta: 8278 Dias: 1			-276
Descuento: Ley de Telecom. Internet Renta: 20436 Dias: 1			-682
Total Otros Cargos			1.239

PASO 2 —

2. En caso que no aparezca, **revisa en Cargos por Ítem, en el Perfil de facturación** si el descuento viene en la próxima boleta

! La descripción del concepto es **“Descuento Subtel Pack Fijo” o Indemnización Subtel Pack Fijo**; en el ejemplo se observa una indemnización y un descuento por -\$9.449 y -\$4.685 respectivamente

Perfil de facturación

Cuenta: 11624927-8 Principal: ☒

Nombre: PABLO ANDRES BONATI D Tipo de factura: Detalle

Cuenta de facturación: 63887960 Soporte de factura: Electrónico

Método de pago: Medio Pago no C Estado del perfil de facturación: Activo

Comentarios:

Refrescar

Saldo: \$48.366

Ajustes/pagos no aplicados: \$0

Disputas no resueltas: \$0

Movimientos no facturados: 37.604

Facturas Grupo de saldo **Uso sin facturar** Pagos Ajustes Documentos de cobro

Cargos por servicio

Cargos por ítem				
	Descripción	Cargo	Descuento	Adeudado
	Indemnización Subtel Pack Fijo	-\$9.449	\$0	-\$9.449 N
	Descuento Subtel Pack Fijo	-\$4.685	\$0	-\$4.685 N
	Descuento Multiservicio	-\$6.363	\$0	-\$6.363 N

PASO 3 —

Si el descuento **viene facturado o viene a facturar**, informa con el siguiente script :

VOZ	NO VOZ
"Sr. XXX el descuento por tiempo sin servicio viene en su boleta [emitida] [próxima boleta] por un total de \$xxxxxx"	"XXX el descuento por tiempo sin servicio viene en tu boleta [emitida] [próxima boleta] por un total de \$xxxxxx"

3. Si el descuento no está facturado en la boleta emitida ni tampoco viene a facturar continúa con el procedimiento.

GESTIÓN: Consulta al cliente si sus servicios funcionan con normalidad

CLIENTE CONTINUA CON INCONVENIENTES

CLIENTE ESTÁ OK CON SUS SERVICIOS

Debes aplicar el procedimiento correspondiente al inconveniente que indica el cliente e informar que si corresponde generar un descuento se aplicará en su próxima facturación.

CLIENTE CONTINUA CON INCONVENIENTES

CLIENTE ESTÁ OK CON SUS SERVICIOS

Debes consultar cuanto tiempo estuvo sin servicios y según lo que te indique debes aplicar el siguiente criterio para realizar la nota de crédito correspondiente.

MÁS DE 24 HORAS SIN SERVICIO	MENOS O IGUAL A 24 HORAS
Debes generar una nota de crédito de \$3.000	Debes generar una nota de crédito de \$1.000

Informa al cliente sobre la nota de crédito que realizarás según los días sin servicio.

Si el cliente **no está conforme con el monto indicado, debes ingresar una nota de crédito de \$5000**, indica que este monto es mayor al que se entrega generalmente por el descuento de días sin servicio.

- Si tienes dudas de como realizar una nota de crédito, puedes apoyarte con la publicación [AJUSTE](#)

Puedes apoyarte con el siguiente script:

VOZ

"Sr(a) XXXX, tras los inconvenientes que ha tenido con su servicio voy a generar una nota de crédito por \$5000 como compensación que se verá reflejado en su próxima boleta, este monto es mayor al que generalmente se descuenta por los días sin servicios."

NO VOZ

"XXXX, tras los inconvenientes que has tenido con tu servicio voy a generar una nota de crédito por \$5000 como compensación que se verá reflejado en tu próxima boleta, este monto es mayor al que generalmente se descuenta por los días sin servicios."



Para revisar más información ingresa [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

Lección 3 de 6

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

En el submotivo de ajuste SIEMPRE debes seleccionar “COBRO DÍAS SIN SERVICIO”. Esta afirmación es:

☐ Verdadera

☐ Falsa

POLÍTICA DE VENTA DE SERVICIOS FIJOS



VENTA EN VIVIENDAS POSTERIOR A UNA DESCONEXIÓN VOLUNTARIA

CONTEXTO

Definir el correcto uso de las políticas de ventas asociadas a los productos fijos y que estén en concordancia con la normativa de la empresa.

Si deseas revisar los pasos para la acreditación de la venta y los criterios de visado, puedes acceder la publicación Visado de contratos, haciendo clic [AQUÍ](#).

- Desde el día viernes 01 de noviembre de 2024 comenzó a regir una nueva política en relación al ingreso de ventas en viviendas donde se ha generado una desconexión en forma voluntaria por el antiguo cliente.



La política es la siguiente:

En domicilios que se encuentren los servicios en estado ACT-ELI posterior al ingreso de una desconexión voluntaria, NO está permitido realizar ventas a un nuevo cliente (RUT distinto al que

realizó la desconexión) durante los primeros 10 días corridos desde el ingreso de la desconexión.

- **En caso que se ingresen ventas en este periodo, serán descomisionadas.**

VENTA EN VIVIENDAS POSTERIOR A UNA DESCONEXIÓN VOLUNTARIA

Desde el día viernes 01 de noviembre, comenzó a regir una nueva política en relación al ingreso de ventas en viviendas donde se ha generado una desconexión en forma voluntaria por el antiguo cliente.

La política es la siguiente:

NO está permitido realizar ventas en un domicilio que ha realizado una desconexión voluntaria durante los primeros 10 días corridos, desde el ingreso de dicha desconexión.

- ! En caso que se ingresen ventas en este periodo, serán descomisionadas.

PROCEDIMIENTOS DE VENTA

- Aplica para todos los canales de venta.
- La política aplica en el siguiente caso:
 - Domicilios donde se haya ingresado en Andes una desconexión voluntaria en los últimos 10 días.
 - Venta a un cliente distinto al que realizó la desconexión (RUT que desconecta NO es el mismo que contrata).
- Las ventas ingresadas inmediatamente posterior al ingreso de una desconexión voluntaria hasta 10 días corridos después serán descomisionadas.
- Se puede ingresar ventas a partir del día 11 desde el ingreso en sistema de una desconexión voluntaria. Por ejemplo, si una desconexión se solicitó el día 1-jun, se pueden ingresar ventas en el domicilio desde el día 12-jun.

Ingreso en sistema
de la desconexión



Fecha (ejemplo)	01-jun	02-jun	03-jun	04-jun	05-jun	06-jun	07-jun	08-jun	09-jun	10-jun	11-jun	12-jun
Días desde Dx	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Venta	✗ Venta sin comisión											✓ Venta OK

VERIFICA Y ANALIZA

1. Revisa si en el domicilio se ha ingresado una desconexión voluntaria en los últimos 10 días

- Revisa el procedimiento [VALIDACIONES Y REVISIÓN DE LA DEUDA EN LA VENTA](#)

INFORMA

Script para cliente:

"Sr. XXX, por políticas comerciales de nuestra compañía no podemos ingresar ventas en este domicilio hasta el día "XX" (correspondiente a la fecha donde se cumplen los 10 días corridos)" dado que se encuentra en curso una desconexión solicitada por el antiguo titular".

REGISTRA

Tipificar correctamente el contacto de la atención.

Atención Outbound→Campañas→Venta/Cotización/Portabilidad

Incluir siempre en la observación:

- Nombre y Rut de la persona que atendemos
- Motivo llamada/atención

- Información entregada
- Gestión realizada

POLÍTICA DE INGRESO DE VENTAS EN RED HFC SOBRE VIVIENDA CON FACTIBILIDAD RED NEUTRA

POLÍTICA	CONSIDERACIONES
• Desde el día miércoles 01 de enero de 2025 comenzó a regir una nueva política en relación al ingreso de ventas en red HFC en viviendas con factibilidad Red Neutra. • No se puede vender en Red HFC sobre una dirección con factibilidad Red Neutra, teniendo en cuenta lo siguiente: ◦ Solo aplica para Pedidos de Ventas, no Cambios de Promoción. ◦ No aplica para pedidos solo Fono o solo Cable. • Para la búsqueda de factibilidad se debe considerar el procedimiento Solicitud Validación Factibilidad de Dirección.	

POLÍTICA	CONSIDERACIONES
• Si en un Pedido de Ventas, al momento de verificar TSQ, se genera un error, se debe verificar si existe Error 14, como se indica en el procedimiento Error al Verificar TSQ: RN Error 14. En caso tener una respuesta de OnNet en menos de 24 horas (1 día y el resto de horas del día en el que se	

realizó la solicitud), si esta es positiva se debe ingresar la venta en Red Neutra, en caso de ser negativa, se debe ingresar en HFC y mandar el respaldo de cara a comisiones.

- Si en un Pedido de Ventas, **se genera el Error 31**, se debe ingresar el ticket correspondiente a GSA y en caso de no tener una respuesta en 24 horas (1 día y el resto de horas del día en el que se realizó la solicitud), la venta se debe ingresar por HFC y mandar el respaldo de cara a comisiones.
- Si en un Pedido de Ventas, se genera el **Error 537**, se debe ingresar el ticket correspondiente a GSA y en caso de no tener una respuesta en 24 horas (1 día y el resto de horas del día en el que se realizó la solicitud), la venta se debe ingresar por HFC y mandar el respaldo de cara a comisiones.
- Si al momento de una visita técnica para la instalación de una venta, **el técnico declara que no se puede instalar fibra**, entonces la venta puede ser ingresada por HFC y se debe mandar el respaldo de cara a comisiones.
- Si al momento de contratación el cliente declara que **quiere HFC sobre Fibra**, entonces sí se puede ingresar la venta por HFC y se debe mandar el respaldo de cara a comisiones. Esto aplica para todos los canales excepto Terreno.

POLÍTICA DE RECONEXIONES

No se considerará como venta los ingresos que al momento de realizar la Validación Comercial en la pestaña Validación Ventas correspondan a una **Reconexión**, lo que se puede revisar en detalle en el procedimiento [Validaciones y Revisión De La Deuda En La Venta](#).



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

CAMBIO DE SIMCARD



PROCEDIMIENTO

ALCANCE

El alcance de este procedimiento es para Sucursales de atención VTR. Si un cliente solicita esta atención vía call center voz y/o no voz, informa que por seguridad y

norma Subtel esta atención es solo presencial:

VOZ: "Sr. XXX de acuerdo a la normativa Subtel y por evitar fraudes y suplantación de identidad, esta atención sólo es posible entregarse presencialmente. Le puedo informar sobre las sucursales más cercanas a su domicilio"

- Esta solicitud puede ser realizada por el Titular o Tercero con poder Notarial, para ello se debe solicitar lo siguiente:
 - Poder Notarial Original y con timbre de agua. Tiene que contener la firma del notario y una vigencia máxima de 6 meses desde su emisión. Debes además guardar una copia del poder en KWCC.
 - Llamada al cliente a fonos de contacto si es que tiene para validar que la solicitud es real.
 - Aprobación del jefe de sucursal.

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- Indicar que la SIMCARD no tiene costo.
- Para realizar un cambio de Simcard, la cuenta debe estar al día.
- En todos los cambios de simcard, debe realizar la validación de identidad. Valida la identidad del titular según la publicación [POLÍTICA DE VALIDACIÓN IDENTIDAD](#)
- Si la sim está bloqueada, revisar la publicación [BLOQUEO/DESBLOQUEO EQUIPO MÓVIL Y SIMCARD POR ROBO O PÉRDIDA](#)

- Si cliente solicita cambio de SIMCARD debes ofrecer actualización de promoción con planes vigentes para mejorar su oferta, apóyate en [PLAN COMERCIAL](#)
- El procedimiento de “CONVIVENCIA DE ÓRDENES” indica la compatibilidad de este con otros requerimientos. Puedes revisar el procedimiento en la publicación [PROCEDIMIENTO DE CONVIVENCIA DE ÓRDENES](#)
- No ingresar un nuevo pedido de cambio de simcard si existe uno en estado Pendiente, Pendiente de Envío, Enviado o Recibido. Dicho nuevo pedido de modificación no podrá ser creado.

DEBES SABER

- Se debe validar identidad de cliente previo al ingreso de la solicitud cambio de simcard
- En caso de que la validación sea rechazada, el cambio de simcard **no podrá concretarse.**
- En caso de que el rut este bloqueado con anterioridad o por muchos intentos fallidos, no se puede realizar el cambio de simcard.
- Recordar al cliente que si tiene sus **CONTACTOS respaldados en la SIMCARD**, estos se perderán.

INDAGA

VERIFICA PRECONDICIONES

- ¿A qué N° de PCS es el que necesita cambiar la simcard?

- ¿Por qué motivo necesita el cambio?

SÍ corresponde un cambio en los siguientes casos:

- Extravío/Robo Simcard
- Simcard con daños físicos (quebrada, doblada, componentes desprendidos).
- Si la Simcard se prueba en varios equipos y no funciona.
- Recomendación por SOS móvil o como respuesta de daño asociada a la línea.
- Por renovación de equipo móvil. El nuevo equipo no es compatible con modelo que hoy tiene el cliente.

NO corresponde a un cambio en los siguientes casos:

- Problema de llamadas, SMS, MMS, datos. Esto se debe validar a través de un Diagnostico Técnico Móvil. Puedes revisar el procedimiento de INCONVENIENTES MÓVILES
- Problemas con acceso a 4G o 4G+, todas nuestras Simcard son compatibles con esta tecnología.
- Por antigüedad o desgaste de la pintura del plástico.

INDAGA

VERIFICA PRECONDICIONES

1. 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" [AQUÍ](#).
2. Realiza la validación de identidad del cliente. Revisa la publicación [VALIDACIÓN IDENTIDAD VENTA MÓVIL Y CAMBIO DE SIMCARD](#).
Puedes apoyarte con el siguiente script:
"Señor/a XXX, a continuación, procederé a realizar unas preguntas de validación de identidad (accede a portal Equifax link <https://sec.equifax.cl/ui-iris/login> e ingresa rut y número serie documento de cliente para responder set de preguntas de validación), junto con la validación biométrica de su huella dactilar.
3. Revisa y verifica que cliente no posea deuda. Si tienes dudas de como revisarlo puedes apoyarte en la publicación [ANDES - CÓMO REVISAR LA DEUDA](#)

4. Verificar el estado de los servicios si se encuentran ACTIVOS o SUSPENDIDOS. si tienes dudas de como revisarlo puedes apoyarte en la publicación [ANDES - ESTADO DEL SERVICIO](#)

GESTIÓN

Paso 1

The screenshot shows the 'Andes' software interface. The top menu bar includes 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. The main navigation bar has tabs for 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', 'Fallas masivas', and 'Empleados'. The 'Clientes' tab is active, showing a 'Lista de clientes' section. Below this, there's a 'Siguiendo mejor Acción' section with a search bar and a 'Sin registros' message. The 'Perfil de facturación' section shows details for a client with ID 8336644111, including 'Medio Pago no Contratado', 'Electrónico', and '11'. The 'Productos Instalados' section is highlighted with a red circle and the number '2'. It contains a table with columns: 'Descripción del Producto', 'Producto', 'Estado', 'Perfil de facturación', and 'Categoría de'. The table lists three products: 'Equipo Móvil', 'Multimedia Controlado 6 GB', and 'Móvil Postpago'. The 'Multimedia Controlado 6 GB' product is highlighted with a red circle and the number '1'. The 'Pedidos' section is also visible, showing a table with columns: 'Nº de Pedido', 'Tipo de pedido', 'Fecha de creación', 'Etapas', and 'Estado'. It lists several orders, including 'Cambio de Promoción', 'Modificación', 'Pedido de ventas', and 'Suspensión Robo'.

1. Generar un nuevo pedido de modificación desde la sección **PRODUCTOS INSTALADOS**, pinchando sobre el plan y luego **MODIFICAR**.

Paso 2

The screenshot shows a web application interface with a message box at the top and a table of orders below it.

Message Box:

172.17.226.13:2080 says
Ya existe una orden en curso con el Asset seleccionado.(SBL-BPR-00131)
OK

Table: Pedidos

Nº de Pedido	Tipo de pedido	Estado	Cuenta de facturación	Fecha
1-21090990397	Modificación	Abierto	21190959574	22/07/20
1-21090982510	Modificación	Completada	21190959574	22/07/20
1-21090959728	Pedido de ventas	Completada	21190959574	22/07/20

Table: Productos Instalados

Cuenta de facturación	Nº de activo	Propiedad del cliente	Estado	Producto
21190959574	1-21090978112	N	Activo	Servicio Móvil
21190959574	1-21090978038	N	Activo	Multimedia 10 GB

Table: Solicitudes de servicio

Estado	Nº de SS	Subárea	Fecha de creación	Nº de recl
--------	----------	---------	-------------------	------------

2. Si existe un cambio de Simcard en estado Pendiente, Pendiente de Envío, Enviado o Recibido; no será posible ingresar un nuevo pedido de modificación a esta promoción.

Paso 3

The screenshot shows the 'Andes' CRM interface. The top navigation bar includes 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. The main menu has 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Pedidos', 'Pedido de ventas' (selected), 'Contactos', 'Fallas masivas', and 'Empleados'. The 'Pedido de ventas' form is displayed with various fields for customer information, service details, and billing. The 'Cambiar Simcard' button is highlighted in red. Below the form, the 'Detalles' section shows a list of services with a table of product details.

Nº de línea	Producto	Acción	Compañía de fact.	Estado del trámite	Costo
1	Multimedia Conectado 6 GB	-	8278325843		
2	Movil Postpago	-	8278325843		
2.1	Servicio SMS	-	8278325843		
2.2	Simcard	-	8278325843		
2.3	Descuento Multiservicio Movil	-	8278325843		
2.4	Servicio MMS	-	8278325843		
2.5	Numero Movil	-	8278325843		
2.6	Servicio Datos Movil	-	8278325843		
2.7	Servicio Voz Movil	-	8278325843		

3. **Presionar el botón desplegable** y seleccionar el concepto de **SIMCARD** y pinchar el botón **CAMBIAR SIMCARD**.

Paso 4

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta:1828997256 | Portal del cliente:1828997256 | Pedidos

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

Lista

Vendedor: MBAQUEROB Dirección de Servicio: APOQUINDO AV 480X Estado del Trámite: Deuda Rut Castigada: \$ 0
 Canal de Ventas: Sucursal Cuenta de Facturación: 8278325843 Contexto de Estado: Pago Up Front: \$ 4.000
 Propietario: email: jonathan.umana@160k.c Pago Up Front recibido: \$ 25.980
 Acelerar cuotas: Deuda no Vinculante: Pago Upfront Primera Boleta: Renta Mensual: \$ 4.000
 Comentarios: Motivo Desconexión: Generar Boleta/Factura Online: Rut Deuda Domicilio:

Más información Catálogo Detalles Envío Pagos Envíos Documentos Archivos adjuntos Actividades

Detalles de la línea Atributos Totales

Detalles

Personalizar Editar promoción Verificar Cuotas Cambiar Simcard

Nº de reseña	Producto	Acción	Compañía de fact.	Estado del Trámite	Conte
1	Multimedia Controlado 6 GB	-	8278325843		
2	Movil Postpago	-	8278325843		
2.1	Servicio SMS	-	8278325843		
2.2	Descuento Multiservicio Movil	-	8278325843		
2.3	Servicio MMS	-	8278325843		
2.4	Numero Movil	-	8278325843		
2.5	Servicio Datos Movil	-	8278325843		
2.6	Servicio Voz Movil	-	8278325843		
2.7	Simcard	Eliminar	8278325843		
2.8	Simcard	Nuevo	8278325843		

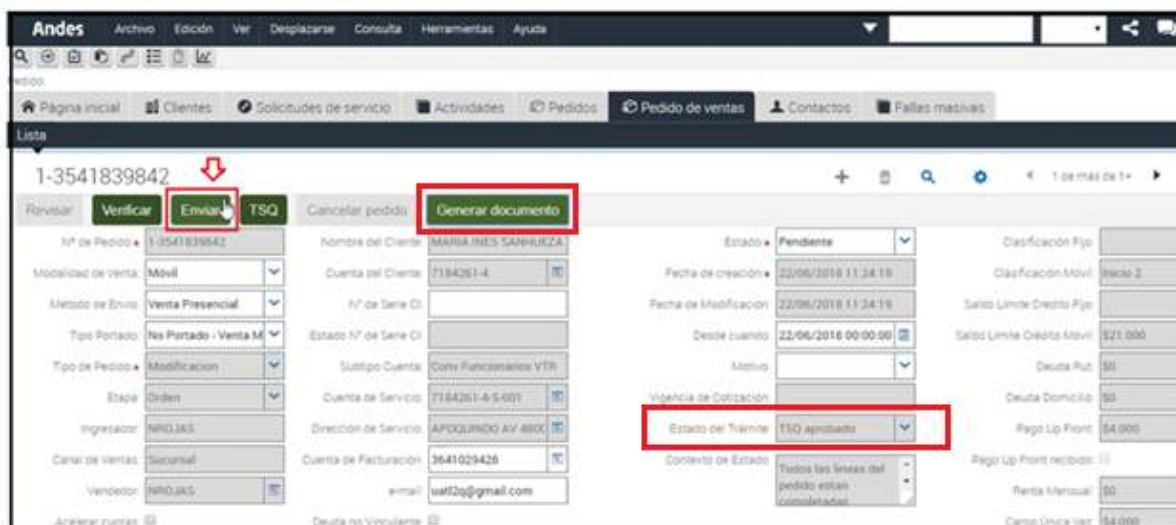
4. Confirmar la nueva Simcard seleccionando la opción **NUEVO** junto a ella (la otra figurará como ELIMINAR)

Paso 5

The screenshot displays the 'Andes' system interface. At the top, there is a navigation bar with options like 'Inicio', 'Acción', 'Ver', 'Configuración', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. Below this is a secondary navigation bar with tabs for 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Direcciones', 'Pedidos', 'Detalle de ventas', 'Contactos', and 'Faltas masivas'. The main content area is titled '1-1691777713' and features a tabbed interface with 'Verificar' and 'TSQ' buttons highlighted in red. The 'Verificar' button is located under the 'Revisar' tab, and the 'TSQ' button is under the 'Cancelar pedido' tab. The interface also includes various input fields for customer information, order details, and payment status, along with a 'Generar comprobante' button. At the bottom, there is a 'Más información' section with links to 'Catálogo', 'Calcular', 'Envío', 'Pago', 'Envío', 'Documentos', 'Archivos adjuntos', 'Portafolio', and 'Actividades'.

5. Presionar botón **Verificar** y luego **TSQ**, si tienes dudas puedes apoyarte en la publicación [ANDES – VERIFICAR TSQ](#)

Paso 6



Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

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

Lista

1-3541839842

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

Nº de Pedido: 1-3541839842 Nombre del Cliente: MARGA INES SAMPOLUEZA
Modalidad de venta: Móvil Cuenta del Cliente: 7184261-4
Método de Envío: Venta Presencial Nº de Serie Ci:
Tipo Portado: No Portado - Venta M Estado Nº de Serie Ci:
Tipo de Pedido: Modificación Subtipo Cuenta: Conv Funcionarios VTR
Etapas: Orden Cuenta de Servicio: 7184261-4-5-001
Ingresador: NRGJAS Dirección de Servicio: APOQUINDO AV 8800
Canal de Ventas: Secundario Cuenta de Facturación: 3641029426
Vendedor: NRGJAS Email: uat2q@gmail.com

Estado: Pendiente Clasificación Fijo:
Fecha de creación: 22/06/2018 11:34:19 Clasificación Móvil: Básico 2
Fecha de Modificación: 22/06/2018 11:34:19 Saldo Límite Crédito Fijo:
Desde cuando: 22/06/2018 00:00:00 Saldo Límite Crédito Móvil: \$21.000
Motivo: Deuda Rut: \$0
Vigencia de Cotización: Deuda Domicilio: \$0
Estado del Trámite: TSQ aprobado Pago Up Front: \$4.000
Contenido de Estado: Todos las líneas del pedido están completadas Pago Up Front recibido: 0
Renta Mensual: \$0
Cargo Único: \$4.000

6. Una vez que el **TSQ** sea **aprobado**, se **genera el contrato y enviar**.

Paso 7

The screenshot displays a web application for managing sales orders. The top navigation bar includes 'Andes' and various menu items like 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', etc. The main header shows 'Pedido' and 'Pedido de ventas'. The form is titled '1-1691372713'. The 'Enviar' button is highlighted in red. The 'Estado' dropdown menu is also highlighted in red and shows 'Pendiente de envío'. A red arrow points to the dropdown. The form contains various fields for client information, product details, and payment terms.

Datos del Cliente		Datos del Pedido	
Nº de Pedido	1-1691372713	Nº de Pedido	1-1691372713
Nombre del Cliente	ANA LINDA MALDONADO	Fecha de creación	08/05/2018 09:00
Cuenta del Cliente	8395741-1	Fecha de modificación	08/05/2018 09:07:51
Nº de Serie Cl		Desde cuando	08/05/2018 09:00:00
Estado Nº de Serie Cl		Motivo	
Cuenta de Servicio	8395741-1-5-001	Vigencia de Cotización	
Dirección de Servicio	APQUINQUE AV. 4000	Estado del trámite	En progreso
Cuenta de Facturación	1779621356	Contexto de Estado	Todos los líneas del pedido están generadas.
e-mail	crislian.leon@vtr.cl	Pago Upfront Primera Boleta	☐
Deuda no vinculante	☐	Generar Boleta/Factura Online	☐
Motivo de cambio	Baja Voluntaria		

Datos de Pago	
Clasificación Pyme	
Clasificación Mipyme	GRUPO 2
Saldo Límite Crédito Pyme	
Saldo Límite Crédito Mipyme	\$ 3.990
Deuda Pyme	\$0
Deuda Mipyme	\$0
Pago Up Front	\$0
Pago Up Front recibido	☒
Renta Mensual	\$24.900
Cargo Único Vea	\$4.000
Rut Deuda Compañía	

7. El pedido pasa a estado **ABIERTO** y luego **"PENDIENTE DE ENVÍO"**.

Paso 8

Andes | ARZHO | Solos | 1er | Desplazarse | Consulta | Herramientas | Ayuda

Cuenta: 8329741-8 | Portal del cliente: 8329741-8 | Pedido:

Página inicial | Clientes | Solicitudes de servicio | Actividades | Pedidos | Pedido de rentas | Contactos | Fallas masivas

Lista

1-1691372713

Revisar | Verificar | Enviar | TBO | Cancelar pedido | **Generar documento**

N° de Pedido: 1-1691372713	Nombre del Cliente: ANA LUISA MALDONADO	Estado: Pendiente de enviar	Clasificación Fijo:
Modalidad de Venta: Morri	Cuenta del Cliente: 6359741-8	Cancelado	Clasificación Move: Inicio 1
Método de Envío: Venta Presencial	N° de Serie Cl:	Cyng	Sello Límite Crédito Fijo:
Tipo Portafolio: no portafolio - venta M	Estado N° de Serie Cl:	Desde cuando: 08/07/2015 a 08/07/2015	Sello Límite Crédito Move: 3-3.999
Tipo de Pedido: clasificación	Suscripción Cuenta:	Motivo:	Deuda FLE: 90
Etapas: Orden	Cuenta de Servicio: 6359741-8-5-001	Vigencia de Cotización:	Deuda Corriente: 90
Ingresador: MBAQUEROB	Dirección de Servicio: APOQUINDO AV.480C	Estado del Trámite: En progreso	Pago us Front: 90
Canal de Ventas:	Cuenta de Facturación: 1779021356	Contexto de Estado: Todos los líneas del pedido están canceladas	Pago us Front recibido: 0
Vendedor:	e-mail: cristian.leon@vtr.cl		Renta Ventual: \$24.900
Señalar cuotas: ☐	Deuda no Vinculante: ☐	Pago us Front Primera Boleta: ☐	Cargo Única Vez: \$4.000
Comentarios:	Motivo Desconexión:	Generar Boleta/Factura Online: ☐	Rut Deuda Corriente:
Recepción delivery: ☐	Orden con delivery: ☐		
Dirección envío delivery:	Convenio aprobado: ☐		
	Motivo de cambio: Baja Voluntaria		

8. **Contactar al Bodeguero informando n° de pedido** y rut de cliente para que agregue la serie de la Simcard y cambie el estado a **"enviado"**

PASO 9, 10, 11 Y 12

9. **Mediante correo electrónico al bodeguero**, informar del pedido enviado. El BODEGUERO vinculará la Simcard y devolverá el pedido.

- ASUNTO: Pedido XXXX / Rut XX.XXX.XXX – X
- CUERPO: Rut de cliente - Número de Pedido - Solicitud de Simcard

10. **Una vez vinculada la Simcard y finalizada la acción del BODEGUERO**, el ejecutivo debe cambiar el estado del pedido a RECIBIDO y presionar [ALT] + [ENTER] para guardar los cambios.

11. El pedido pasa de estado **ABIERTO** a **COMPLETADO** mientras se realiza el aprovisionamiento de la Simcard.

- Para actualizar oprimir [ALT]+[ENTER]. Recuerda revisar que el estado del pedido sea COMPLETADA ya que es este estado el que confirma la finalización del cambio

12. Para verificar el pedido este completado presionar el botón **DETALLES**.



Para revisar más información ingresa [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 03 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 03!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR