

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 11 - Botón Rojo

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 20 DE MAYO AL 02 DE JUNIO



LECTURA Y ANALISIS DE CUENTA DE FACTURACIÓN



SUCURSAL VIRTUAL



ACTIVIDAD



TRASLADO DE SERVICIOS



SUSPENSIÓN TRANSITORIA





DESAFÍO TERMINADO

LECTURA Y ANALISIS DE CUENTA DE FACTURACIÓN



PROCEDIMIENTO

CONTEXTO

A continuación conocerás como ingresar, visualizar y analizar el perfil de facturación del cliente en una visión 360° de cada sección que posee y el detalle de lo que puedes revisar, para que así puedas entregar mejor información al cliente y dar solución a sus dudas y/o inconvenientes.

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- En caso de envío de boleta electrónica, se debe hacer al mail que figura en la Cuenta de Facturación del titular.
- No entregar detalle de la facturación a un tercero, sólo informar total valor a pagar.
- 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.
- Para ver el historial de un cliente migrado puedes hacerlo sin necesidad de ingresar a los anteriores sistemas, si tienes dudas de como revisarlo apóyate en la publicación [BUSQUEDA Y REVISIÓN HISTORIAL DE CLIENTE MIGRADO](#)

DEBES SABER

Cliente Andes siempre veras que contiene más de un tipo de cuenta aquí te especificamos cada una:

- **CUENTA DE CLIENTE:** Contiene la información personal del cliente, permite crear requerimientos genéricos y es la única ficha donde los datos del cliente se pueden modificar.
- **CUENTA DE SERVICIO:** Permite revisar la dirección de instalación del cliente, sus últimas interacciones, realizar traslado, etc.

- **CUENTA DE FACTURACIÓN:** Información de la cuenta corriente del cliente, donde el ejecutivo/asesor podrá realizar ajustes, realizar el cambio de tipo de distribución, revisar histórico de pagos, boletas, etc.

INGRESAR AL PERFIL DE FACTURACIÓN

PASO 1

PASO 2

1. Desde la cuenta de facturación ingresar al perfil de facturación en la sección **PERFIL DE FACTURACIÓN**, a través de número de la columna **NOMBRE**.

- En caso de **contar con más de una cuenta de facturación** se debe identificar la correcta, confirmando la dirección de la cuenta, a través, de la **Jerarquía de Cuentas**.

The screenshot displays the 'Andes' software interface. The top navigation bar includes 'Andes', 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. Below this, there's a search bar and a 'Todas' dropdown. The main menu includes 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Direcciones', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas masivas'. The 'Clientes' section is active, showing a 'Lista de clientes' with various filters like 'Tipo de documento', 'Profesión', 'Región', 'Clase', 'Fecha de nacimiento', 'Estado', 'Subtipo', and 'Subclase'. Below the filters, there's a 'Más información' tab with sub-tabs: 'Resumen del cliente', 'Salidos totales', 'Jerarquía de cuentas', 'Fallas masivas', 'Contactos', 'Perfiles', 'Actividades', 'Solicitudes de servicio', 'Pedidos', and 'Activos instalados'. The 'Resumen del cliente' tab is selected, showing a 'Siguiendo mejor Acción' section with a search bar and a 'Sin registros' message. Below this, the 'Perfil de facturación' section is visible, showing a table with columns: 'Nombre', 'Método de pago', 'Medio de factura', and 'Día de facturación'. The table has one row with the value '897601' in the 'Nombre' column, which is highlighted with a red box. The 'Actividades' section is also visible, showing a table with columns: 'Id Actividad', 'Descripción', 'Tipo', 'Estado', 'Propietario', and 'Fecha Agendamiento'. The table has four rows of data. The 'Pedidos' section is also visible, showing a table with columns: 'Nº de Pedido', 'Estado', 'Motivo de cancelación', 'Fecha de creación', and 'Tipo de pedido'.

PASO 1

PASO 2

2. Una vez ingresado, se visualizará la **vista general del perfil de facturación**.

The screenshot displays the 'Perfil de facturación' (Billing Profile) interface. The top navigation bar includes 'Andes' and various menu items like 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. The main content area is divided into two sections: 'Perfil de facturación' and 'Resumen del saldo'.

Perfil de facturación: This section contains a form for customer details. Fields include 'Cuenta' (4983865-4), 'Nombre' (MARIA ZAMORA SANCHEZ), 'Cuenta de facturación' (4618881), 'Método de pago' (Medio Pago no C), and 'Estado del perfil de facturación' (Activo). There are also dropdowns for 'Tipo de factura' (Detalle) and 'Soporte de factura' (Electrónico). A 'Comentarios' field is at the bottom.

Resumen del saldo: This section shows a summary of the balance. It includes a 'Refrescar' button and fields for 'Saldo' (\$0), 'Ajustes/pagos no aplicados' (\$0), 'Disputas no resueltas' (\$0), and 'Movimientos no facturados' (61.313).

Facturas: This section displays a table of invoices. The table has columns for 'Número de facturación', 'Periodo de facturación', 'Importe debido', 'Fecha de vencimiento', 'Saldo anterior', 'Pagos y ajustes', 'Pago de factura', 'Fecha último pag', and 'Tipo de documento'. The first row shows an invoice number of 172830620, a period of 23/12/2019 - 23/01/2020, a due amount of \$0, a due date of 17/02/2020, a previous balance of \$0, and a payment of \$-43.029.

SECCIONES

PERFIL DE FACTURACIÓN

1. Desde la vista general del perfil de facturación, vemos que contiene información clave para la atención del cliente.

The screenshot displays a table of invoices with the following columns: Número de factu, Período de factu, importe debido, Fecha de vencim, Saldo anterior, Pagos y ajustes, Pago de factura, Fecha último pag, Tipo de docum, URL Factura, Estado de emisi, and Valor del docum. The table lists several invoices, including those with numbers 209175931, 207881363, 066666668, 205275598, 201556653, 200499163, 199508826, 08572029, 879369, and 049901. Callouts point to specific columns: 'Fecha de vencimiento del documento' points to 'Fecha de vencim'; 'Saldos anteriores del documento' points to 'Saldo anterior'; 'Estado del pago: Pagada, Adeudada y Vencida' points to 'Estado de emisi'; 'N° correlativo del documento' points to 'Número de factu'; 'Pagos y/o ajustes del documento' points to 'Pagos y ajustes'; 'Tipo: Boleta, Factura o Nota de Crédito' points to 'Tipo de docum'; and 'URL para visualizar y descargar el documento' points to 'URL Factura'.

Número de factu	Período de factu	importe debido	Fecha de vencim	Saldo anterior	Pagos y ajustes	Pago de factura	Fecha último pag	Tipo de docum	URL Factura	Estado de emisi	Valor del docum
209175931	02/08/2021 - 0.. 00		22/09/2021	\$0	-\$46.475	-\$56.348	16/09/2021	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.cl/SinDeuda	Emitido	\$46.475
207881363	02/07/2021 - 0.. 00		22/08/2021	\$0	-\$46.475	-\$56.348	02/08/2021	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.cl/SinDeuda	Emitido	\$46.475
066666668	02/06/2021 - 0.. 00		22/07/2021	\$0	-\$45.609	-\$55.419	07/07/2021	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.cl/SinDeuda	Emitido	\$45.609
205275598	02/05/2021 - 0.. 00		22/06/2021	-\$706	-\$45.609	-\$55.419	17/06/2021	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.cl/SinDeuda	Emitido	\$45.609
201556653	02/03/2021 - 0.. 00		22/04/2021	\$0	-\$45.609	-\$55.419	21/04/2021	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.cl/SinDeuda	Emitido	\$45.609
200499163	02/02/2021 - 0.. 00		22/03/2021	\$0	-\$43.119	-\$55.419	22/03/2021	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.cl/SinDeuda	Emitido	\$43.119
199508826	02/01/2021 - 0.. 00		22/02/2021	\$0	-\$43.119	-\$55.419	22/02/2021	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.cl/SinDeuda	Emitido	\$43.119
08572029	02/12/2020 - 0.. 00		22/01/2021	\$0	-\$42.490	-\$54.745	20/01/2021	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.cl/SinDeuda	Emitido	\$42.490
879369	02/11/2020 - 0.. 00		22/12/2020	\$0	-\$42.490	-\$54.745	22/12/2020	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.cl/SinDeuda	Emitido	\$42.490
049901	02/10/2020 - 0.. 00		22/11/2020	\$0	-\$42.490	-\$54.745	19/11/2020	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.cl/SinDeuda	Emitido	\$42.490

FACTURAS

Esta pestaña contiene documentación del cliente tal como Boletas y Notas de Crédito.

The screenshot displays a table of invoices with the following columns: Número de factu, Período de factu, importe debido, Fecha de vencim, Saldo anterior, Pagos y ajustes, Pago de factura, Fecha último pag, Tipo de docum, URL Factura, Estado de pago, Estado de emis, and Valor del docum. The table lists several invoices with their respective dates, amounts, and statuses. Callouts point to specific columns: 'Fecha de vencimiento del documento' points to 'Fecha de vencim'; 'Saldos anteriores del documento' points to 'Saldo anterior'; 'Estado del pago: Pagada, Adeudada y Vencida' points to 'Estado de pago'; 'N° correlativo del documento' points to 'Número de factu'; 'Pagos y/o ajustes del documento' points to 'Pagos y ajustes'; 'Tipo: Boleta, Factura o Nota de Crédito' points to 'Tipo de docum'; and 'URL para visualizar y descargar el documento' points to 'URL Factura'.

Número de factu	Período de factu	importe debido	Fecha de vencim	Saldo anterior	Pagos y ajustes	Pago de factura	Fecha último pag	Tipo de docum	URL Factura	Estado de pago	Estado de emis	Valor del docum
209175931	02/08/2021 - 0.. 00	\$0	22/09/2021	\$0	-\$46.475	-\$56.348	16/09/2021	Boleta Electrón	http://condor.vtr.cl/Sin Deuda	Emitido		\$46.475
207881363	02/07/2021 - 0.. 00	\$0	22/08/2021	\$0	-\$46.475	-\$56.348	02/08/2021	Boleta Electrón	http://condor.vtr.cl/Sin Deuda	Emitido		\$46.475
066666668	02/06/2021 - 0.. 00	\$0	22/07/2021	\$0	-\$45.609	-\$55.419	07/07/2021	Boleta Electrón	http://condor.vtr.cl/Sin Deuda	Emitido		\$45.609
205275598	02/05/2021 - 0.. 00	\$0	22/06/2021	-\$706	-\$45.609	-\$55.419	17/06/2021	Boleta Electrón	http://condor.vtr.cl/Sin Deuda	Emitido		\$45.609
201556653	02/03/2021 - 0.. 00	\$0	22/04/2021	\$0	-\$45.609	-\$55.419	21/04/2021	Boleta Electrón	http://condor.vtr.cl/Sin Deuda	Emitido		\$45.609
200499163	02/02/2021 - 0.. 00	\$0	22/03/2021	\$0	-\$43.119	-\$55.419	22/03/2021	Boleta Electrón	http://condor.vtr.cl/Sin Deuda	Emitido		\$43.119
199508826	02/01/2021 - 0.. 00	\$0	22/02/2021	\$0	-\$43.119	-\$55.419	22/02/2021	Boleta Electrón	http://condor.vtr.cl/Sin Deuda	Emitido		\$43.119
08572029	02/12/2020 - 0.. 00	\$0	22/01/2021	\$0	-\$42.490	-\$54.745	20/01/2021	Boleta Electrón	http://condor.vtr.cl/Sin Deuda	Emitido		\$42.490
079369	02/11/2020 - 0.. 00	\$0	22/12/2020	\$0	-\$42.490	-\$54.745	22/12/2020	Boleta Electrón	http://condor.vtr.cl/Sin Deuda	Emitido		\$42.490
049901	02/10/2020 - 0.. 00	\$0	22/11/2020	\$0	-\$42.490	-\$54.745	19/11/2020	Boleta Electrón	http://condor.vtr.cl/Sin Deuda	Emitido		\$42.490

GRUPO DE SALDO

Aquí se encuentra los saldos y detalles de los servicios contratados.



USO SIN FACTURAR

Saldos o ítems que están pendientes para ser facturados, tales como eventos VTR+/PPV contratados, cobros de Carriers, etc.

Esta pestaña se encuentra dividida en **dos secciones**:

1. Cargo por servicio

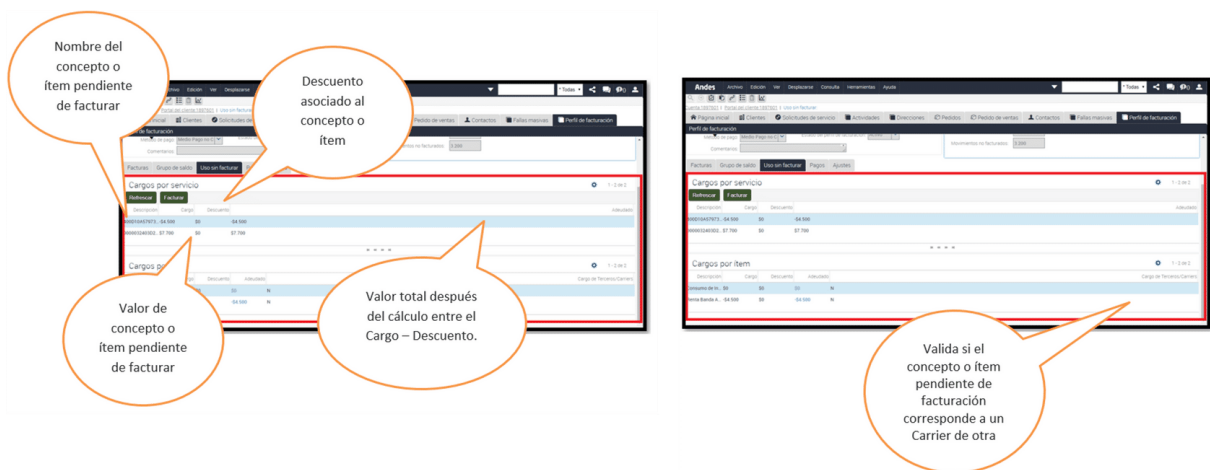
En esta sección se encuentra el total de cargos no facturados.

Importante considerar que al generar la opción de facturar, se generará sólo un documento con todos los ítem que se encuentren disponibles en esta sección.

2. Cargo por ítem

Muestra detalle del producto o servicio adicional disponible para la próxima facturación.

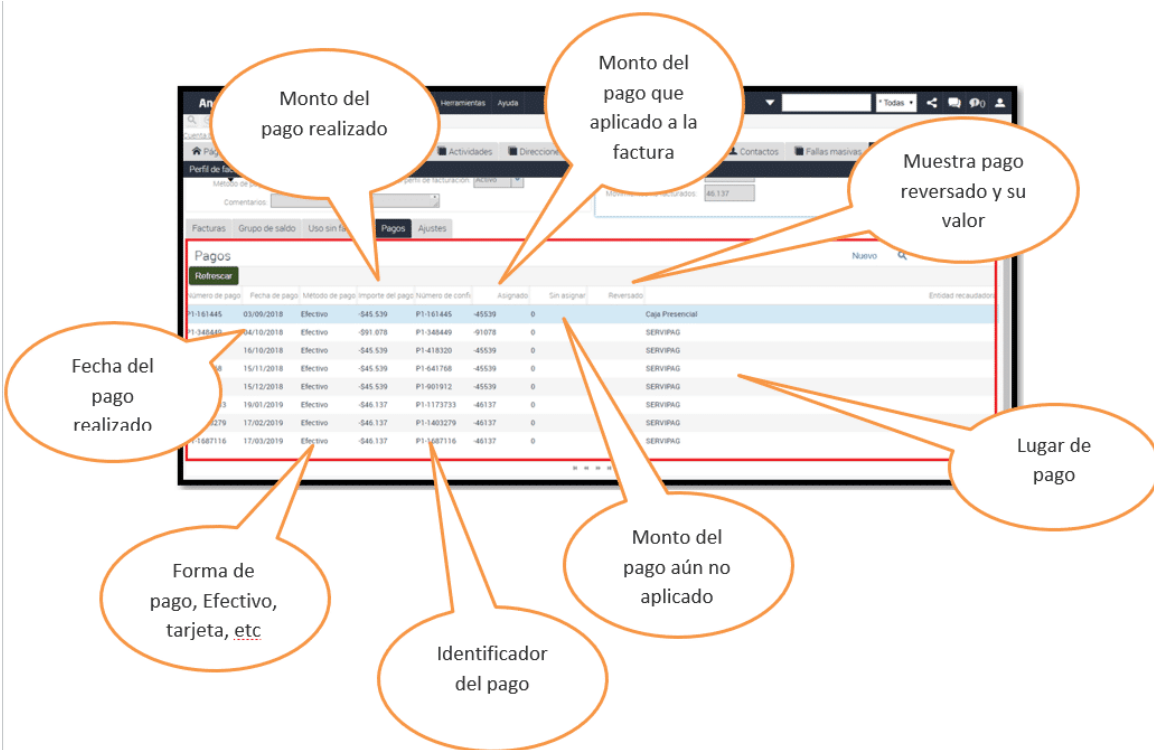
Al hacer click en los montos es posible ingresar a los **DETALLES DEL EVENTO** donde se encuentra la información detallada de VTR+/PPV contratados, cobros de Carriers, etc.



PAGOS

Muestra a detalle información de los pagos realizados.

- También existe un botón de **REFRESCAR** el cual actualiza los datos del **RESUMEN DE SALDO**



AJUSTES

1. Historial de Ajustes

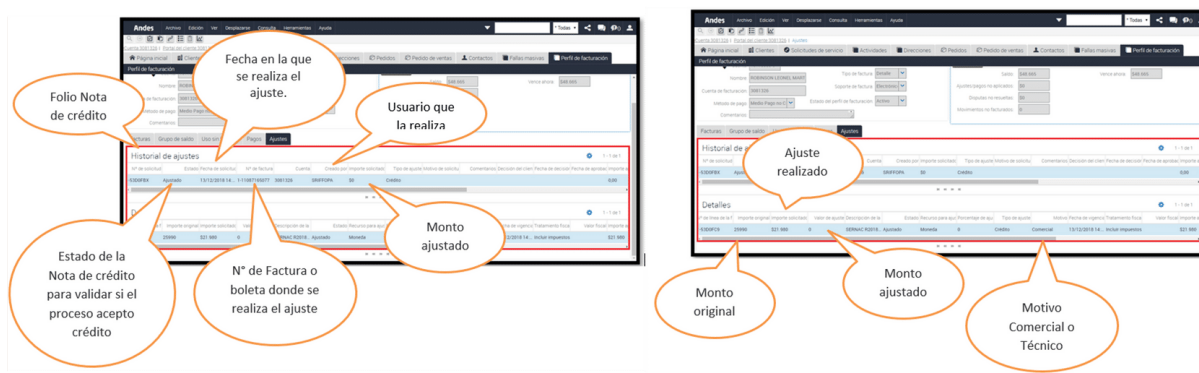
Permite visualizar y analizar el histórico de ajustes que se han efectuado en la cuenta de facturación.

- **Factura o boleta donde se realiza el ajuste**

2. Detalles

En detalles se encuentra información como el valor ajustado, fecha del ajuste, usuario que realiza el ajuste. Además, muestra el registro de las devoluciones.

- **N° Línea de la factura:** Código de la actividad de ajuste realizado.



REVISAR DEUDA DEL CLIENTE

1. Desde la vista general del **perfil de facturación**, se debe revisar la sección de **RESUMEN DE SALDO**.
2. En el **RESUMEN DE SALDO** se pueden revisar detalles de lo facturado.

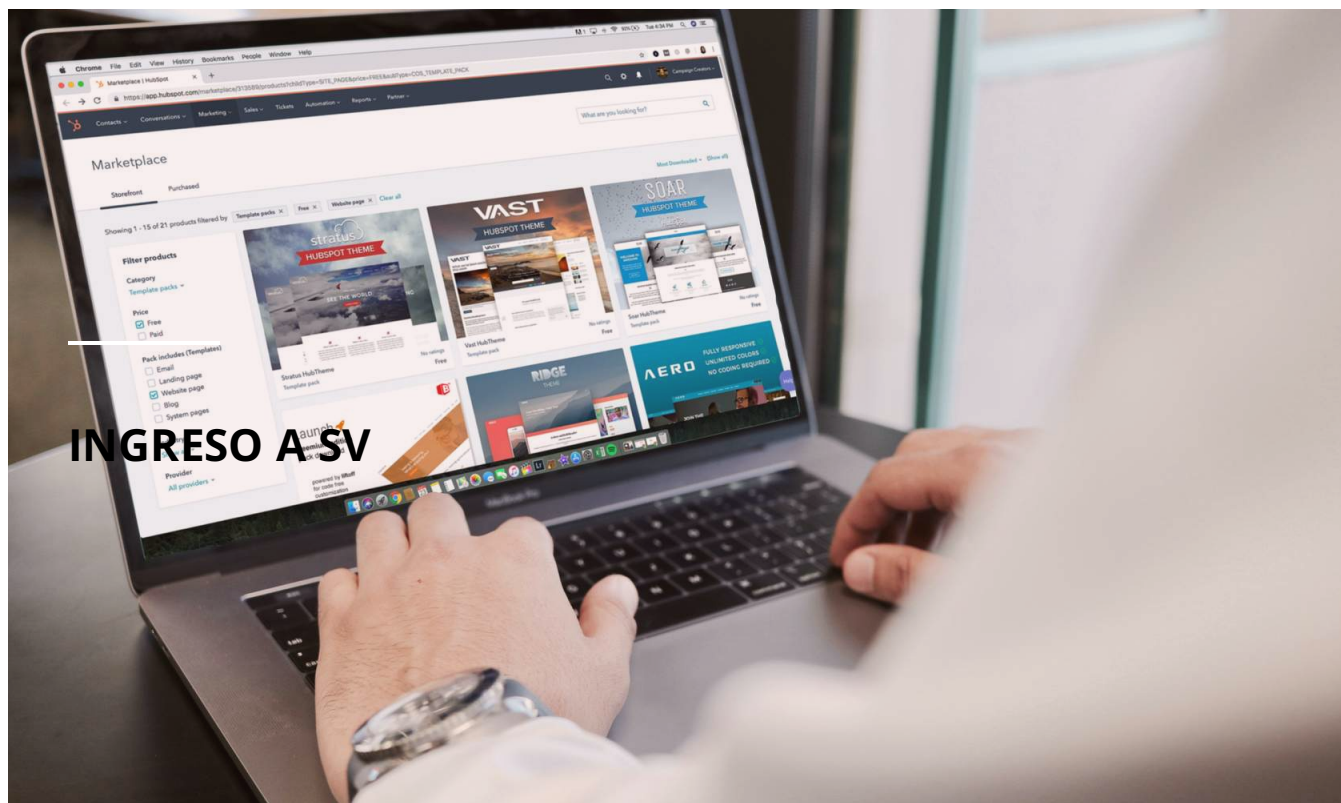


REVISAR LA BOLETA

1. Desde la vista general del perfil de facturación, se debe revisar la **sección de FACTURAS**.
2. Pinchando el link ubicado en la columna **URL FACTURAS** es posible acceder al documento pdf de la boleta, el que se abrirá en una nueva pestaña y puede ser descargado (no editable).

DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

SUCURSAL VIRTUAL



POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

- Esta atención se puede dar al Titular del servicio o tercero con poder notarial

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

- **NO DEBES** ingresar solicitudes de servicios para resolver inconvenientes de ingreso a Sucursal Virtual indicados por el cliente.
- Para el ingreso del cliente a su Sucursal Virtual, debe crear su cuenta desde la página VTR.COM. Para el ingreso siempre es recomendable ingresar con el RUT.

INGRESO A SUCURSAL VIRTUAL

Si el cliente solicita ayuda para el ingreso o crear un usuario en Sucursal Virtual revisa los siguientes paso a paso para poder asesorarlo.

CREACIÓN DE USUARIO

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. Solicita al cliente **completar todos los datos requeridos**
5. Una vez registrado, el cliente podrá acceder a Sucursal virtual

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

The image displays two screenshots of the VTR Sucursal Virtual website. The top screenshot shows the login page with fields for 'Rut o email' and 'Contraseña', and a 'Recordarme' checkbox. The bottom screenshot shows the registration page with fields for 'Rut', 'N° de serie carnet', 'Celular', 'Email', 'Confirmar mail', 'Contraseña', and 'Confirmar contraseña'. A red callout box points to the 'Email' field with the text 'Siempre en minúscula'. The registration page also includes checkboxes for 'Quiero recibir información de VTR' and 'Acepto los Términos y condiciones', and a 'Regístrate' button.

RECUPRECCIÓN DE CONTRASEÑA

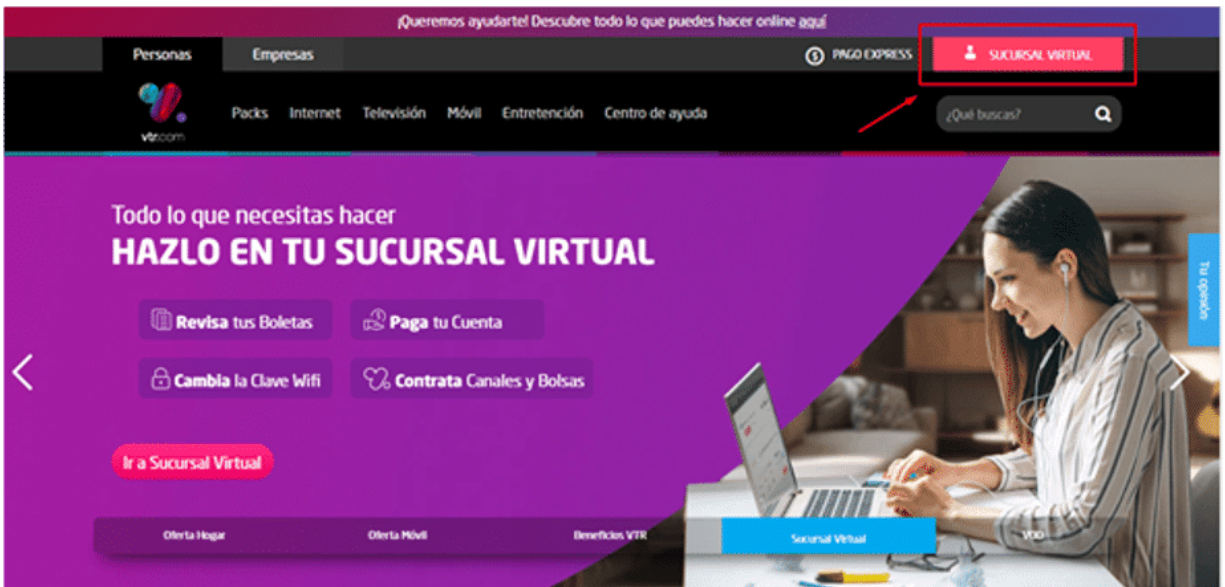
PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

1. Desde VTR.com ingresa a Sucursal Virtual en la parte superior derecha



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

2. 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

PASO 2

PASO 3

PASO 4

3. 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

PASO 2

PASO 3

PASO 4

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

[Volver a vtr.com](#)



Recuperación de contraseña

Rut

Continuar

[Cancelar](#)



PASO 1

PASO 2

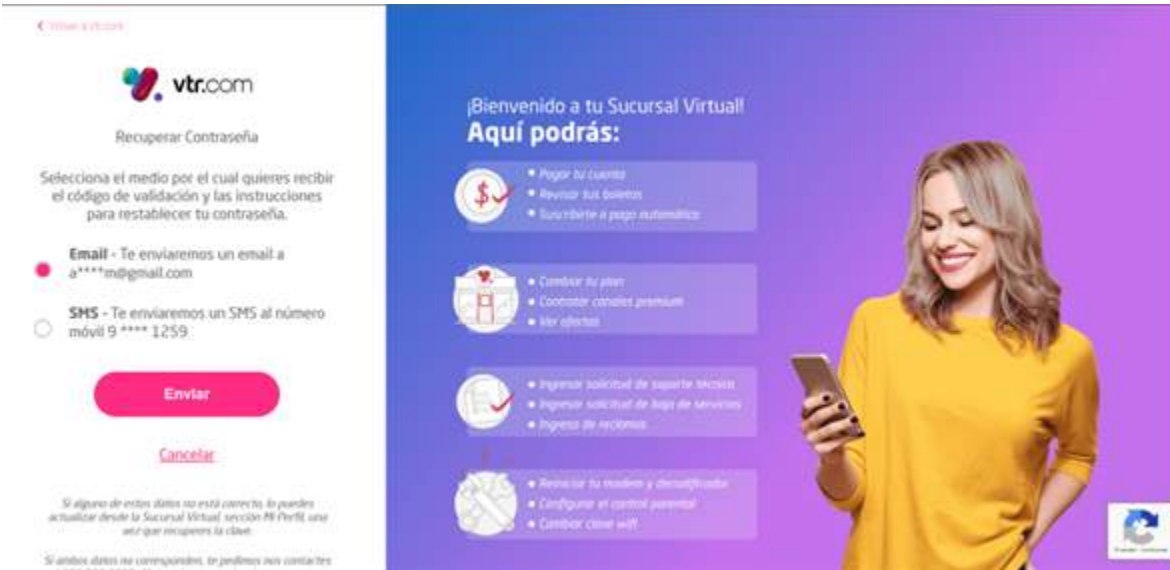
PASO 3

PASO 4

5. 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	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
--------	--------	--------	--------	--

6. 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

[← 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

PASO 2

PASO 3

PASO 4

7. 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

PASO 2

PASO 3

PASO 4

8. 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.

WHATSAPP

Paso 1

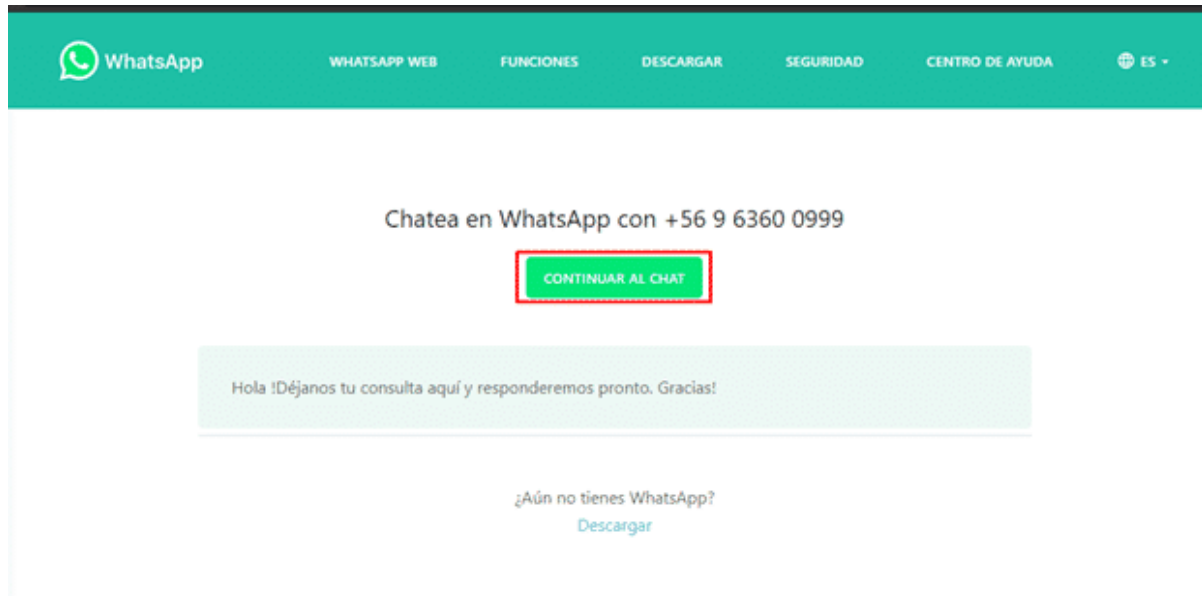
PASO 1

The screenshot displays the VTR customer portal interface. At the top, a navigation bar includes the VTR logo and links for Inicio, Facturación, Consumos, Mis Servicios, Configuración, Contratar Servicios, and Solicitudes. A user greeting "Hola, MAGALY ANDREA" is visible on the right. The main content area features a welcome message "Bienvenido(a) Magaly a tu Sucursal Virtual" and a summary of services with a total pending amount of \$34.184. Below this, a section titled "MIS SERVICIOS CONTRATADOS (6)" details the "Mega 160 + TV Full HD Digital" service. It includes the current debt of \$34.184, service details like "N° Boleta : 196703305" and "Fecha de vencimiento : 17/02/2021", and a consumption overview for Internet (unlimited navigation) and Television (1 premium channel). A red box highlights a green "CONTÁCTANOS" button with a WhatsApp icon in the bottom right corner.

En la esquina inferior derecha, el cliente encontrará la pestaña **WHATSAPP**, la que lo dirigirá directamente con un ejecutivo de atención

Paso 2

PASO 2



Al seleccionar la pestaña, seleccionar **CONTINUAR AL CHAT**

Paso 3

PASO 3



Luego, se desplegará la ventana de conversación de **WHATSAPP**. El cliente puede acceder desde Web WhatsApp o de su dispositivo móvil

MIS OFERTAS

Introduction

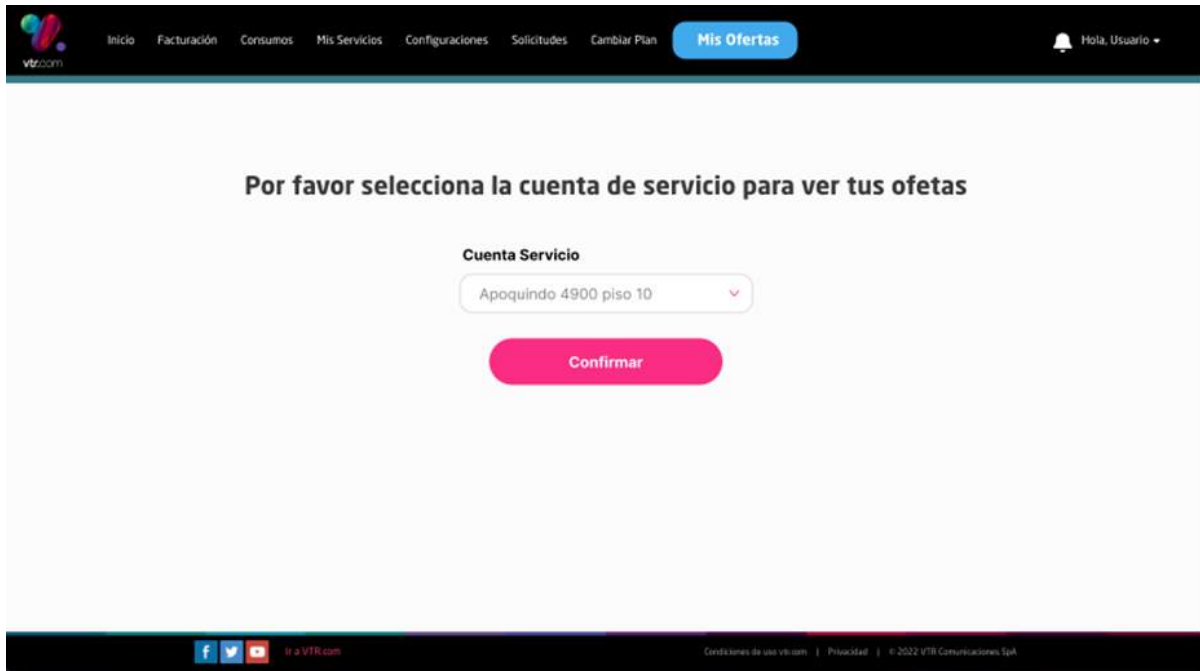


Mis ofertas es una **sección en la sucursal virtual**, por la cual los clientes pueden **ingresar y contratar servicios o productos**, tales como servicios principales, extensores, canales Premium, servicios móviles, entre otros.

Estos pueden tener **descuentos exclusivos para cada cliente**, por lo cual podrían variar entre un cliente y otro (por ejemplo, a un cliente le puede mostrar TNT Sports con 50% descuento y a otro cliente le muestra TNT Sports a 30% descuento).

Paso 1

PASO 1

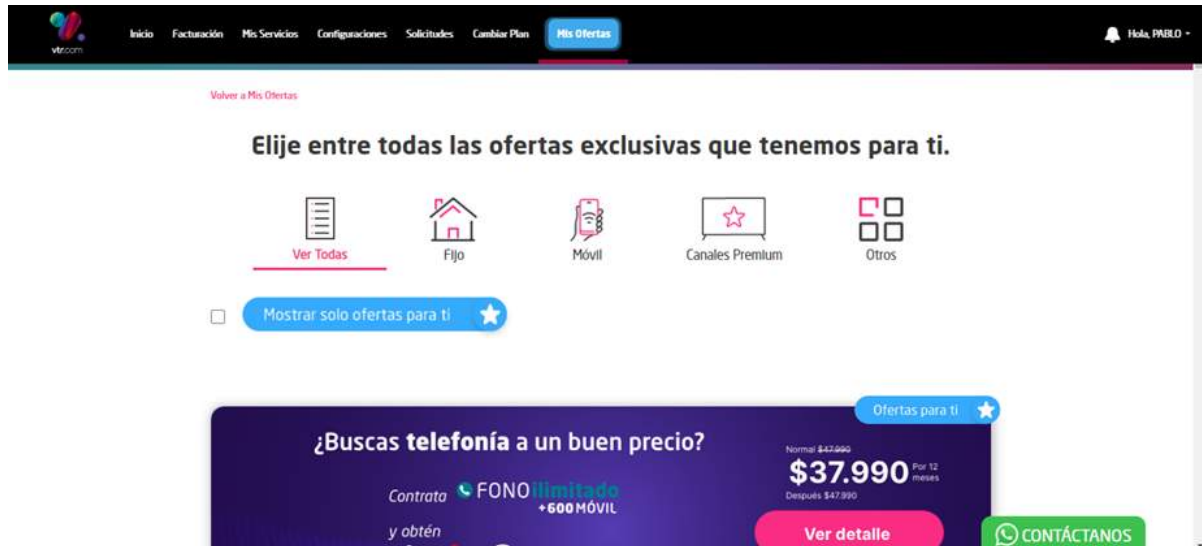


The screenshot shows the VTR website interface. At the top, there is a navigation bar with links: Inicio, Facturación, Consumos, Mis Servicios, Configuraciones, Solicitudes, Cambiar Plan, and Mis Ofertas (highlighted in blue). On the right of the navigation bar, there is a user greeting: 'Hola, Usuario'. The main content area has a heading: 'Por favor selecciona la cuenta de servicio para ver tus ofertas'. Below this, there is a section titled 'Cuenta Servicio' with a dropdown menu showing 'Apoquindo 4900 piso 10'. A pink 'Confirmar' button is located below the dropdown. At the bottom of the page, there are social media icons (Facebook, Twitter, YouTube) and a link 'Ir a VTR.com'. The footer also contains links for 'Condiciones de uso vtr.com', 'Privacidad', and '© 2022 VTR Comunicaciones SpA'.

El cliente una vez dentro de la sección de **MIS OFERTAS**, el cliente deberá elegir alguna de sus viviendas (en caso de que tenga más de una vivienda con servicios vtr). Si el cliente posee solo una vivienda, no deberá elegir.

Paso 2

PASO 2



El cliente una vez dentro de la sección de **MIS OFERTAS** podrá ver las distintas ofertas que tiene disponible, puede categorizarlas por el tipo de producto o ver el listado completo.

Paso 3

PASO 3

[Volver a Mis Ofertas](#)

Velocidad simétrica
Velocidades máximas de hasta 500 Mbps de bajada y 10 Mbps de subida.

91 canales SD y 77 canales HD.
El contenido y selección de canales de un plan de TV pueden ser modificado.

- ✓ Para utilizar los minutos móviles, debes autorizar la habilitación de llamadas a celulares.
- ✓ Consumidos los 600 minutos a móviles, podrás seguir realizando llamadas al valor vigente del minuto a celular.
- ✓ Renta mensual no incluye: llamadas de larga distancia internacional, llamadas a números 700 y servicios adicionales, llamadas a número Asistencia 103, llamadas a compañías locales en que se incluyan recargos.
- ✓ Renta mensual reajustable, incluye IVA. Una vez cumplidos los 12 meses, se aplicará la renta mensual vigente del Pack VTR Plus 3.
- ✓ Precios y configuraciones válidas mientras mantengas el pack contratado.
- ✓ Descuentos asociados al pack anterior se eliminarán. SVAs previamente contratados no se verán modificados.

¿Buscas telefonía a un buen precio?

Contrata **FONOilimitado** + 600 MÓVIL

y obtén **vtrplus3**

NO MENOS • VTR TV • MÓVIL • TELEFONÍA

Normal \$43.890
\$37.990 Por 12 meses
Después \$47.990

[Lo quiero](#)

Para saber más detalle sobre la oferta disponible lo puede hacer haciendo clic en el botón **VER DETALLE**, estas ofertas son en base a lo que tiene contratado el cliente. Si el cliente quiere tomar la oferta debe seleccionar el botón **LO QUIERO**

Paso 4

PASO 4

Confirmación

Por favor confirme sus datos y rellene los campos necesarios

Residencia	Número de contacto
Calle 1234	9
Correo	Confirma tu correo
johndoe@gmail.com	
Siguiente	

Al cliente se le desplegará un formulario en el que deben confirmar sus datos y continuar con el botón **SIGUIENTE**

Paso 5

PASO 5

Confirmación

Lee con atención y confirma las siguientes condiciones comerciales

Condiciones comerciales

- El contrato rige desde la habilitación de los servicios y tendrá una vigencia de 12 meses, renovable por periodos de 12 meses cada uno. Usted puede solicitar la desconexión o término de su contrato cuando lo desee. Para [más detalle, ver](#).
- El servicio de televisión consiste en el suministro de un conjunto de canales y contenidos que pueden variar en el tiempo, por decisión de VTR o por requerimiento del programador. Para acceder al servicio debe contar con un DDC suministrado por VTR. En los dispositivos con facultad, los clientes podrán ver canales analógicos en las bocas adicionales, conectando el cable directamente al televisor sin necesidad de un decodificador digital. Estos señales analógicas no forman parte del producto contratado y serán desactivadas de forma progresiva, lo que se irá informando oportunamente.
- Los planes de Internet le permitirán conectarse con una la velocidad máxima de subida y bajada descrita en el anexo comercial adjunto. Esta velocidad no es constante y puede variar por diversos factores, como por ejemplo, en caso de un aumento de tráfico de Internet en su barrio. Si tiene varios dispositivos conectados, la velocidad de conexión se comparte entre todos ellos.
- Además, en su experiencia de navegación en Internet influyen las características de su computadora, las condiciones de su conexión con WiFi o las restricciones impuestas por el sitio que visita. Le pedimos que revise las recomendaciones para optimizar el uso del servicio en [vtr.com/internet](#).
- VTR procesa estadísticamente la información del uso de los servicios tanto para mejorar nuestros servicios como para el suministro del plan comercial contratado.
- Al ingresar la solicitud de venta, el pedido será procesado por uno de nuestros ejecutivos, lo cual podría tomar algunos minutos para ser activado.
- Este pedido es un pedido de venta, sin embargo los productos/servicios se activarán una vez sea verificada la factibilidad e instalado los servicios (si corresponde).
- La confirmación de la activación de servicios se lo informará vía mail, según el correo ingresado en VTR.

☒ Acepto las [condiciones de la política de cambio](#) de plan o la oferta comercial vigente.

Activar ahora

En la siguiente etapa debe aceptar los términos y condiciones. Para terminar con la solicitud el cliente debe hacer clic en el botón **ACTIVAR AHORA** donde se desplegará un mensaje indicando que se contactarán con él.

Paso 6

PASO 6



Una vez que el cliente haya terminado con el ingreso de su solicitud, le llegarán 3 mail:

Confirmación de ingreso de solicitud exitosa: En caso que la solicitud implique una visita al domicilio del cliente, dentro de las próximas 24 hrs hábiles se contactará un ejecutivo con él para agendar horario con el cliente.

Confirmación de visita técnica: si la solicitud del cliente requiere una visita técnica a su domicilio, le llegará un correo electrónico confirmando día y horario de la visita.

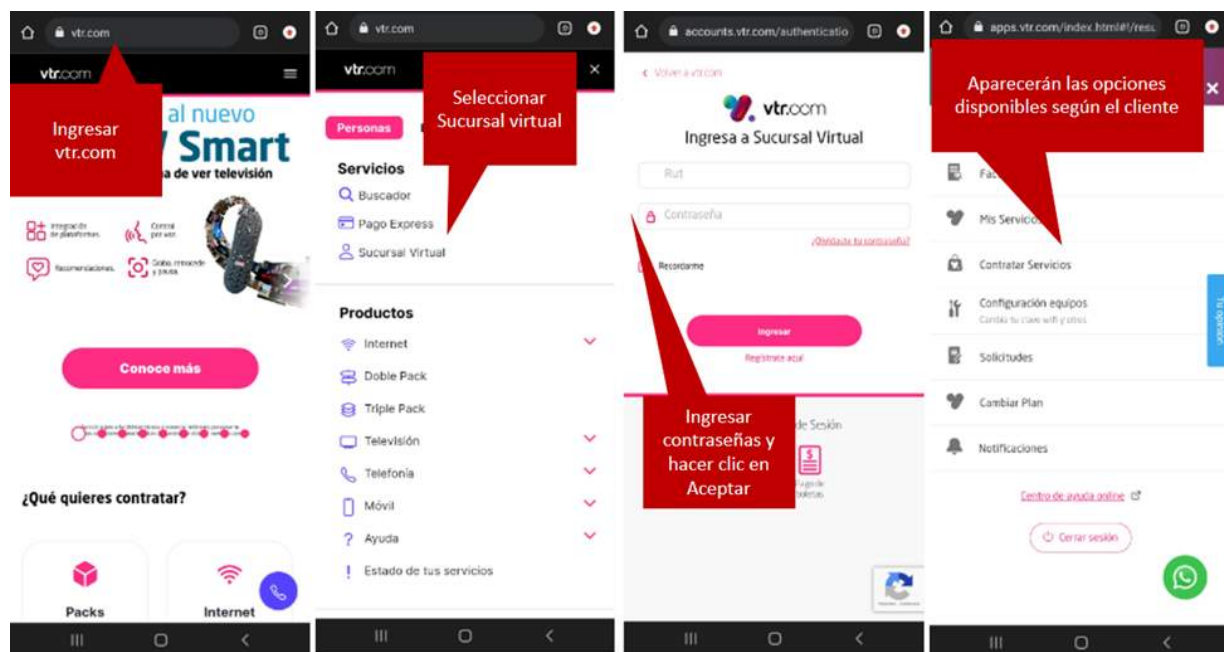
Confirmación de solicitud realizada: Confirma al cliente que ya está operativa la solicitud que solicitó a través de **MIS OFERTAS**.

IMPORTANTE

Las ofertas **que se encuentran en este canal**, sólo son válidas por este canal, es decir, si un cliente ve un descuento y llama al Call center preguntando por la oferta, este debe decirle al cliente que para obtener esa oferta debe **contratarla por la sección “Mis Ofertas”** de la sucursal virtual (si el cliente no tiene la oferta disponible en “Mis Ofertas” no podrá contratar esa oferta).



COMO INGRESAR DESDE EL CELULAR



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

En caso de envío de boleta electrónica, se debe hacer al mail que figura en la Cuenta de Facturación del titular.

☐

Falso

☐

Verdadero

TRASLADO DE SERVICIOS



PROCEDIMIENTO

El siguiente procedimiento te ayudara a abordar clientes que indiquen que necesitan trasladar sus servicios a un nuevo domicilio

Botón Rojo: Solo atiende clientes sin factibilidad, clientes con productos FINIX y planes antiguos a la oferta vigente

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

- El traslado se puede efectuar **solo a direcciones factibles.**
- Solo puede ser solicitado por el **titular y/o representante legal.**
- Solo el Titular y/o representante legal pueden solicitar la cancelación del traslado. Para la validación de titular, deber revisar el N° de serie del Carnet de identidad en la siguiente página [REGISTRO CIVIL](#)
- **Si el cliente tiene planes FINIX:**
 - **Call center:** Deriva de forma asistida a Botón Rojo
 - **Sucursales:** Deben completar el Formulario Web que se encuentra en este mismo procedimiento en la sección SUCURSALES.
- **El cliente con deuda, sólo podrá trasladar los mismos servicios que tiene actualmente. No se puede agregar servicios adicionales o actualizaciones de promoción (Andes) que aumenten el valor mensual al momento de ingresar el traslado. Cualquier nueva contratación, podrá hacerla una vez trasladado y con cuenta al día.**
- El procedimiento de **“CONVIVENCIA DE ÓRDENES”** indica la compatibilidad de este con otros requerimientos.

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

- **Cliente con oferta comercial no vigente**, que solicite traslado, deberá actualizar su plan a los planes vigentes para poder efectuarlos, si no aparecerá el siguiente mensaje que se muestra más abajo.
 - **Para estos casos, si eres de Call Center, debes transferir a Botón Rojo**

- Si el cliente indica que no tiene sus equipos (módem, dbox, etc) para realizar el traslado, realiza el procedimiento de ROBO DE EQUIPO FIJO
- Si el **cambio de dirección es de análogo a digital** Informar al cliente que necesitará un decodificador.
- Si el cliente **tiene servicio de teléfono fijo y solicita el traslado a otra ciudad**, se asignará nuevo número telefónico
- **En caso que el cliente cuente con tecnología VP se debe realizar un cambio de número**, ya que al cambiar de domicilio al cliente se le instalara una EMTA con un nuevo número telefónico debido al cambio de tecnología.

Importante: asociar a la nueva cuenta de servicio, la nueva dirección del cliente. De no hacerlo, el técnico nunca llegará al nuevo domicilio a hacer la instalación.

- Solo si cliente consulta por Protocolo Covid en visita informa el siguiente script:
 - *"Sr(a) XXX, Nuestros técnicos aplican todos los protocolos técnicos exigidos por la autoridad sanitaria"*

IMPORTANTE

El cliente deberá cambiar su promoción a la oferta comercial vigente antes de hacer un traslado, de lo contrario, no se podrá efectuar el traslado y aparecerá el siguiente mensaje de alerta:

siebelprd.vtr.cl:2080 dice

[1]Error al invocar servicio 'SIS OM PMT Service', método 'Invoke BC Method' en el paso 'Submit Order'.(SBL-BPR-00162)

[2]Error al ejecutar el subprocesso 'ISS Promotion Verify SubProcess' en el paso 'Verify Promotion'.(SBL-BPR-00183)

[3]Error en elegibilidad de la orden: Pack Vive Mas Residencial 0920i: Este producto no se vende a: **Localidad** = PALT. (SBL-BPR-00131)

BOTÓN ROJO

ATENCION CLIENTE —

Si te transfieren **desde primera línea un cliente con un plan desactualizado a la oferta vigente**, debes **actualizar el plan antes de realizar el traslado**, puedes apoyarte con la publicación [ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO](#). Puedes apoyarte con el siguiente Script:

VOZ

"Sr(a) XXXX debido a los productos que tiene instalado, para realizar el traslado es necesario actualizar su plan a uno vigente"

NO VOZ

"XXXX debido a los productos que tienes instalado, para realizar el traslado es necesario actualizar su plan a uno vigente"

- **Si cliente derivado tiene plan FINIX, revisar factibilidad en Andes, si es factible, ingresa traslado según corresponda**
- Cliente **derivado por infactibilidad** debes realizar los siguientes pasos:

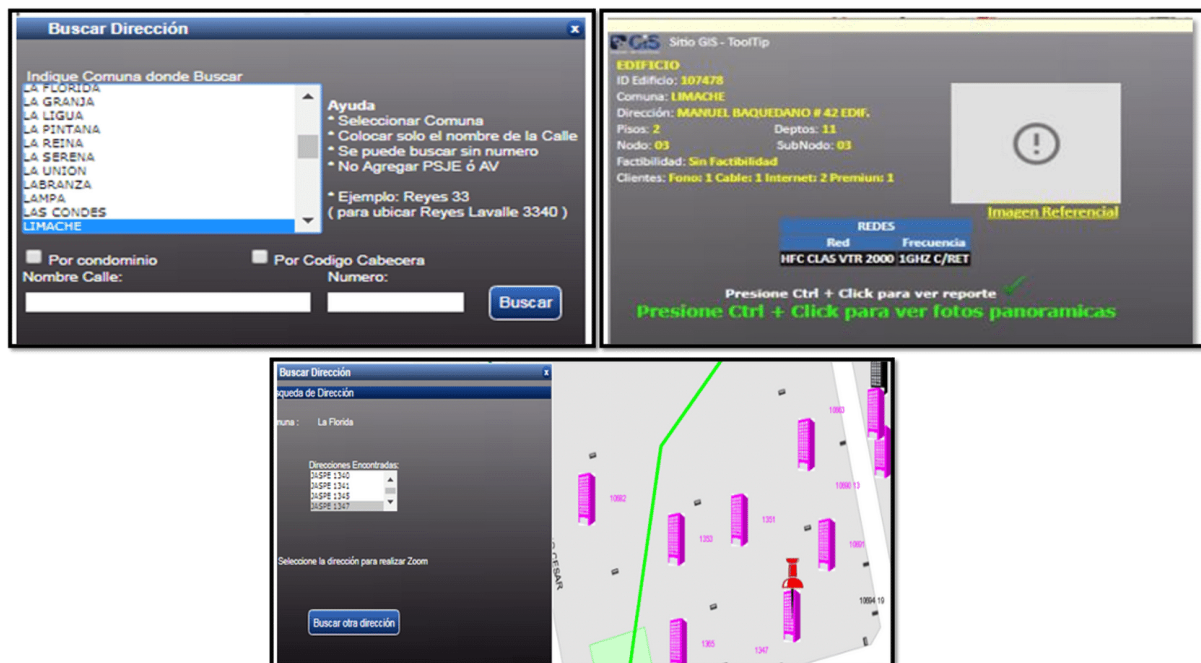
1. Verificar que los **datos como RUT, DIRECCIÓN, FONO, EMAIL estén correctos**. Si se necesita modificar algún dato, revisa la publicación [MODIFICACIÓN DE DATOS](#).

2. Revisar la factibilidad técnica del nuevo domicilio en la página de GIS en el link <http://srvmapgstg02/mapguide2011/vtr2/apps/Login/Login.aspx>

VALIDAR DIRECCIÓN EN GIS —

1. Ingresar credenciales de acceso.
2. Acceder al módulo de búsqueda de direcciones.

3. Seleccionar la comuna.
 4. Escribir el nombre de la calle a buscar.
 5. Hacer clic en la dirección que corresponde a la búsqueda.
 6. Cuando el sistema entrega la dirección, podremos encontrar las siguientes opciones:
 - a) Dirección factible con cobertura 3 play se verá en color rojo y al dar clic en la dirección te entrega el detalle del tipo de red.
- En este punto hay que tener consideración del tipo de Vivienda, ya que puede ser Horizontal que permite tener factibilidad.
- b) Dirección factible pero solo Cable se verá en color magenta y al dar clic en la dirección te entrega el detalle del tipo de red.
 - c) Dirección no factible, saldrá en color Negro y al hacer clic indicará las condiciones de la dirección.



VALIDAR DIRECCIÓN EN SII

Se ocupa esta web como apoyo en caso de tener dudas en la búsqueda de la dirección, para identificar si la numeración o posición en el mapa de GIS está correcto. También nos permite dar indicios de donde está la dirección que no es encontrada.

1. Al ingresar al sitio encontrarás un panel de búsqueda por criterios, donde se debe seleccionar “Buscar Dirección” <https://www4.sii.cl/mapasui/internet/#/contenido/index.html>
2. Al buscar por dirección se deben completar 2 campos de forma obligatoria que son: la Comuna y Calle a buscar, como opcional queda la altura o número.
3. Al ingresar texto en Comuna, la web nos entregará posibles opciones disponibles
4. Al ingresar estos 2 campos, el sistema entregará todas las numeraciones posibles que tiene esta calle. Esto nos ayudará a confirmar si la información que nos proporciona el cliente es la correcta
5. Si hay certeza de la numeración que informa el cliente, se puede agregar a los criterios de búsqueda.

Y al hacer clic en “Ver” podremos ver la dirección en el mapa y confirmar si existe la dirección informada por el cliente y con este dato podrás volver a buscar en GIS si esta dirección tiene o no cobertura. Esta web nos entrega referencias y confirma la existencia de una dirección. No informa si hay o no cobertura de la red VTR. Esto debe ser siempre validado en la web de GIS o en nuestros CRM (Tango).

The image shows two screenshots of the SII MAPAS web application. The top screenshot displays the main navigation bar with icons for 'Ingresar', 'Buscar Comunas', 'Buscar Reavalúo', 'Buscar Dirección', and 'Buscar Rol'. Below the navigation bar is a map of Santiago. The bottom screenshot shows the 'BÚSQUEDA POR DIRECCIÓN' (Search by Direction) form. The form has three input fields: '* Comuna' (Municipality), '* Nombre de Calle' (Street Name), and 'Número' (Number). Below the 'Número' field is a link '(+) Mostrar más opciones de búsqueda' (Show more search options). At the bottom of the form are two buttons: 'Buscar' (Search) and 'Ocultar' (Hide). The map on the left side of the form shows the area around the Moneda Palace in Santiago.

VALIDAR DIRECCIÓN EN GOOGLE MAPS

Esta web nos ayudará a encontrar direcciones y como se escriben, para generar una correcta búsqueda en GIS.

1. Ingresa al link <https://www.google.cl/maps>

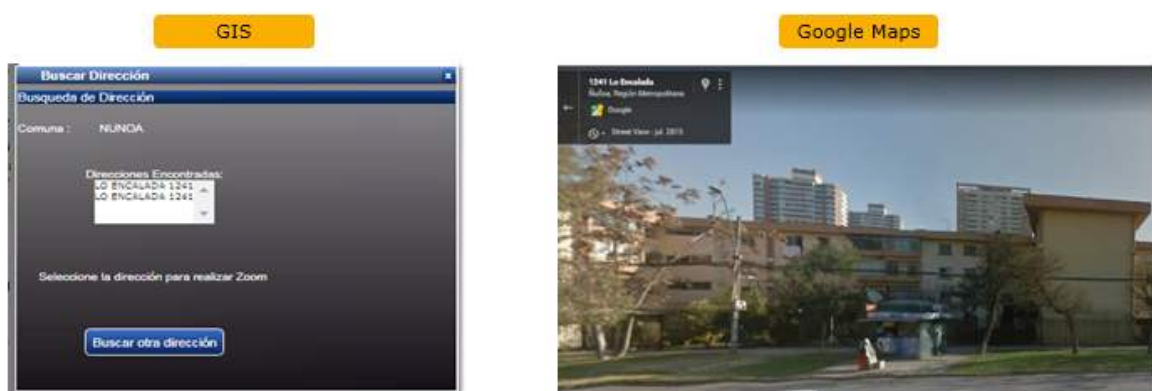
2. Busca en el siguiente orden: Calle (numeración), Comuna

3. En esta opción entrega varias direcciones que coinciden con el criterio de búsqueda y nos permitirá descubrir datos que nos ayudarán a complementar la búsqueda como por ejemplo:

a) Si existen referencias geográficas, tipos de construcción, etc.

b) Ejemplo: Al buscar la dirección "Lo Encalada 241" de la comuna de Ñuñoa, Gis nos entrega 2 direcciones y podremos ocupar Google Maps para entender cuál es la diferencia entre ambas.

Al utilizar el Street View, se puede determinar que hay un edificio y un quiosco con la misma numeración, pero solo el edificio tiene cobertura.



Según el análisis y resultados de la validación de la dirección se procede según los siguientes casos:

DOMICILIO FACTIBLE

**DIRECCIÓN NO ESTÁ EN
ANDES**

DIRECCIÓN NO FACTIBLE

1. En Jerarquía de cuentas, **crear una nueva cuenta de SERVICIO** asociada a la nueva dirección donde se desea trasladar. Presionar botón + elegir **CLASE** y finalmente **GUARDAR**. Guardar el número de **IDENTIFICADOR DE CUENTA DE SERVICIO**.

2. Hacer clic en el cuadro de dirección sobre el botón de búsqueda y buscar la nueva dirección en el desplegable **DIRECCIONES DE LA CUENTA** y hacer clic en **ACEPTAR**.

3. Pinchar **GUARDAR**.

4. Navegar hacia la sección **PRODUCTOS INSTALADOS**. Posicionarse sobre la promoción contratada y pinchar el botón **ENGRANAJE**. Elegir del menú desplegable: **TRASLADO**.

5. Se realiza el **cambio de la cuenta la cuenta de Servicio, eligiendo las que fueron creadas** y guardadas para la nueva dirección.

6. Al seleccionar los campos indicados, se despliega la cuenta nueva y antigua de facturación y servicio, **se debe elegir la nueva** y hacer clic en **ACEPTAR**.

- Si no seleccionas la nueva cuenta de servicio al realizar el TSQ Andes enviará un mensaje de alerta. Debido a que la dirección de destino debe ser siempre distinta a la actual.

7. Pinchar el botón **TSQ** y revisar que quede en estado **APROBADO**.

8. Luego de ingresado el Traslado, ingresar a **Jerarquía de Cuentas** y posicionarse en el botón de buscar Dirección en la **Cuenta de Facturación y cambiarla por la dirección ingresada** para el Traslado.

- **Nota:** El cambio de dirección en la cuenta de facturación también se puede realizar cuando el pedido ya está agendado.

9. Navegar nuevamente al Pedido de ventas y presionar el botón **ENVIAR**.

10. **Automáticamente se desplegará el agendamiento disponible**, en donde se debe coordinar con el cliente el día y el bloque horario de la visita, para luego presionar **ACEPTAR**. Recuerda corroborar números de contacto.

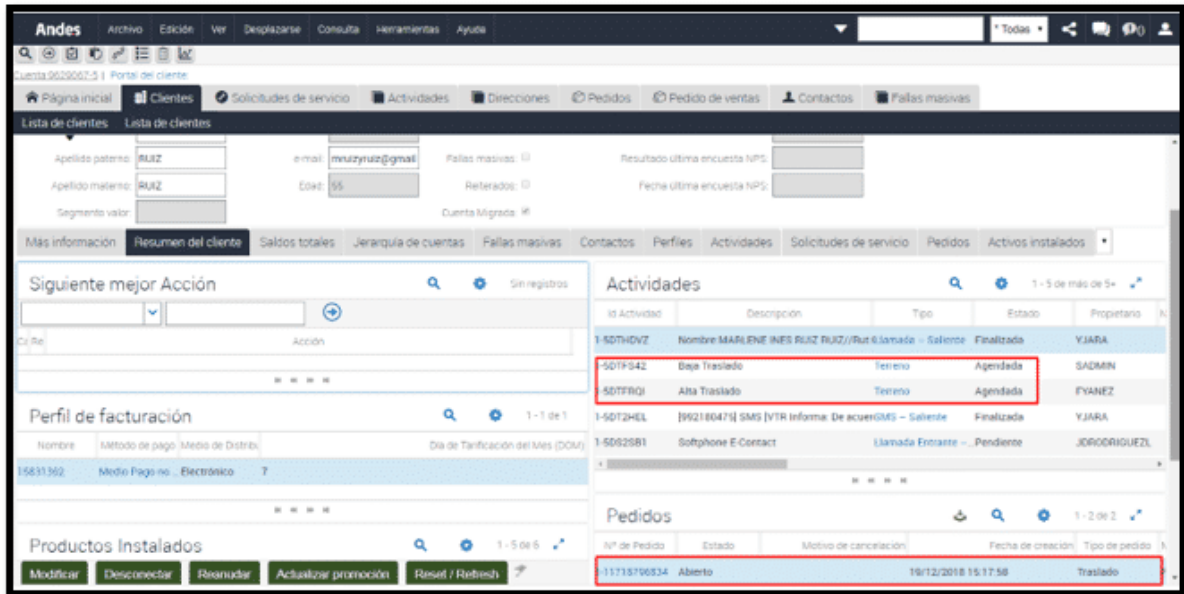
11. Y finalizar en **GUARDAR**

12. Verificar en la vista 360° la actividad de tipo **TERRENO en estado AGENDADA** y en Pedidos el **traslado en estado ABIERTA**

Informar al cliente:

- Fecha de cuando se realizará el traslado del servicio
- Cliente tiene que llevar a su nuevo domicilio los equipos que tiene en el domicilio actual

- Recordar que tiene que haber un mayor de edad en el domicilio a la hora del traslado
"Sr(a) XXX, el traslado de sus servicios queda programado para el día XX. Es necesario que el titular o una persona mayor de 18 años se encuentren en el domicilio. Además, le recordamos que es necesario que lleve los equipos (D-Box, Modem, etc.) al nuevo domicilio"



DOMICILIO FACTIBLE

**DIRECCIÓN NO ESTÁ EN
ANDES**

DIRECCIÓN NO FACTIBLE

1. Ingresar una Solicitud de Servicio desde la cuenta de CLIENTE dependiendo el caso:

Solicitud de validación **FACTIBILIDAD PARA TRASLADO**

TIPO	DATOS
ÁREA	VALIDAR DIRECCIÓN TRASLADO
SUBÁREA	VALIDAR DIRECCIÓN TRASLADO
DESCRIPCIÓN	Ingresar descripción correspondiente

IMPORTANTE

Dentro de la Solicitud de servicio que ingresaste, dirígete a la pestaña ACTIVIDADES , debes rellenar los campos con la información de la dirección que se va a validar. Si esto no se realiza, no es posible gestionar la búsqueda de la nueva dirección.

Para revisar el correcto ingreso de la solicitud de servicios puedes apoyarte en la publicación [ANDES - INGRESO DE SOLICITUD DE SERVICIO](#)

2. **INFORMA**

Indicar al cliente que ya se ingresó la solicitud de validación de dirección y que dentro de las próximas 72 horas hábiles te contactarás con él para regularizar su solicitud de traslado y poder gestionarla.

"Sr(a) XXX hemos revisado en nuestro sistema y la dirección que me indica no es factible para instalación de nuestros servicios ya que la red se encuentra en mantención. Hemos generado una solicitud para revisar su caso. Me contactaré con usted dentro de 72 horas hábiles para informar la factibilidad del traslado".

3. Si al recibir la respuesta que el domicilio está OK para trasladar servicios, debes contactar al cliente y gestionar el INGRESO DE TRASLADO.

4. En caso que no aparezca la dirección en ninguna búsqueda, seguir al acordeón "Dirección no Factible"

ANDES

Activo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Nº de SS

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Validaciones venta Pedido Pedido de ventas Contactos Faltas menores

Lista de solicitudes de servicio

1-208704941313

Convertir en N° Reclamo Generar documento

Información SS

Nº de SS: 1-208704941313 Tipo: Solicitud

Rut del Cliente: 11962801-5 Área: Vendedor Servicio

Nombre Completo Cliente: ALMAGRO 15708 PE Subárea: Vendedor Servicio

Rut Solicitante: 11962801-5 Activar: [X]

Nombre Completo Solicitante: ARIANA ESTER PE Dirección: DREDO DE ALMAGRO

Número línea O subcentral: [] Correo electrónico: []

Teléfono móvil solicitante: [] Teléfono residencial solicitante: []

SE Sistema Faltas Menores: []

Prioridad y propiedad

Estado: Cerrado Prioridad: Bajo Propietario: ALMAGRO 15708 PE

Tipo requerimiento: Requerimiento Número externo: []

Canal de ingreso: SOPORTE COM Canales de ingreso: []

Teléfono celular solicitante: 993672301 Servicio derivado?: []

Resumen

Descripción: Solicitudes de factibilidad para casa DREDO DE ALMAGRO 15708 PE

Comentarios: Se ha informado de la falta de información para la instalación de los servicios.

Fecha de creación: 13/11/2022 12:35:5

Fecha de solución: 13/11/2022 12:54:4

Fecha de cierre: 13/11/2022 12:54:4

Usuario creador: 120100001001

Actividades Faltas menores SS relacionados Seguimiento de auditoría Notas Archivos adjuntos Servicio Técnico SUBTEL Validación APN

Cafe nueva: FALTA INFORMACION Número nuevo: FALTA INFORMACION

Comentarios: FALTA INFORMACION Región nueva: FALTA INFORMACION

DOMICILIO FACTIBLE

**DIRECCIÓN NO ESTÁ EN
ANDES**

DIRECCIÓN NO FACTIBLE

Cuando comprobaste que el domicilio no es factible para el traslado debes realizar lo siguiente:

1. **Informar al cliente que el domicilio no tiene factibilidad** técnica para realizar el traslado
"Sr(a) XXX hemos revisado en nuestro sistema y la dirección que me indica no es factible para instalación de nuestros servicios ya que nuestra empresa no tiene cobertura por el momento".

2. Debes **transferir a la plataforma de retención** de forma directa según la publicación [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR](#)



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

SUSPENSIÓN TRANSITORIA



PROCEDIMIENTO

ALCANCE

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

DEBES SABER

- Aplica para ejecutivos Sucursal, Botón Rojo, CC Voz y No Voz
- Aplica sólo para servicios fijos
- **La suspensión debe ser ingresada EXCLUSIVAMENTE por:**
 - **Call center voz y no voz: Botón rojo**
 - Sucursales: Jefe, Ejecutivo Retenedor o Coordinador

- Esta atención en presencial se puede dar al Titular o un tercero con poder notarial.

ALCANCE	POLÍTICAS DE ATENCIÓN	DEBES SABER
---------	-----------------------	-------------

SUCURSAL	RETENCIÓN PRESENCIAL Y REMOTO- CALL CENTER VOZ Y NO VOZ
El valor de la suspensión es de \$2500 por la promoción	El costo de la suspensión es \$0 Debes realizar un ajuste por el monto del cargo de suspensión voluntaria.
La antigüedad del cliente es de 6 meses o más	La antigüedad del cliente es de 4 meses o más

- Para Call Center Voz y No Voz se valida la titularidad con el n° de serie del titular [AQUÍ](#)
- La suspensión se puede solicitar por: un periodo de 60 días cada 12 meses calendario o por periodos de 30 días, con un máximo de 2 veces por año y se realiza al plan completo no por servicios individuales, incluye descuentos de programaciones, renta de equipos por el periodo suspendido.
- Si cliente ya ocupó el máximo de 2 suspensiones por año o bien una suspensión de 60 días, debes indicar que el sistema no permite ingresar una nueva suspensión. Por ningún motivo debes derivar a este cliente con Botón Rojo.
- Desde Septiembre 2023 **no se ofrecerá la suspensión voluntaria móvil** ni de forma proactiva o reactiva.
 - Si un cliente solicita suspender temporalmente su plan móvil debes explicar que esta atención no se puede ingresar sistémicamente.

Puedes apoyarte con el siguiente script:

Call center/ Sucursal

"Sr XXX, le informo que nuestro sistema no nos permite ingresar suspensiones de servicios móviles; recuerde que si viaja fuera del país nuestros planes tienen la opción de Roaming incluido en la renta mensual"

- Sólo si el cliente manifiesta la intención de desconectar, debes aplicar el procedimiento de [Retención Móvil](#)

ALCANCE	POLÍTICAS DE ATENCIÓN	DEBES SABER
• Si cliente solicitó suspensión por 30 días y luego decide reanudar sus servicios con anticipación, ya ocupó el cupo de un periodo. • Motivos por los cuales el cliente puede suspender sus servicios: ◦ No uso del servicio (Ej. Periodo de vacaciones, remodelaciones en su domicilio, etc) ◦ Traslado (sólo en casos donde cliente aún no tiene definida la dirección de su nuevo domicilio) – 30 días como máximo para reanudar los servicios. • Si un cliente posee descuentos de retención, estos se seguirán consumiendo durante el periodo. Por ejemplo, si al cliente al momento de la suspensión le quedaban 2 meses de descuento por retención, al término del tiempo suspendido, solo le quedará 1 mes de descuento. • Luego del período de suspensión solicitado por el cliente, se reanudan los servicios suspendidos y la facturación, respetando las condiciones comerciales previas a la suspensión. • El fono quedará habilitado sólo para discar los números de Emergencia. • Se debe indicar al cliente que, al momento de reactivar los servicios, estos deben estar conectados a la electricidad para asegurar su correcto funcionamiento. • Suspensión NO se debe ingresar como herramienta de retención. • El procedimiento de "CONVIVENCIA DE ÓRDENES" indica la compatibilidad de este con otros requerimientos. Puedes revisar el procedimiento en la publicación SUMAR - PAUSAR Y EDITAR PEDIDO (CONVIVENCIA DE ÓRDENES)		

INDAGA

1. Motivo por el cual solicita suspensión.
2. Período en que estarán suspendidos los servicios.
3. **En Fijo**, consultar en qué dirección se suspenderá el pack, pudiendo suspender en más de una dirección.

VERIFICAR PRECONDICIONES

1. Verificar que los datos como RUT, DIRECCIÓN, FONO, EMAIL estén correctos. En caso de no coincidir, deben ser actualizados. Puedes revisar el procedimiento [MODIFICACIÓN DE DATOS](#).
! IVR o Gestor de Filas arrojará los datos del cliente, mostrando la Vista 360. Si necesita buscar otro Rut, para conocer el procedimiento revisa la publicación [BUSQUEDA DE CLIENTE](#)
2. Verifica que el cliente no tenga deuda , puedes revisar la publicación [CÓMO REVISAR LA DEUDA](#)
3. Revisar en la sección de PEDIDOS si el cliente ha solicitado suspensión del servicio en los últimos 12 meses calendario.
4. Confirmar en PRODUCTOS INSTALADOS que los todos servicios estén activos, ante dudas te puedes apoyar en la publicación [ESTADO DEL SERVICIO](#).

BOTÓN ROJO

DEBES SABER

INDAGA

VERIFICA PRECONDICIONES

- La suspensión de los servicios puede ser inmediata o futura. Dependiendo sea la solicitud del cliente es como se debe proceder según lo indicado a continuación.
- Si cliente solicita suspensión en fecha distinta a su DOM, se debe informar que su próxima boleta vendrá con cobros proporcionales de acuerdo a los días que estuvo sin servicio.
- La reanudación de los servicios se debe ingresar después de que la suspensión se encuentre en estado "Completada", de lo contrario, el botón "REANUDAR" no estará disponible.
- La Reanudación es una solicitud que cuando se ingresa crea una actividad en **estado abierta**, se agenda y una vez cumplida la fecha el estado pasa a ser **finalizada** activando nuevamente los servicios del cliente.

DEBES SABER

INDAGA

VERIFICA PRECONDICIONES

- Motivo por el cual solicita suspensión.
- Período en que estarán suspendidos los servicios.

DEBES SABER

INDAGA

VERIFICA PRECONDICIONES

Revisar el DOM (Ciclo de Facturación), ya que para evitar cobros adicionales o descuentos en cuenta de cliente. Es ideal suspender para el último día Del DOM del cliente.

Perfil de facturación			
Nombre	Método de pago	Medio de Distribución de Factu.	Día de Tarificación del Mes (DOM)
2730106	Medio Pago no Con...	Electrónico	23

SUSPENSIÓN VOLUNTARIA INMEDIATA

Para atender casos donde cliente solicita realizar la suspensión de sus servicios de forma inmediata (hoy).

1. En **PRODUCTOS INSTALADOS** de la vista 360°, selecciona la **PROMOCIÓN** que el cliente desea suspender (ya sea fijo o móvil), hacer clic sobre el botón engranaje y seleccionar la opción **SUSPENDER**

2. En la pestaña que se despliega, se debe pinchar el botón **CALENDARIO**.

- Seleccionar **"Ahora" y luego "Terminado"**

3. En **ACTIVIDADES completa:**

- Motivo : Suspensión Voluntaria
- Código de Cierre : Solicitud Ingresada
- Estado : Finalizada

4. Luego pinchar botón **GUARDAR**. Automáticamente se generará una nueva actividad llamada Generación de Orden, la cual quedará en estado finalizada.

5. **Call Center**: debe realizar un **ajuste por el cobro de \$2500** que se generó en forma automática al ingresar la solicitud.

- Para esto, en la cuenta de facturación, ingresa a la pestaña **USO SIN FACTURAR** e identifica el cobro de la suspensión de \$2500
- Genera un ajuste sobre el ítem **NO FACTURADO**.

6. Para confirmar suspensión, debemos **revisar en la vista 360° que el pedido esté completado** y los servicios se encuentren en estado **SUSPENDIDO**.

7. Para **agendar la reanudación**, se debe seleccionar la promoción en **PRODUCTOS INSTALADOS** de vista 360° y luego hacer clic en el botón **REANUDAR**

8. Pinchar el botón **CALENDARIO**, del campo **FECHA DE ENVIO**.

- Se debe seleccionar la **FECHA DE REANUDACIÓN** solicitada por el cliente (no debe superar el límite de días indicado en la política de atención) y luego hacer clic en "Terminado".

9. En **ACTIVIDADES** se ingresa:

- Motivo : Reanudar
- Código de Cierre : Solicitud de Ingresada
- Estado : Finalizada
- Luego pinchar botón **GUARDAR** . Automáticamente se generará una nueva actividad que quedará en estado ABIERTA hasta que se cumpla la fecha agendada, reanudando los servicios.

SUSPENSIÓN VOLUNTARIA FUTURA —

Para atender casos donde cliente solicita realizar la suspensión de sus servicios de forma programada (futura).

1. En **PRODUCTOS INSTALADOS** de la vista 360°, selecciona la **PROMOCIÓN** que el cliente desea suspender (ya sea fijo o móvil), hacer clic sobre el botón engranaje y seleccionar la opción **SUSPENDER**

2. En la pestaña que se despliega, se debe pinchar el botón **CALENDARIO**.

- Seleccionar **"Ahora"** y luego **"Terminado"**

3. En **ACTIVIDADES completa:**

- Motivo : Suspensión transitoria
- Código de Cierre : Solicitud Ingresada
- Estado : Finalizada

4. Luego pinchar botón **guardar**. Automáticamente se generará una nueva actividad llamada Generación de Orden, la cual quedará en **estado ABIERTA, hasta que se cumpla la fecha de suspensión agendada**.

5. **Call Center:** debe realizar un **ajuste por el cobro de \$2500 que se generó en forma automática** al ingresar la solicitud.

- Para esto, en la cuenta de facturación, ingresa a la pestaña **USO SIN FACTURAR** e identifica el cobro de la suspensión de \$2500
- Genera un ajuste sobre el ítem **NO FACTURADO**.

Debes completar un formulario con los campos solicitados:

- Call Center clic [Aquí](#)
 - Fecha de la atención
 - Usuario Andes
 - RUT de cliente
 - N° de cuenta de cliente
 - Fecha de suspensión futura
 - Fecha de reanudación: la que indica el cliente

SEGUIMIENTO Y REANUDACIÓN (BOTÓN ROJO - BACKOFFICE)

Para agendar la reanudación, el pedido de **suspensión debe estar en estado “COMPLETADO”** con los servicios suspendidos. De lo contrario, **no estará disponible el botón de “REANUDAR” en Productos instalados**.

1. Hacer seguimiento del caso del cliente y agendar reanudación cuando la fecha de suspensión se haya cumplido.

2. Para validar, debes revisar el estado de los servicios en **PRODUCTOS INSTALADOS** de la vista 360° del cliente.

3. **Para reanudar**, se debe seleccionar la **promoción en PRODUCTOS INSTALADOS** de vista 360° y luego hacer clic en el botón **REANUDAR**

4. **Pinchar el botón CALENDARIO, del campo FECHA DE ENVIO.**

a) Se debe seleccionar la **FECHA DE REANUDACIÓN** solicitada por el cliente (no debe superar el límite de días indicado en la política de atención) y luego hacer clic en "Terminado".

5. **En ACTIVIDADES se ingresa:**

- Motivo : Reanudar
- Código de Cierre : Solicitud Ingresada
- Estado : Finalizada
- Luego pinchar **botón guardar**. Automáticamente se generará una **nueva actividad que quedará en estado ABIERTA** hasta que se cumpla la fecha agendada, reanudando los servicios.

6. Cambia el **ESTADO** de la solicitud del cliente en la planilla de suspensiones a **"COMPLETADO"**, para identificar que el cliente ya tiene correctamente agendada su reanudación de servicios.

- **Botón Rojo clic** [Aquí](#)



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 11 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 11!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR