

VTR - DESAFÍO DE LA SEMANA N° 01 - Trainers

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 13 AL 26 DE ENERO

CONTENIDO CALL CENTER



SUSPENSIÓN TRANSITORIA



CAMBIO DE TECNOLOGÍA A FIBRA ÓPTICA



ACTIVIDAD



PROCEDIMIENTO TV



DEVOLUCIÓN POR DEMANDA COLECTIVA CLIENTES VTR

CONTENIDO SUCURSAL



DELIVERY - AUTOINSTALACIÓN



DEVOLUCIÓN EQUIPO MÓVIL EN GARANTÍA



ACTIVIDAD



INCONVENIENTE CON PAGO



DESAFÍO TERMINADO

SUSPENSIÓN TRANSITORIA



PROCEDIMIENTO

ALCANCE

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

DEBES SABER

- Aplica para ejecutivos Sucursal, CC Voz y No Voz
- Aplica sólo para servicios fijos
- **La suspensión debe ser ingresada EXCLUSIVAMENTE por:**
 - **Call center voz y no voz**
 - 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.
 - 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 los precios se cobran por consumo y son adicionales al plan contratado”

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

ALCANCE	POLÍTICAS DE ATENCIÓN	DEBES SABER
• La suspensión de los servicios puede ser inmediata o futura. • 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 “Finalizada”, 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. • 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.

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 —

Si eres de call center, debes ingresar la suspensión pero transferir a la [**WEB DE ESCALAMIENTO**](#) para el ingreso de la reanudación

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



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

CAMBIO DE TECNOLOGÍA A FIBRA ÓPTICA



POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- Esta atención puede ser entregada a titular o usuario del servicio.
- El cambio de red HFC a Fibra (FTTH) puede realizarse:
 - Cuando el cliente lo solicita proactivamente
 - Por un inconveniente en sus servicios de Internet y/o TV y que derive en una reparación técnica, siempre y cuando el cliente cuente con servicios de internet instalados en su domicilio.

- Cliente tiene cargado SMA de cambio de red

- **IMPORTANTE**

Antes de ingresar u ofrecer el cambio de red, siempre debes validar en Productos Instalados que la promoción tenga el botón de Cambio de Tecnología en verde para poder ingresar el cambio.

BENEFICIOS

- Cuéntale al cliente las ventajas de que la Fibra ya esté en su domicilio y con esto la posibilidad de renovar sus servicios con equipos de última generación sin costo para él y de esta forma, resolver los inconvenientes que podría haber presentado en el último tiempo.
- Apóyate con el siguiente cuadro y script para destacar los beneficios del cambio.
 - **Script para ofrecer y/o informar el cambio a fibra óptica:**
 - *Sr(a) permítame contarle sobre una excelente oportunidad para disfrutar de la tecnología más avanzada en conectividad que es la fibra óptica y que además permitirá mejorar su experiencia con nuestros servicios. ¡Esta tecnología ya está disponible en su domicilio y puede hacer el cambio sin ningún costo adicional para usted! Con la fibra óptica, usted podrá disfrutar de (informa según servicio contratado):*

SERVI CIO	VENT AJA	CARACTERÍSTICAS	SCRIPT
--------------	-------------	-----------------	--------

INTER NET	Velocidad simétrica	Velocidades desde 500 Mbps (de subida y bajada) Consulta otras velocidades en el plan comercial	<i>Experiencia de navegación más rápida y estable gracias a nuestras velocidades simétricas; esto significa que podrá subir y bajar archivos con la misma rapidez, disfrutar de video llamadas sin interrupciones y tener una conexión más segura y confiable en todo momento.</i>
	Wifi Mesh	Acceso a internet con tecnología de última generación.	<i>Además, con nuestra tecnología WiFi Mesh, cada rincón de su hogar estará cubierto con una señal potente y estable, eliminando las zonas muertas de conexión.</i>
		Gestión de bandas y optimización de canales.	
TELEVISIÓN	VTR+	Más de 13 mil títulos del mejor contenido en series y películas.	<i>Con la fibra óptica, también podrá acceder a nuestro servicio de televisión D-box Smart, que le ofrece una experiencia de entretenimiento mejorada.</i> <i>o Acceda a aplicaciones como Netflix, YouTube y Disney+ directamente desde su televisor.</i> <i>o Encuentre el contenido que busca rápidamente con la búsqueda por voz.</i> <i>o Grabe sus programas favoritos en la nube y disfrute de recomendaciones personalizadas.</i>
	Replay TV	Se puede “reiniciar” la programación para volver a ver el contenido.	
	VTR Play	APP para disfrutar contenido desde tus dispositivos favoritos.	

DEBES SABER

- El cambio de tecnología se debe realizar en la **cuenta de SERVICIO**
- Siempre que realices el cambio de tecnología por una revisión de inconvenientes técnicos con el servicio, debes igualmente **dejar el comentario del inconveniente** que presenta el servicio del cliente.

- El cambio de tecnología **NO** tiene costo para el cliente
- La promoción debe **contener servicio de internet** para poder ingresar el cambio de tecnología.
- El cambio de tecnología **no es compatible con cambios de plan**
- El cambio de tecnología sólo **aplica para conexión de internet NAT**. Si cliente tiene conexión BRIDGE, se debe indicar que al realizar el cambio de tecnología la configuración quedará en NAT.
- **Los cambios de tecnología NO se pueden reversar.**
- Andes **no permitirá avanzar** cuando se despliegue mensaje de error al presionar el botón de Cambio tecnología para los siguientes casos:
 - **Cliente con dos o más líneas telefónicas**
 - "No se puede generar nuevo pedido de cambio de tecnología ya que en la promoción existe más de una línea telefónica asociada"

Ejemplos de mensajes

**SOLO CABLE/ CABLE
FONO:**

**MÁS DE UNA
PROMOCIÓN**

SERVICIOS B2B

**SERVICIOS
CORNERSTONE**

Solo Cable/ Cable Fono: red de fibra óptica requiere servicio de internet.

in
siebelqa.vtr.cl:2080 dice

CVTR0006 - No se puede generar nuevo pedido de cambio de tecnología ya que en la promoción no existe un servicio de internet asociado.(SBL-BPR-00131)

Aceptar

SOLO CABLE/ CABLE
FONO:

MÁS DE UNA
PROMOCIÓN

SERVICIOS B2B

SERVICIOS
CORNERSTONE

Cliente con más de una promoción en una cuenta de servicio:

siebelqa.vtr.cl:2080 dice

CVTR0003 - No se puede generar nuevo pedido de cambio de tecnología ya que hay mas de una promoción asociada a la cuenta.
(SBL-BPR-00131)

Aceptar

SOLO CABLE/ CABLE
FONO:

MÁS DE UNA
PROMOCIÓN

SERVICIOS B2B

SERVICIOS
CORNERSTONE

Servicios B2B

77445310-5-S-001

a BEC:

Rut: 77445310-5 Dirección: EL VALLE 107 Teléfono principal: 226984423 Res

Nombre: COMERCIAL LAZO Comuna: PUCHUNCAVI En cobranza: ☐

Apellido paterno: CARLOS ERNESTO Correo electrónico: uat3promotecio Falta motivo: ☐

Apellido materno: LAZO CONCHA Edad: Retirados: ☐

Segmento valor: BAJO Nacionalidad: Cuenta Migrada: ☒

Tipo de documento: Cédula Estado email: Pendiente Validación Tipo: **Empresarial** Casa: **Servicio**

Profesión: Región: V VALPARAISO Subtipo: Subclase: Fijo

Marca: VTR Código postal:

Productos Instalados

Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh

Cambio de tecnología

Marca	Producto	Dirección de Servicio	Cuenta de facturación	Estado
VTR	Triple Pack Negocios Stock	EL VALLE 107	2447001	Activo
VTR	Descuento Multi Servicio	EL VALLE 107	2447001	Activo
VTR	Telefonía Fija	EL VALLE 107	2447001	Activo
VTR	Televisión	EL VALLE 107	2447001	Activo
VTR	Banda Ancha	EL VALLE 107	2447001	Activo

SOLO CABLE/ CABLE FONO:	MÁS DE UNA PROMOCIÓN	SERVICIOS B2B	SERVICIOS CORNERSTONE
Servicios cornerstone siebelqa.vtr.cl:2080 dice CVTR0004 - No se puede generar nuevo pedido de cambio de tecnología ya que en la promoción hay equipos Cornestone (VP o MVP).(SBL-BPR-00131) Aceptar			

Si se presenta alguno de estos casos, debes ingresar reparación técnica indicada en el Procedimiento de Inconvenientes internet o televisión o ingresar pedido de modificación de instalación según corresponda.

Sólo si cliente consulta, informar —

- **Dbox PRO no es compatible con FTTH,** si cliente tiene este dispositivo se debe informar que cambiará a Dbox Smart y que perderá las grabaciones (en el caso de que tenga).
- **Existen SVA asociados al servicio de telefonía fija que no son compatibles con la red FTTH.** Para los casos donde cliente tenga contratado uno de estos SVA se debe informar que con el cambio de tecnología se eliminarán.
 - Desvío de llamados

- Trial desvío de llamados
- Pack mira quien llama
- Trial pack mira quien llama
- Pack Visor de llamados
- Trial pack visor de llamados

VERIFICAR PRECONDICIONES

PASO 1

PASO 2

1. **Confirma que el [estado de los servicios](#) sea ACTIVO.** Es importante indicar al cliente que la cuenta debe mantenerse al día para que la visita y el cambio se lleven a cabo, ya que, si la cuenta cae en cobranza antes de la visita, ésta será anulada

PASO 1

PASO 2

2. Valida que en Productos instalados, el **botón CAMBIO DE TECNOLOGÍA** esté en verde, esto indica que el **cambio de HFC a FTTH (Fibra óptica) sí se puede realizar.**
De lo contrario, si el cambio de tecnología fue sugerido en la revisión de inconvenientes en servicio, debes ingresar la reparación respectiva. Para el ingreso de la solicitud de servicio con reparación técnico, apóyate en la publicación [REPARACIONES TÉCNICAS](#)



GESTIÓN

PASO 1, 2 y 3

1. Ingresa a la **cuenta de Servicio** de la dirección.
2. Haz clic en el botón **Cambio tecnología**
3. Validar que en la pestaña **"Detalles"** estén todos los servicios contratados por el cliente.

PASO 4

4. Presionar sobre **botón de TSQ**, (este puede tardar hasta un minuto aproximadamente)

IMPORTANTE: Si aparece error de TSQ que no permita continuar con el pedido revisa la publicación [DICCIONARIO ALERTAS ANDES](#) para saber qué debes hacer y luego ingresar la reparación técnica o ingresar el pedidode modificación de instalación según corresponda.

PASO 5 y 6

5. Una vez aprobado el TSQ, debes GENERAR DOCUMENTO.

6. Presionar el botón “ENVIAR”

IMPORTANTE: NO se debe presionar botón “Verificar”

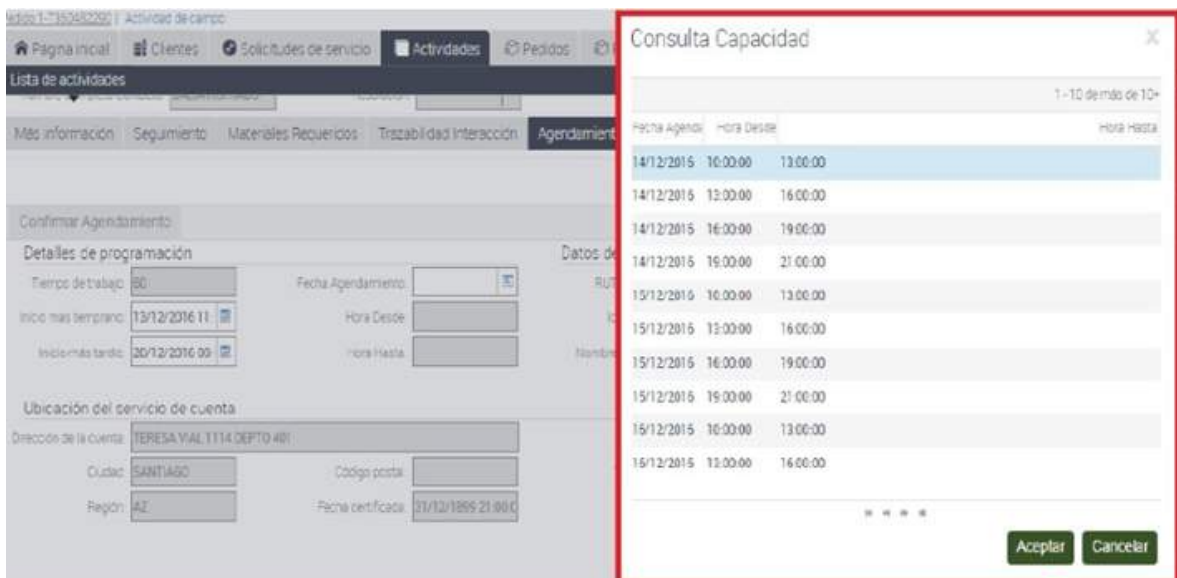


1-451711656

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

PASO 7

7. Una vez enviado el pedido, automáticamente agendará a **la fecha más próxima**.



Actividad de campo

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Pedidos

Lista de actividades

Más información Seguimiento Materiales Requeridos Trszabilidad Interacción Agendamiento

Confirmar Agendamiento

Detalles de programación

Tiempo de trabajo: 80 Fecha Agendamiento: Hora Desde: Hora Hasta:

Inicio más temprano: 13/12/2016 11:00 Inicio más tarde: 20/12/2016 09:00

Ubicación del servicio de cuenta

Dirección de la cuenta: TERESA VIAL T114 DEPTO 401 Ciudad: SANTIAGO Código postal: Fecha certificada: 31/12/1899 21:00:00

Consulta Capacidad

Fecha Agend.	hora Desde	hora Hasta
14/12/2015	10:00:00	13:00:00
14/12/2015	13:00:00	16:00:00
14/12/2015	16:00:00	19:00:00
14/12/2015	19:00:00	21:00:00
15/12/2015	10:00:00	13:00:00
15/12/2015	13:00:00	16:00:00
15/12/2015	16:00:00	19:00:00
15/12/2015	19:00:00	21:00:00
16/12/2015	10:00:00	13:00:00
16/12/2015	13:00:00	16:00:00

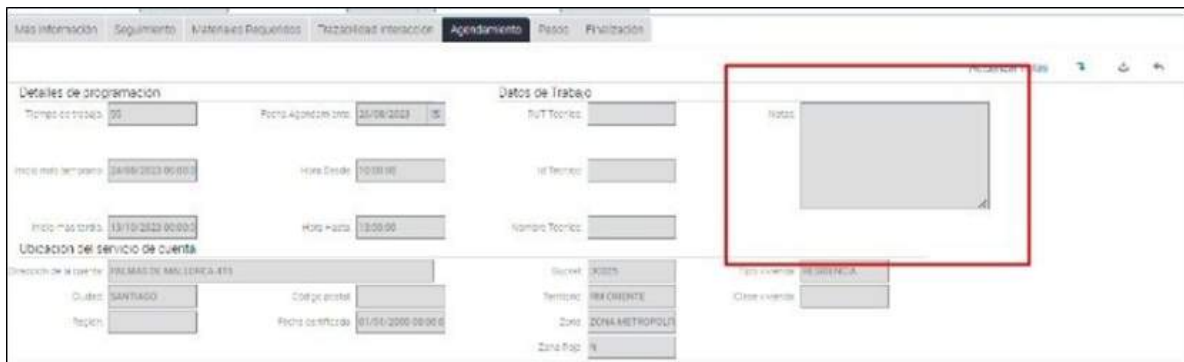
1 - 10 de más de 10+

Aceptar Cancelar

PASO 8

8. En sección “**ACTIVIDADES**”, pestaña “Agendamiento” agregar en Notas según corresponda:

- **Campaña Proactiva:** Clientes Marcados en SMA
- **Cliente que necesita reparación:** Indicar el tipo de reparación y de solicitud de servicio
- **Cambio de tecnología a solicitud de cliente:** Indicar que cliente solicitó Cambio a Fibra



The screenshot displays the 'Agendamiento' (Scheduling) tab within a software application. The interface is divided into several sections: 'Mas información', 'Seguimiento', 'Materiales Requeridos', 'Trazabilidad Interacción', 'Agendamiento', 'Resos', and 'Finalización'. The 'Agendamiento' tab is active, showing a form for scheduling a service visit. The form includes fields for 'Detalles de programación' (Scheduling Details) such as 'Tiempo de trabajo' (Work time), 'Fecha Agendamiento' (Scheduling date), 'Inicio más temprano' (Earliest start), 'Hora desde' (From time), 'Inicio más tarde' (Latest start), and 'Hora hasta' (Until time). It also includes 'Datos de Trabajo' (Work Data) fields like 'Tu/T Técnico' (Technician), 'Id Técnico' (Technician ID), and 'Nombre Técnico' (Technician name). A red box highlights the 'Notas' (Notes) field, which is currently empty. The 'Notas' field is located on the right side of the form, under the 'Datos de Trabajo' section. Below the 'Notas' field, there are fields for 'Tipo de cliente' (Client type), 'Clase de cliente' (Client class), and 'Zona' (Zone). The 'Zona' field is set to 'ZONA METROPOLITANA'. The 'Fecha confirmada' (Confirmed date) is set to '01/01/2000 00:00:00'.

INFORMA

Sólo si cliente consulta, indicar que la visita podría tardar entre 1 a 3 horas

“Sr(a) XXX, el técnico llegará a su domicilio el día XX entre las XX y XX hrs.

Le recordamos que, durante nuestras visitas técnicas, es necesaria la presencia permanente de un adulto responsable, habilitado para expresar sus necesidades y aprobar el trabajo de nuestros técnicos.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

Si un cliente solicita suspender temporalmente su plan móvil debes explicar que esta atención no se puede ingresar sistémicamente. Esta afirmación es:

- ☐ Falsa
- ☐ Verdadera

PROCEDIMIENTO TV



CONTEXTO

- Llamamos **REITERADOS** a los clientes que nos contactan por el mismo motivo una o más veces en un período de tiempo de 7 días.
- La forma de revisar si un cliente nos ha contactado anteriormente, es revisar la sección **Actividades y Solicitudes de servicio**. En actividades podrás encontrar registro de llamadas asociadas a inconvenientes televisión. En solicitudes de servicio se encontrarán actividades relacionadas a TV.

UN CONTACTO EN LOS ÚLTIMOS 7 DÍAS

**VISITA TÉCNICA
ESCALADA A
REDES**

**LLAMADA
ANTERIOR**

**LLAMADA
ANTERIOR CON
CASO ESCALADO**

**VISITA TÉCNICA
AÚN EN CURSO**

**INCU
DE VI**

- Confirma que la actividad fue derivada a redes. Puedes apoyarte en la publicación [REVISAR ORDEN DERIVADA A REDES](#)
- Se debe entregar información en botón “Dificultad de servicio detectada” de BEC bajo la FEN tipificada como “Escalado a redes”

The screenshot shows the BEC ANDES system interface. At the top, it says 'BEC ANDES'. Below that, there's a section for 'Datos del cliente' (Customer Data) with fields for ID, RUT, Nombre, ID Cliente, Dirección, Comuna, and Teléfono. A 'Masivos' window is open, displaying a table with columns: ID_FEN, PROBLEMA, FECHA_PROBLEMA, FECHA_POSIBLE_SOLUCION, SUBSISTEMA, and SERVICIO. The table has one row with the following data: ID_FEN: 263, PROBLEMA: ESCALADO-RED (BMSL 001 001) Mejora de niveles, FECHA_PROBLEMA: 09/10/2022 01:48:34, FECHA_POSIBLE_SOLUCION: 20/10/2022 08:00:00, SUBSISTEMA: , SERVICIO: . Below the table, there's a message: 'No hay SIX asociado a este cuadrante' and a 'Cerrar' button.

ID_FEN	PROBLEMA	FECHA_PROBLEMA	FECHA_POSIBLE_SOLUCION	SUBSISTEMA	SERVICIO
263	ESCALADO-RED (BMSL 001 001) Mejora de niveles	09/10/2022 01:48:34	20/10/2022 08:00:00		

No hay SIX asociado a este cuadrante

Cerrar

VISITA TÉCNICA ESCALADA A REDES	LLAMADA ANTERIOR	LLAMADA ANTERIOR CON CASO ESCALADO	VISITA TÉCNICA AÚN EN CURSO	INCU DE VI
<u>LLAMADA ANTERIOR CON VISITA TÉCNICA EN TERRENO / LLAMADA ANTERIOR CON SOLUCIÓN EN LÍNEA</u> Aplica Procedimiento TV completo para encontrar solución remota o en terreno				

VISITA TÉCNICA ESCALADA A REDES	LLAMADA ANTERIOR	LLAMADA ANTERIOR CON CASO ESCALADO	VISITA TÉCNICA AÚN EN CURSO	INCU DE VI
---------------------------------------	---------------------	--	--------------------------------	---------------

Indaga con el cliente el motivo del inconveniente y opera según la siguiente tabla:

a) TV Lineal con retorno

Inconveniente presentado	Solución
-----------------------------	----------

Subtítulos congelados	Valida si en PRODUCTOS INSTALADOS aparece el botón CAMBIO DE TECNOLOGÍA en VERDE. Si es así, realiza un cambio de tecnología, revisando la publicación Cambio de Tecnología a Fibra Óptica. Si no tiene el botón habilitado, ingresa una reparación técnica	Ingresar Solicitud de reparación Subárea señal deficiente
Audio intermitente		Ingresar Solicitud de reparación Subárea señal deficiente
Subtítulos no se ven		Ingresar Solicitud de reparación Subárea señal deficiente
Imagen congelada		Ingresar Solicitud de reparación Subárea señal deficiente
Algunos canales con señal intermitente		Revisa si existe falla masiva. Si es así informa según este procedimiento, de lo contrario ingresa reparación Subárea señal deficiente

b) TV Lineal sin retorno

Inconveniente presentado	Solución	
Dbox no enciende	Valida si en PRODUCTOS INSTALADOS aparece el botón CAMBIO DE TECNOLOGÍA en VERDE. Si es así, realiza un cambio de tecnología, revisando la publicación Cambio de Tecnología a Fibra Óptica. Si no tiene el botón habilitado, ingresa una reparación técnica	Ingresar Solicitud de reparación Subárea Dbox no enciende
Subtítulos no están visibles		Ingresar Solicitud de reparación Subárea señal deficiente
Algunos canales con señal intermitente	Revisa si existe falla masiva. Si es así informa según este	ingresa Solicitud de reparación Subárea señal deficiente

	procedimiento, de lo contrario Valida si en PRODUCTOS INSTALADOS aparece el botón CAMBIO DE TECNOLOGÍA en VERDE. Si es así, realiza un cambio de tecnología, revisando la publicación Cambio de Tecnología a Fibra Óptica. Si no tiene el botón habilitado, ingresa una reparación técnica	
Subtítulos congelados	Informar que la falla es de origen	

c) TV Lineal- VOD

Inconveniente presentado	Solución	
Errores UI 10000 / 10001	Valida si en PRODUCTOS INSTALADOS aparece el botón CAMBIO DE TECNOLOGÍA en VERDE. Si es así, realiza un cambio de tecnología, revisando la publicación Cambio de Tecnología a Fibra Óptica. Si no tiene el botón habilitado, ingresa una reparación técnica	Ingresar Solicitud de reparación Subárea señal deficiente

d) TV Lineal- Replay TV

Inconveniente presentado		Solución
--------------------------	--	----------

Pantalla en negro	Revisa si existe falla masiva. Si es así informa según este procedimiento, de lo contrario Valida si en PRODUCTOS INSTALADOS aparece el botón CAMBIO DE TECNOLOGÍA en VERDE. Si es así, realiza un cambio de tecnología, revisando la publicación Cambio de Tecnología a Fibra Óptica. Si no tiene el botón habilitado, ingresa una reparación técnica	ingresa Solicitud de reparación Subárea Sin señal
Errores 014 / 400	Valida si en PRODUCTOS INSTALADOS aparece el botón CAMBIO DE TECNOLOGÍA en VERDE. Si es así, realiza un cambio de tecnología, revisando la publicación Cambio de Tecnología a Fibra Óptica. Si no tiene el botón habilitado, ingresa una reparación técnica	Ingresar Solicitud de reparación Subárea señal deficiente
Error 453	Revisa si existe falla masiva. Si es así informa según este procedimiento, de lo contrario Valida si en PRODUCTOS INSTALADOS aparece el botón CAMBIO DE TECNOLOGÍA en VERDE. Si es así, realiza un cambio de tecnología, revisando la	ingresa Ingresar Solicitud de reparación Subárea señal deficiente

publicación [Cambio de Tecnología a Fibra Óptica.](#)
Si no tiene el botón
habilitado, ingresa una
[reparación técnica](#)

e) TV Análoga

Inconveniente presentado	Solución
Pixeleo	Revisa si existe falla masiva. Si es así informa el horario de solución, de lo contrario informar que es una condición de origen
Imagen "Congelada"	Revisa si existe falla masiva. Si es así informa el horario de solución, de lo contrario volver a ingresar Prefen a través de web escalamiento, verificando que el cliente tenga la falla en el momento y esté en su domicilio
Sin señal / Pantalla en negro (sólo 1 canal)	Revisa si existe falla masiva. Si es así informa según este procedimiento, de lo contrario volver a levantar Prefen a través de web de escalamiento (verificando que el cliente tenga la falla en el momento y esté en su domicilio)
Subtítulos no se ven	Revisa si existe falla masiva. Si es así informa según este procedimiento, de lo contrario informa que es una falla de origen

**VISITA TÉCNICA
ESCALADA A
REDES**

**LLAMADA
ANTERIOR**

**LLAMADA
ANTERIOR CON
CASO ESCALADO**

**VISITA TÉCNICA
AÚN EN CURSO**

**INCIDENTE
DE VISITA**

Entrega agendamiento y de ser solicitado por el cliente, se reagenda

VISITA TÉCNICA ESCALADA A REDES	LLAMADA ANTERIOR	LLAMADA ANTERIOR CON CASO ESCALADO	VISITA TÉCNICA AÚN EN CURSO	INCU DE VI
Reagendar. Guíate por la publicación REPARACIONES TÉCNICAS				

VISITA TÉCNICA ESCALADA A REDES	LLAMADA ANTERIOR	LLAMADA ANTERIOR CON CASO ESCALADO	VISITA TÉCNICA AÚN EN CURSO	INCU DE VI
Se reingresa misma solicitud de reparación que había ingresada previamente y con la misma información dejada por el ejecutivo anterior (Independiente del motivo de anulación, se entiende que el servicio del cliente sigue con inconvenientes) Agendar de acuerdo con lo coordinado con el cliente en línea informando la siguiente consideración: • Red HFC: duración de hasta una hora y media • Red FTTH: hasta 3 horas <i>"Sr XXX, el técnico llegará a su domicilio el día XX entre las XX y XX hrs, y la visita puede demorar hasta XX horas".</i> <i>Le recordamos que, durante nuestras visitas técnicas, es necesaria la presencia permanente de un adulto responsable, habilitado para expresar sus necesidades y aprobar el trabajo de nuestros técnicos.</i> <i>Le informo también que puedes revisar tu agendamiento en la Sucursal Virtual de vtr.com iniciando sesión con sus datos"</i>				

MÁS DE UN CONTACTO EN LOS ÚLTIMOS 7 DÍAS

Sin mediar revisión, debes ingresar la solicitud de reparación Subárea Sin señal para asegurar el funcionamiento certificado del servicio



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DEVOLUCIÓN POR DEMANDA COLECTIVA CLIENTES VTR



CONTEXTO

- Informamos que tenemos cerca de 6000 clientes que al ir a retirar su vale vista en el banco, se les indica que dicho vale vista no existe. Confirma [AQUÍ](#), si el rut del cliente se encuentra entre los afectados

- Para resolver este inconveniente, indica al cliente que a contar del XXX su vale vista estará disponible. Puedes apoyarte en el siguiente script:
"Verificado en el sistema, le confirmo que su Vale Vista está disponible a contar del lunes 30 de Diciembre y podrá ser retirado en cualquier sucursal del banco Scotiabank, en los horarios y días de atención del banco"
- Informamos que desde el día 17 de diciembre se les notificará mediante correo electrónico a aquellos clientes que se le hará devolución por la Demanda Colectiva mediante Vale Vista a su nombre el cual estará disponible desde el día 27 de diciembre 2024 en Banco Scotiabank.

NOTIFICACIÓN

- A todos los clientes que se les realizará la devolución de esta forma serán notificados mediante el siguiente correo:



Estimado %%Nombre%%

Te informamos que, a partir del 27 de diciembre de 2024, podrás retirar en cualquier sucursal del Banco Scotiabank, un Vale Vista a tu nombre, por un monto total de %%MONTO%%. Este documento corresponde al pago de la compensación producto del acuerdo que realizamos junto a SERNAC y diversas asociaciones de consumidores.

Este Vale Vista lo puedes retirar presentando tu cédula de identidad, en cualquiera de las sucursales del Banco Scotiabank a lo largo del país, en horario de atención bancario.

Encuentra tu sucursal más cercana aquí.

SUCURSALES Scotiabank.

Atentamente,
Equipo VTR

vtr.com



Es importante destacar que el monto de devolución viene detallado en el correo que recibirá el cliente. Puedes revisar en la [siguiente base](#) si el Rut del cliente está afecto a la devolución mediante vale vista.

REGISTRA

Frente a consultas de clientes por este motivo deja el siguiente registro:

- Gestión Interna -> Seguimiento -> Seguimiento de Caso
- En la observación registra: #SERNAC



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



Para continuar debes revisar todos los contenidos.

DELIVERY – AUTOINSTALACIÓN



POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- **Cliente debe tener el servicio de Televisión activo.** Es decir, esta solicitud es solo para D-box adicional y no uno principal. Para los casos de solicitudes de Dbox Smart el cliente debe contar con Internet activo de VTR
- El envío de Delivery **aplica sólo Dbox SD - HD - y Dbox Smart**

- Si cliente desea contratar o ya tiene instalado DBOX PRO/PRO II, se debe ingresar con método "Visita técnica" sin costo (no se debe cargar monto de \$20.000).
- Actualiza **números de contacto** del cliente
- Cliente no **debe tener boleta vencida** al momento de solicitar un nuevo d-Box
- Cliente **debe tener el servicio de Televisión activo**, es decir, esta solicitud es **solo para D-box adicional y no uno principal**.
- Si el cliente **solicita más de un d-box se debe seleccionar la cantidad 1** y agregar, repetir este paso por la cantidad de d-box que solicite (si solicita 3, se deben ingresar 3 pedidos de modificación).
- Recuerda que el **máximo de D-box por domicilio son 8: hasta 4 Dbox HD y hasta 4 Dbox Smart**. Al contratar un 5° decodificador de algunas de las categorías, VTR no asegurará el correcto funcionamiento del servicio. Este decodificador debe instalarse a través de una visita técnica. Para revisar el procedimiento, revisa la publicación [VENTA DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO \(SVA\) FIJOS](#).

Despacho de equipos:

- Una vez que una **venta y/o pedido de modificación** queda como **Conexión Pendiente y/o Pendiente de Envío**, revisa [AQUÍ](#) los **plazos de entrega**.
 - **IMPORTANTE:**
Revisa en el mismo archivo cómo leer correctamente la matriz
- **Ante casos, sin morador**, se visitará a cliente en 3 ocasiones
- **El Dbox Delivery puede recibirlo un tercero**, mayor de 18 años.
- **No se realizará Delivery a domicilios que no estén creados** (no se entregarán, por ejemplo, en la oficina del cliente).
- **Recomienda al cliente al momento de instalar los equipos**, conectarse al link de activación desde un celular con sus datos móviles.
- **La activación de los equipos** se realiza con el ingreso del rut en la página web <https://www.vtr.com/activacion-equipo>
- El **tiempo de activación puede demorar 1 hora aprox.** en quedar activo.
- El **servicio se empieza a facturar** desde el momento en que el pedido queda completado y en que se aprovisionan los equipos.
- **Siempre confirmar con el cliente un número de celular vigente**, debido a que será contactado durante el proceso.

- Para revisar las **consideraciones para cargar el modelo de Dbox correcto**, revisa la publicación [POLÍTICA DE D-BOX](#)

VERIFICA PRECONDICIONES

- Validar Rut del Cliente para saber quién está llamando, titular o usuario. Solicita serie de CI (recuerda siempre verificar vigencia [AQUÍ](#))
- El Domicilio sobre el que el Cliente está consultando.
- Verifica que Dbox tiene instalado el cliente. Si tiene DBOX PRO o PRO II, se debe transferir de manera asistida a BOTÓN ROJO COMERCIAL para ingresar pedido con visita técnica sin costo.

EN CASO DE DBOX SMART

- Verifica que el servicio tenga el servicio INTERNET y que este se encuentre ACTIVO. Esta revisión se realiza en la cuenta Cliente.

EN CASO DE DBOX – SD – HD

- Consultar a cliente si tiene un punto de conexión ya instalado para el nuevo Dbox

“Sr(a) XXX, ¿usted actualmente tiene el cable coaxial (el cable blanco) donde quiere poner su D-box adicional?”

Recuérdale al cliente que tiene que ser un cable adicional al que ya tiene conectado. Por lo general este cable está conectado directamente a la televisión o está suelto.

! Si el cliente dice que no tiene estos puntos habilitados no se puede ofrecer auto instalación. El kit de d-box no trae cable coaxial, por lo que el cliente no podrá conectarse

! Si el cliente acepta auto instalación continua la atención

GESTIÓN

1. Selecciona la pestaña **"Validación venta"** para validar la dirección de instalación
2. Ingresas el rut del cliente para obtener **disponibilidad de servicio en el domicilio consultado** y validaciones comerciales del cliente como si tiene deuda y para este caso si es un domicilio autoinstalable
3. Desde la vista 360 de la cuenta cliente, pinchar la pestaña **"Jerarquía de cuentas"** y elegir la **cuenta de "Servicio"** correspondiente a la dirección solicitada del cliente.
4. **Con las validaciones correctas, realiza un pedido de modificación.**
5. Selecciona **TELEVISIÓN** para personalizar
6. Selecciona la pestaña Equipos y luego busca **DECODIFICADORES**. Selecciona el modelo y la cantidad. Luego ingresa **AGREGAR ITEM**.
7. Selecciona **TERMINADO**. Confirma en la pestaña de **DETALLES** que el **Dbox se cargó correctamente**
8. Debes ingresar el cargo por el delivery, dirígete a la pestaña **CATALOGO** e ingresa a la sección **"Cargos y descuentos no recurrentes Fijo"** y selecciona la opción **"Cargos"**
9. En la sección **PRODUCTOS DE CATEGORÍA** selecciona el ítem **"Delivery autoinstalación"** y haz clic en el botón **AGREGAR ITEM**.
10. Después de haber ingresado el cargo por **DELIVERY AUTOINSTALACIÓN**, debes ingresar un descuento para que quede el monto total final del delivery.
 - En la misma sección de donde ingresaste el cargo, debes buscar y seleccionar el ítem **"DESCUENTO DELIVERY AUTOINSTALACIÓN"** y haz clic en **AGREGAR ITEM**
11. Confirma que los ítems ingresados quedaron listos dentro de la pestaña **DETALLES**, donde en cada ítem, la columna **ACCIÓN** indica **"NUEVO"**

DATOS DE ENVÍO

12. Selecciona la pestaña **ENVIAR A** para completar los datos de quien recibirá el Kit en el domicilio
 - Todos los campos deben estar completos para que el pedido se curse exitosamente.
 - Es importante indicar en forma clara la dirección de envío, así la entrega se realiza en forma más rápida al cliente
 - Una vez ingresada la dirección se llenan automáticamente el código postal, región comuna y ciudad.
 - Los pedidos de auto instalación no se pueden editar. si tienen algún problema después de enviado deben cancelarlo porque genera error

- ¡Es importante indicar en forma clara la dirección de envío, así la entrega se realiza en forma más rápida al cliente!
- Además, de no ser completada, Andes mostrará un mensaje de alerta
- Elige correctamente la cuenta de servicio y facturación así el delivery contará con la dirección de entrega correcta

13. **Completa el encabezado del pedido:**

- **Método de envío** -> Cambiar SIEMPRE a AUTOINSTALACIÓN
- **Tipo portado** -> No portado- Venta fijo. ESTE CAMPO NO LO DEBES MODIFICAR

14. Generar el contrato

15. Al seleccionar **ENVIAR**, el pedido de ventas quedará en estado **Pendiente de Envío** y deberá haber generado la actividad de Preparación Kit.

! Revisa los estados de del pedido y las actividades ingresando a CLAVE para ver la gestión completa

INFORMA —

Recuerda informar al cliente:

" Sr. XXX. Como hemos acordado, su kit llegará [indicar según Excel de entrega] para que instale el Dbox en su domicilio. Dentro del kit vendrá un manual con instrucciones para que pueda instar su D-Box. Una vez instalado el kit, debe activarlo ingresando a <https://vtr.com/activacion-equipo> . Este link también se encuentra en el manual que viene en su kit.

Recuerde que en su próxima boleta aparecerá el valor mensual de XXX."

EXTENSOR WIFI

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

- El cliente debe tener la **cuenta al día** para solicitar la contratación de un SVA.
- Siempre **valida que el correo electrónico** sea válido, para el envío del documento del contrato.
- El **servicio adicional** del cliente **mantiene el DOM de sus servicios principales**.

DEBES SABER

- Si el cliente rechaza la opción delivery, realiza el procedimiento descrito en la publicación [VENTA DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO \(SVA\) FIJOS](#), informar que la visita técnica tiene costo de \$20.000.
- Los modelos **EMTA/ONT TG2482, TG 2492, FG1100R se pueden enviar a través de AUTOINSTALACIÓN**, cualquier **otro modelo**, debes enviarlo a través de un **PEDIDO DE MODIFICACIÓN**
- **Tiempos de Entrega:** Revisar el siguiente [DOCUMENTO](#).
- **IMPORTANTE:** Revisa en el mismo archivo cómo leer correctamente la matriz

IMPORTANTE:

- Al ingresar pedido, debes seleccionar la fecha de agenda más lejana que arroje el sistema para que el equipo de delivery pueda gestionar los casos.
- Validar que la comuna del cliente tenga factibilidad para el envío de delivery. Apóyate con la publicación de [DELIVERY AQUÍ](#). Si no aparece, realiza el procedimiento que aparece en la publicación [VENTA DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO \(SVA\) FIJOS](#)

GESTIÓN

1. En la sección **PRODUCTOS INSTALADOS**, posicionarse sobre la promoción contratada y pinchar el botón **MODIFICAR**.
2. En el detalle del pedido, seleccionar el producto **BANDA ANCHA** y pinchar el botón **PERSONALIZAR** para desplegar la vista de selección de SVA.
3. Pinchar botón **EQUIPOS**.
4. En la sección **EXTENSOR WIFI**, seleccionar en el menú desplegable la opción Extensor Wifi y en cantidad escribir el número "1" y luego presionar el botón **AGREGAR ÍTEM**.
5. Pinchar sobre el nombre del ítem agregado **EXTENSOR WIFI**.
6. En la sección **EXTENSORES**, seleccionar el equipo **Extensor NextGen Smart Desk**.
7. En la sección **CARGOS**, seleccionar Cargo Extensor NextGen Smart Desk, este cargo genera la actividad necesaria para realizar la instalación del producto.
8. Pinchar el botón **TERMINADO**
9. Como el producto es con autoinstalación, se debe aplicar descuento de instalación (ya que no habrá visita técnica).
 - Seleccionar el producto **BANDA ANCHA** y pincha el botón **PERSONALIZAR**.
10. Pinchar botón **EQUIPOS**.
11. En el ítem **DSCTO CARGO EXTENSOR NEXTGEN SMART DESK**, seleccionar la opción del menú desplegable y en cantidad escribir el número "1" y luego pinchar **AGREGAR ÍTEM**.
12. Pinchar botón **TERMINADO**.
13. Revisar **DETALLE** del pedido.
 - a) Selecciona la pestaña **ENVIAR A** para completar los datos de quien recibirá el extensor en el domicilio
 - Todos los campos deben estar completos para que el pedido se curse exitosamente.
 - Es importante indicar en forma clara la dirección de envío, así la entrega se realiza en forma más rápida al cliente
 - Una vez ingresada la dirección se llenan automáticamente el código postal, región comuna y ciudad.
 - Los pedidos de auto instalación no se pueden editar. si tienen algún problema después de enviado deben cancelarlo porque genera error

¡Es importante indicar en forma clara la dirección de envío, así la entrega se realiza en forma más rápida al cliente!

Si la información no está completa, aparecerá un mensaje de alerta ([Revisa AQUÍ](#))

b) Completar el método de envío

- **Método de envío** → AUTOINSTALACIÓN
- **Tipo portado** → No portado- Venta fijo. ESTE CAMPO NO LO DEBES MODIFICAR

14. Generar el contrato

15. Selecciona ENVIAR

- **El PEDIDO quedará en estado ABIERTO hasta que se realice la entrega del equipo, luego de eso cambiará a estado COMPLETADA.**

INFORMA

"Sr. XXX. Como hemos acordado, su kit llegará [indicar plazo de la columna Tiempo aproximado de la planilla de Plazos entrega Delivery] para que llegue el extensor a su domicilio. En la caja del KIT encontrará un código QR que lo dirigirá a la página <https://vtr.com/manuales-autoinstalacion> para hacer la activación del equipo"

Recuerde que en su próxima boleta aparecerá el valor mensual de XXX."

ESCALA —

- Para seguimiento o resolver incumplimientos revisa el apartado SEGUIMIENTO- INCUMPLIMIENTO de la publicación en Clave
- En caso de consultas adicionales sobre la entrega, se debe enviar un mail a deliveryfijo@vtr.cl. Si el mail se envía AM la respuesta será enviada en la tarde y viceversa.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DEVOLUCIÓN EQUIPO MÓVIL EN GARANTÍA



GARANTÍA LEGAL Y DEVOLUCIÓN EQUIPO EN GARANTÍA

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- Esta atención aplica para las **primeras líneas presenciales**.
- Esta atención la puede solicitar el **Titular o Tercero con Poder Notarial**.

- El ejecutivo de atención presencial, deberá enseñar al cliente, el equipo móvil en el showroom de la Sucursal o en el material que proporciona VTR.COM para que el cliente tenga presente las características del equipo que desea adquirir.
- El ejecutivo debe **recomendar al cliente**, realizar el cambio de equipo en el momento y el monto pagado (por concepto de cuota inicial o compra) sea abonado para el equipo de reemplazo.
- El cliente puede solicitar la **devolución del pago por concepto de cuota inicial o pago total** por el equipo, sólo en caso que el cliente decide optar por la opción de Devolución de dinero. Para revisar el procedimiento de [ABONO Y DEVOLUCIÓN DE SALDOS A FAVOR](#).
- El ejecutivo, en conjunto con el cliente, **deberá hacer las pruebas necesarias** con el equipo para descartar inconvenientes una vez fuera de la sucursal. Entre las pruebas que puede realizar es revisar el funcionamiento de la cámara frontal y trasera, revisar el volumen, luminosidad de la pantalla, entre otras.
- Si el cliente **no desea abrir la caja del equipo al momento de la venta**, se le debe indicar que, si el aparato presenta fallas, este deberá ser ingresado a Servicio Técnico Móvil para validar la falla, sin excepciones.
- El equipo que desea cambiar, **debe retornar a la sucursal con todos los accesorios** en excelente estado, sin cuentas configuradas y, en lo posible, la caja original, para que aplique la Devolución por Garantía Legal original (la imei debe coincidir con la del equipo vendido).
- VTR trabaja con Centros de Reparación autorizados y certificados por las mismas marcas comercializadas.
- Una vez diagnosticado el equipo, **en caso de tener una falla de origen**, el fabricante reparará el terminal o lo cambiará por otro del mismo modelo.
- **Los informes técnicos bajo Resolución:** Actualización de Software, Falla no encontrada o Devolución sin reparar, no aplican para Garantía Legal.
- Si el Centro de Reparación **envía un nuevo equipo al cliente**, se **renueva la garantía legal** de 180 días.
- El equipo reparado o cambiado será despachado a la Sucursal donde se ingresó el Servicio Técnico.
- El procedimiento de [CONVIVENCIA DE ÓRDENES](#) indica la compatibilidad de este con otros requerimientos.
- En las condiciones de garantía del fabricante de cada equipo, se menciona explícitamente que los cambios de equipo se realizarán usando equipos nuevos o refaccionados, por tanto, el equipo puede ser devuelto sin el empaque original.

DEBES SABER

GARANTÍA LEGAL: La garantía legal o (6x3) cubre los 180 días corridos desde de la venta, en dónde el cliente tiene 3 opciones para elegir en caso de que su equipo móvil se encuentre defectuoso por causa no atribuible al cliente.

- DEVOLUCIÓN DEL DINERO.
- CAMBIO DEL PRODUCTO.
- REPARACIÓN GRATUITA.

GARANTÍA LEGAL

La opción que el cliente elija para hacer valer la Garantía Legal se puede solucionar de las siguientes maneras:

DEVOLUCIÓN POR DOA:

Es cuando en el momento de la **venta o en un cambio** de Equipo Móvil, el ejecutivo **comprueba que el equipo presenta una falla cosmética o de funcionamiento**. Esto no aplica para Delivery.

- El cliente debe permanecer en la sucursal para que se aplique la **DEVOLUCIÓN POR DOA**
- **Se acepta devolución:** 1 hora o menos desde el pago al contado o de la cuota inicial por contrato de arriendo presencial en Sucursal
- El cliente puede solicitar el **cambio por otro equipo con las mismas características** ofertadas, o bien, **devolución del dinero** que pagó por concepto de cuota inicial o valor total.
- Equipo es restituido con Empaque, Accesorios y Configuración Original
- Equipo debe tener una falla mecánica o cosmética evidente

- ❌ La **DEVOLUCIÓN POR DOA** no aplica para casos en que el cliente se muestre disconforme con características como color del modelo, intensidad del brillo de la pantalla, o volumen del sonido, entre otras.
- ❌ El retracto no se puede solicitar por Call Center o vía Chat.
- ❌ No se puede reemplazar ningún componente del equipo nuevo por los del equipo defectuoso.

RETRACTO CANAL REMOTO: —

Si un cliente realiza la adquisición de su equipo móvil a través de un **canal no presencial y su equipo fue entregado mediante Delivery**, tiene por ley el **Derecho a RETRACTO**, es decir, arrepentirse de la compra dentro de un plazo de 10 días de corrido desde que se celebró el contrato. Los motivos que aplican para el cambio son:

- Equipo no funcione o esté dañado.
- No cumpla con las características técnicas descritas en la publicidad.
- No le haya gustado el diseño o color.
- Desista o sea rechazada la portabilidad.
- Se acepta devolución: 10 días o menos desde la venta o contrato de arriendo.

EXEPCIÓN JEFE DE SUCURSAL: —

Cambio de equipo **excepcional autorizado por Jefatura de Sucursal con 180 días o menos desde la fecha de venta**. En caso de ausencia, esta excepción puede ser delegada a Coordinadores de la sucursal. Todos los cambios serán auditados por el área de Terminales.

- **DESPERFECTO O FALLA COSMÉTICO:** Es cuando se identifica que el equipo móvil presenta algún golpe o marca visible.

1. INGRESO DE LA SOLICITUD DE SERVICIO PARA DEVOLUCIÓN DEL EQUIPO EN GARANTÍA

Contexto

Una vez realizada la validación y si corresponde que el cliente pueda realizar una devolución de equipo por estar en garantía, entonces se debe ingresar la solicitud de servicio que a continuación se indica.

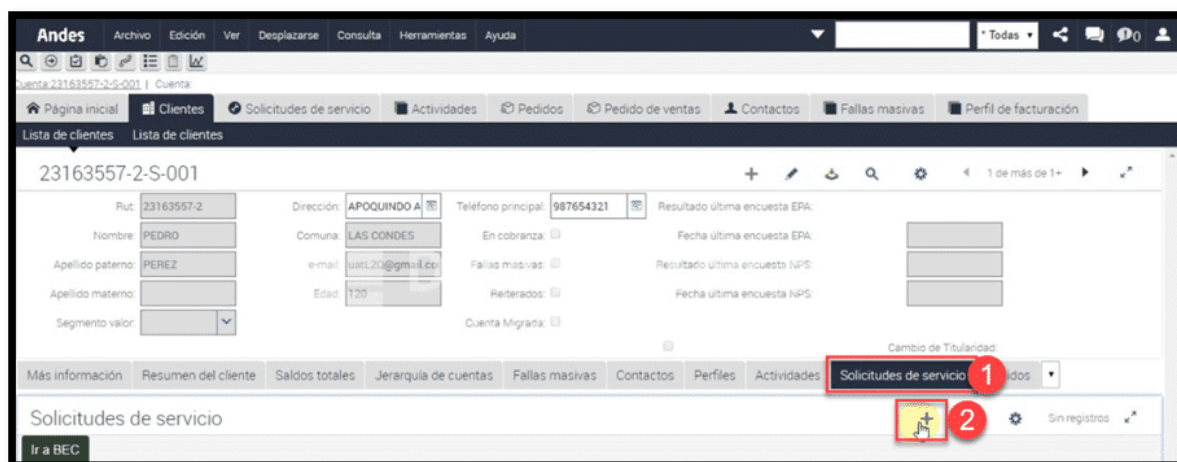
Paso 1

The screenshot shows the 'Andes' CRM interface. The top menu bar includes 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. The sidebar on the left has a search bar and navigation tabs: 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Direcciones', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas masivas'. The main content area is titled 'Lista de clientes' and shows a client profile for '7873453-1'. The client's name is 'MARIA JIMENA VENEGAS' and her email is 'leonardo.marin@vtr.cl'. The 'Jerarquía de cuentas' tab is selected, showing a table with the following data:

Clase	Tipo	Identificador cuenta	Dirección	e-mail	Teléfono principal	Aplica convenio
Facturación	Empresarial	154755645	APOQUINDO AV 4800 PISO PL A	leonardo.marin@vtr.cl	963402251	
Servicio	Residencial	7873453-1-51.00/	APOQUINDO AV 4800 PISO PL A	leonardo.marin@vtr.cl	963402251	

Para ingresar la solicitud de servicio, Desde la vista 360 de la cuenta Cliente, hacer clic en la pestaña **JERARQUÍA DE CUENTAS** y elegir la cuenta de **SERVICIO**.

Paso 2



Pinchar la pestaña **SOLICITUD DE SERVICIO** (1) y hacer clic en el símbolo + (2), como se indica en la imagen:

Paso 3

The screenshot displays a web application interface for managing customer accounts and service requests. The top navigation bar includes links like 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', 'Fallas masivas', and 'Perfil de facturación'. The main content area shows a customer profile for '22363624-1-S-001' with fields for personal and contact information. Below this, a tabbed interface is visible, with 'Solicitudes de servicio' currently selected. A red rectangular box highlights the 'Solicitudes de servicio' form, specifically the dropdown menus for 'Tipo' (set to 'Servicio'), 'Área' (set to 'Devolución'), 'Subárea' (set to 'Equipo Móvil'), and 'Descripción' (with a yellow icon).

Ingresar los datos de la solicitud de servicio:

- **Tipo** → Servicio
- **Área** → Devolución
- **Subárea** → Equipo móvil
- **Descripción** → Información que sea pertinente a la devolución.

Paso 4

Seleccionar activo

1 - 10 de más de 10+

N° de activo	N° de serie	Producto	N° de pieza	Estado	
migra.40184968		30 Mega	30_MEGA	Suspendido	Mega 30
migra.40184969		TV Hogar HD Digital	TV_HOGARHD	Suspenc	gar t
migra.618512714		Multimedia Control...	1-WOD9C	Activo	media
migra.618512715357818091993...		Equipo Movil		Activo	
migra.618512716357818091993...		LG K4 2017	LGK42017	Activo	LG K4 2017
migra.618512719963504477		Servicio Movil		Activo	
migra.618512720963504477		Bloqueo Carriers M...		Activo	
migra.618512721963504477		Movil Carrier 111 V...	PN0000098	Activo	Movil Carri
migra.618512722963504477		Movil Carrier 123 E...	PN0000108	Activo	Movil Carri
migra.618512723963504477		Movil Carrier 171 Cl...	PN0000097	Activo	Movil Carri

Luego se debe completar el campo activo es un campo obligatorio en el cual se debe indicar el N° de activo asociado al producto **EQUIPO MÓVIL**

- Para el activo **NO SE DEBE** utilizar el que este asociado al modelo del equipo.

Paso 5

The screenshot displays a web application interface for managing customer accounts and service requests. The top navigation bar includes links for 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', 'Fallas masivas', and 'Perfil de facturación'. The main content area shows a customer profile for '22363624-1-S-001' with fields for personal and contact information. Below this, a 'Solicitudes de servicio' tab is active, showing a form for a new service request. The 'Teléfono celular solicitante' field is highlighted with a red box, indicating it is a required field. The form also includes fields for 'Dirección', 'Comuna', 'Región', 'Tipo', 'Área', 'Subárea', and 'Descripción'.

Datos del Cliente		Datos del Solicitante		Datos de Contacto		Datos de Servicio	
Rut del Cliente	22363624-1	Nombre solicitante	JUAN	Teléfono residencial solicitante		Tipo	Servicio
RUT Solicitante	22363624-1	Apellido paterno solicitante	AVILA	Teléfono laboral solicitante		Área	Devolución
Nombre solicitante	JUAN	Apellido materno solicitante		Teléfono celular solicitante	987654321	Subárea	Equipo Móvil
Apellido paterno solicitante	AVILA	Email solicitante	uan12q@gmail.com	Numero de interacción		Descripción	CHR 099 A
Apellido materno solicitante		Numero serie CI solicitante					

Por último como campo obligatorio se **debe completar con el N° de teléfono celular del solicitante**, y posterior se debe pinchar el ícono **guardar**

Paso 6

The screenshot shows the 'Andes' system interface. At the top, there is a menu bar with options like 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. Below this is a navigation bar with tabs for 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', 'Fallas masivas', and 'Perfil de facturación'. The main content area displays the profile of a customer with RUT 23163557-2, named PEDRO PEREZ. Below the profile, there is a tabbed interface with 'Solicitudes de servicio' selected. This tab shows a table with one row of data. A red arrow points to the 'Nº de SS' field in the first row of the table.

Nuevo	Nº de SS	Estado	Número reclamo	Fecha de creación	Tipo	Área	Subárea	Tipo requerimiento	RUT Solicitante	Nombre Completo Sc	De
	10710984	Abierta		13/01/2020 19:...	Servicio	Devolución	Equipo Móvil	Requerimiento	23163557-2	PEDRO PEREZ	CHR099A

Una vez guardada la solicitud de servicio, se debe ingresar a ella **seleccionando el N° de la SS.**

Paso 7

The image shows two screenshots of the 'Andes' software interface. The first screenshot shows the 'Consulta Cuentas' form with a red box around the 'Consulta Cuentas' button and another red box around the 'Cuenta inicial' field. The second screenshot shows the form with a red box around the 'Consulta Cuentas' button and another red box around the 'Razón de la devolución' dropdown menu, which is open showing options like 'Cambio Equipo SOTT', 'DOA', 'Devolución de Accesorio', 'Excepción', 'Garantía Legal', and 'Retracto Canal Remoto'.

Luego se deben completar los siguientes ítems de forma obligatoria:

1) CLIENTE DEVUELVE ACCESORIOS: Se debe validar que el cliente devuelve cargador, audífonos, etc. (1)

2) EQUIPO CUMPLE PLAZO PARA GARANTÍA LEGAL o EQUIPO CUMPLE PLAZO PARA DOA: Se debe validar en qué fecha se realizó la compra del equipo y de acuerdo a ello seleccionar lo que corresponde. (1)

3) EQUIPO SIN DAÑO COSMÉTICO: Se debe validar que el equipo venga en buen estado, sin golpes, etc. (1)

Si estos campos o algunos no se cumplen no se debe continuar con la solicitud de servicio.

4) Seleccionar en el campo **RAZÓN DE LA DEVOLUCIÓN**, la opción que corresponda a lo que necesite el cliente (2)

5) Luego, se debe seleccionar desde el combo box el campo **MOTIVO CLIENTE**, en el cual debe seleccionar el que corresponda a lo indicado por el cliente:

- **Devolución de dinero:** Se debe consignar este motivo si el cliente indica que desea la devolución del dinero por la cuota inicial del equipo.
- **Recibir equipo nuevo:** Se debe consignar este motivo si el cliente indica que desea un equipo nuevo por el equipo devuelto.
- **Mantener saldo a favor.** Se debe consignar este motivo si el cliente indica que desea que el saldo a favor se mantenga en su cuenta. Se le debe indicar al cliente que este saldo se aplicará en las boletas que se emitan posteriormente.

Paso 8

The screenshot shows the ANDES system interface. The top navigation bar includes links like 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. The sidebar on the left has a 'Lista de solicitudes de servicio' section. The main content area is divided into two parts: a top section with various input fields for customer and service details, and a bottom section titled 'Actividades'. The 'Actividades' section contains a table with columns for 'Id Actividad', 'Tipo', 'Nota', 'Código Cierre', 'Estado', 'Propietario', 'Descripción', and 'Área de'. A red box highlights the 'Código Cierre' and 'Estado' columns in the table. The table has one row with the following data: '1.7A1W25', 'Resolución', 'NO', 'Solicitud Anulada', 'Anulada', 'NROJAS', 'Validación Ajuste Notas de Crédito', and 'Área de'.

Una vez consultado la Cuota inicial, se debe finalizar la actividad de Validación de Ajuste Notas de crédito, completando los campos de la actividad indicando en el siguiente orden:

- **Motivo** → Ingresar motivo solicitado por cliente (1)
- **Código de cierre** → Seleccionar SOLICITUD INGRESADA (2)
- **Estado** → Finalizada (3)
- Presionar **guardar** (4).

Esta actividad también puede ser anulada debido a que no cumple con las validaciones exigidas. Si el ejecutivo anula esta actividad cerrará la solicitud de servicio y termina el proceso. La actividad debe ser anulada con el código de cierre **SOLICITUD ANULADA** y el estado **ANULADA** para que la solicitud se anule correctamente.

Paso 9

The screenshot shows the 'Andes' software interface. The top menu bar includes 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. Below this is a navigation bar with 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', 'Fallas masivas', and 'Perfil de facturación'. The main content area is titled 'Lista de solicitudes de servicio' and contains a 'Reparación reiterada' section with various tabs and a 'Consulta Cuotas' section with checkboxes and input fields. Below this is the 'Actividades' section, which contains a table with the following data:

Id Actividad	Tipo	* Motivo	* Código Cierre	* Estado	Propietario	Descripción
7925FKY	Resolución			Abierta	CTAPSA	Devolucion de equipo
7925EVK	Resolución	PRUEBAS QA	Solicitud Ingres.	Finalizada	NRQ	Validacion Ajuste Notas de Credito

Una vez finalizada la primera actividad se genera una segunda actividad llamada **DEVOLUCIÓN DE EQUIPO** que es asignada al bodeguero de la sucursal, dicha actividad queda en estado abierta.

Paso 10

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta 23163557-3 | Portal del cliente 23163557-3 | Nº de SS

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

Lista de solicitudes de servicio

Reparación reiterada: ☐

Actividades Fallas masivas SS relacionadas Seguimiento de auditoría Notas Archivos adjuntos Servicio Técnico SUBTEL Ingreso N° reclamo Validación APN

Consulta Cuotas

Notas ajustadas: ☒ Equipo tiene SSTT cerrado: ☐ Cuotas pagadas: 0

Cliente devuelve accesorios: ☐ Equipo cumple con plazo para DOA: ☐ Cuotas facturadas: 0

Equipo sin daño cosmético: ☒ Equipo cumple plazo para garantía legal: ☒ Razon de la devolución: Garantía Legal

Actividades

Id Actividad	Tipo	Descripción	Estado	Código Cierre	Propietario	Fecha Inicio	Vencimiento	PRUEBA QA
1-79Z5FKY	Resolución	Devolucion de equipo	Finalizada	Devolución Realizada	CTAPIA	13/01/2020 19:38	16/01/2020 12:00	PRUEBA QA
1-79Z5EVK	Resolución	Validacion Ajuste Notas de Credito	Finalizada	Solicitud Ingresad...	NROJAS	13/01/2020 19:33	16/01/2020 12:00	PRUEBAS QA

Una vez que la actividad de Devolución de equipo es generada, el **BODEGUERO** debe finalizar la actividad y completar los campos:

- **Estado** → FINALIZADO (1)
- **Código de cierre** → Devolución realizada (2)
- Hacer clic en el **botón guardar** (3).

Esta actividad también puede ser anulada debido a que no cumple con las validaciones exigidas. Si el bodeguero anula esta actividad cerrará la solicitud de servicio y termina el proceso. La actividad debe ser anulada con el código de cierre "Devolución Anulada" y el estado "Anulada" para que la solicitud se anule correctamente.

Paso 11

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', and 'Fallas masivas'. The 'Solicitudes de servicio' tab is active, showing a 'Lista de solicitudes de servicio'. Below this, there's a 'Consulta Cuotas' section with various checkboxes and input fields. The 'Actividades' section is highlighted, showing a table of activities. A red box highlights the first row, and a red arrow points to the 'Estado' column.

ID Actividad	Tipo	Descripción	* Estado	* Código Cierre	* Estado	Fecha Inicio	Vencimiento	
1-79Z5FQ4	Resolución	Generacion de Ajuste	Finalizada	Orden Generada	NRO.JAS	13/01/2020 19:40	16/01/2020 12:00	Orden Generada
1-79Z5FKY	Resolución	Devolucion de equipo	Finalizada	Devolución Realiz...	CTAPIA	13/01/2020 19:38	16/01/2020 12:00	PRUEBA QA
1-79Z5EVK	Resolución	Validacion Ajuste Notas de Credito	Finalizada	Solicitud Ingresad...	NRO.JAS	13/01/2020 19:33	16/01/2020 12:00	PRUEBAS QA

Una vez que la actividad asignada al bodeguero es finalizada se genera una tercera actividad llamada **GENERACIÓN DE AJUSTE**, esta actividad se genera en estado **FINALIZADA** y además de forma automática crea el pedido de modificación con el cual se elimina el equipo devuelto por el cliente.

Paso 12

Andes

Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta 23163557-2 Portal del cliente

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

Lista de clientes Lista de clientes

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

Siguiendo mejor Acción

Actividades

Pedidos

Nº de Pedido	Estado	Tipo de pedido	Fecha de creación
1-15840712244	Completada	Modificación	13/01/2020 19:40:00
1-15835728732	Completada	Pedido de ventas	13/01/2020 09:30:20

Para corroborar, se debe ingresar a la vista 360 y validar que se generó el pedido de modificación por la eliminación del equipo devuelto la cual ha quedado en estado **COMPLETADA**. Selecciona el N° del pedido para ingresar a ver el detalle.

Paso 13

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta 231633557-2 | Portal del cliente 231633557-2 | Pedido

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

Lista

Dirección envío delivery:

Más información Detalles Envío Pagos Envíos Documentos Archivos adjuntos Portabilidad Actividades

Detalles de la línea Atributos Totales

Detalles

Personalizar Editar promoción Verificar Cuotas Cambiar Simcard

Nº de reseta Producto Precio neto Acción Contexto de estado Estado

1	Servicio Movil	\$0-	Fin de Sincronizacion Productos hacia BRM	Completada	Completada
2	Multimedia 20 GB 1118	-	Fin de Sincronizacion Productos hacia BRM	Completada	Completada
3	Equipo Movil	-	Eliminar	Completada	Completada

Detalles de línea

Validar

Encabezado de ítem Detalles del precio

Al ingresar al pedido de modificación se corrobora que la eliminación del equipo se encuentra en estado **COMPLETADA**.

Paso 14

Finalizada la Solicitud de servicio, debe generar el Ajuste por la Cuota inicial del equipo por el monto que se informó en la Solicitud de Servicio. **REVISA EL PROCEDIMIENTO DE AJUSTE.**

Paso 15

En el caso que el cliente desee que el saldo a favor se le devuelva por caja, debe seguir con el proceso Actual de Devolución de Dinero en Andes. REVISAR EL [PROCEDIMIENTO DE ABONO O DEVOLUCIÓN DE SALDO A FAVOR](#)



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

El cliente puede solicitar la devolución del pago por concepto de cuota inicial o pago total por el equipo, sólo en caso que el cliente decide optar por la opción de Devolución de dinero. Esta afirmación es:

☐

Falsa

☐

Verdadera

INCONVENIENTE CON PAGO



- **CLIENTE CON SERVICIO SUSPENDIDO Y CUENTA PAGADA**

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 Saldos totales 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
1-2JOXKZWL	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
1-2LFB8TMIY	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...	Reanudación	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

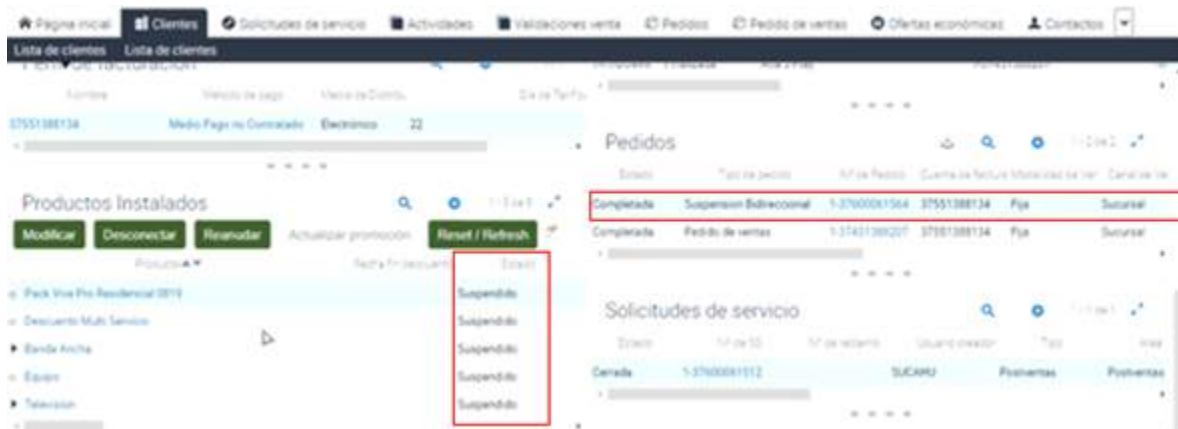
Pagos								
Refrescar								
Número de pago	Fecha de pago	Método de pago	Importe del pago	Número de conf.	Asignado	Sin asignar	Reversado	
P1-5119167	06/01/2020	Efectivo	\$41,942	P1-5119167	-41942	0		SERVIPAG
P1-5573808	05/02/2020	Efectivo	\$42,487	P1-5573808	-42487	0		SERVIPAG
P1-6009924	03/03/2020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

CLIENTE SUSPENDIDO Y CUENTA PAGADA

Resolver casos donde el pago de la cuenta se realizó y se ve reflejado correctamente en sistema, sin embargo, sus servicios figuran suspendidos

VERIFICA PRECONDICIONES

- Revisa si cliente ha solicitado suspender sus servicios de manera transitoria.
- Verifica en la sección **ACTIVIDADES** si existe algún ticket a mesa de ayuda ingresado con anterioridad



GESTIÓN

Si el caso NO ha sido escalado previamente y sistema procesó pago:

1. Debes ingresar una inhibición de 6 días
2. Ingresar un ticket a mesa de ayuda. Puedes apoyarte en la publicación [INGRESO DE TICKETS A MESA DE AYUDA](#)

IMPORTANTE:

Al momento de **ingresar el ticket de REANUDACIÓN – COBRANZA** siempre debes completar el **número de cuenta de facturación** del cliente en el recuadro Número de Cuenta.

INFORMA

Informa al cliente que su caso fue escalado y en un plazo de 72 hrs. hábiles se resolverá
“Sr. XXX debido a un inconveniente sistémico, usted percibe corte de sus servicios. Para su tranquilidad hemos ingresado una inhibición para que sus servicios sean restablecidos en un plazo máximo de 2 hrs y, además, hemos escalado el caso, el cual será resuelto en máximo 72 hrs. hábiles. Lamentamos las molestias que esto pudo ocasionar”

INFORMA

Si el caso SI fue escalado previamente y sistema procesó pago:

- Ingresar número de ticket en [Portal Helpdesk](#) para revisar estado del caso.

INFORMA

Informa al cliente el estado del ticket, indicando que un equipo especialista está trabajando para resolver su inconveniente.

REGISTRA

Atención comercial -> Pago -> pago no aplicado

Registrar en la atención:

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



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 01!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR