

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 24 - Soporte Móvil

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

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

DESDE EL 18 DE NOVIEMBRE AL 01 DE DICIEMBRE



PLANES MÓVILES CON APLICACIONES DE STREAMING



CANCELACIÓN DE PORTABILIDAD



ACTIVIDAD



ABONO O DEVOLUCIÓN DE SALDO A FAVOR



ACTIVACIÓN/HABILITACIÓN ROAMING





DESAFÍO TERMINADO

PLANES MÓVILES CON APLICACIONES DE STREAMING



PROCEDIMIENTO

RECUERDA AL CLIENTE QUE DEBE TENER UNA CUENTA DE GOOGLE ASOCIADA A SU DBOX SMART. EN CASO QUE NO DISPONGA DE ELLA, DEBES INFORMAR QUE DEBE GESTIONAR SU CREACIÓN DE MANERA PRIVADA, CON EL FIN DE RESGUARDAR SUS DATOS PERSONALES.

ALCANCE

DEBES SABER

VERIFICA

**INGRESO DE
DESCUENTO**

- Aplica para Sucursales, Plataforma Streaming, y plataforma Móvil VOZ y no VOZ
- Las aplicaciones que VTR móvil ofrece incluidas en sus planes son **MAX y PARAMOUNT+**
 - *En caso de MAX este contiene anuncios.
- Revisa el detalle del plan incluido, apóyate en la publicación [PLAN COMERCIAL](#)

ALCANCE	DEBES SABER	VERIFICA	INGRESO DE DESCUENTO
• Aplica para venta (con o sin portabilidad) y cambios de plan • Planes tienen reajuste IPC. • El plan viene incluido con las aplicaciones, estas no se venden por separado. • Para ingresar a la app, es necesario el uso de credenciales de Sucursal Virtual • El nombre del plan en el catálogo es Plan Móvil Play 400 (MMLL0022)			

ALCANCE	DEBES SABER	VERIFICA	INGRESO DE DESCUENTO
1. Verifica que el servicio se encuentre activo, para ello, revisa Estado del Servicio 2. Revisa que el cliente tenga el Plan Móvil Play 400. Si es otro plan, informa que puede hacer un cambio de plan. Revisa la publicación ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN MÓVIL			

3. Valida que la promoción se encuentre ACTIVA en sistema.
- Si el servicio se encuentra suspendido, explica al cliente que, para entregar soporte, es necesario que el servicio se encuentre activo, de lo contrario no se puede detectar el inconveniente.
4. Si el descuento, ofrecido no esta ingresado, procede a regularizar según el paso siguiente.



ALCANCE	DEBES SABER	VERIFICA	INGRESO DE DESCUENTO
1. Para ingresar la venta, debes guiarte por la publicación VENTA MÓVIL NÚMERO NUEVO CON Y SIN EQUIPO 2. Una vez ingresado el plan, debes dirigirte a la pestaña DETALLES y posicionándote en el ítem SERVICIO MÓVIL, debes PERSONALIZAR el pedido 3. Ir a la pestaña DETALLES y luego seleccionar el descuento correspondiente. 4. Posteriormente debes continuar con el ingreso de la venta (Punto 1.6 del procedimiento de VENTA MÓVIL NÚMERO NUEVO CON Y SIN EQUIPO) Una vez realizada las validaciones comerciales, debes transferir de manera asistida hacia plataforma streaming, para ello, apóyate del Protocolo de Transferencia			

CUENTA 0000000000 | Portal de cliente 0000000000 | Pedido 1.0000000000

Página inicial | Clientes | Solicitudes de servicio | Actividades | Validaciones venta | Pedido | **Pedido de ventas** | Ofertas económicas | Contactos

Lista

\$11.990

Detalles

1. Movil Postpago 2. Servicio 3. **Descuento** 4. Bloqueo Carriers

Descuentos Adquisición

Item

Descuento 3.000 a 6 meses móvil

3.000 Adicional a 6 meses

Item

Cart

Agregar item

Preço de lista	Se preço	Platación	Explicación	Personalizar
\$3.000	\$3.000			

Plataforma Streaming

ALCANCE

Aplica a la plataforma de streaming voz y no voz, ejecutivos sucursales.

LOGIN DE APPS

APP 1

MAX



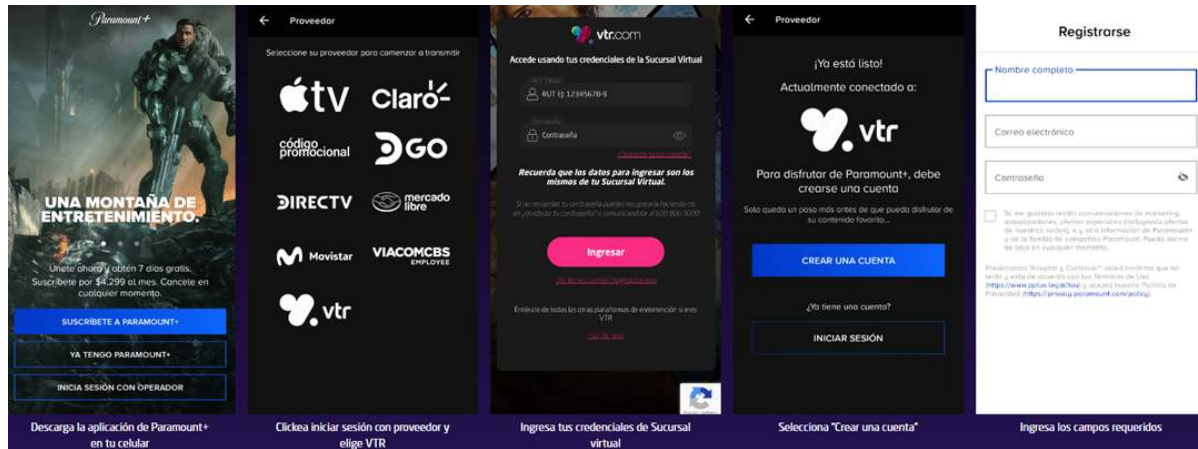
Max® es la plataforma de streaming de WarnerMedia en la que encontrarás el mejor entretenimiento, incluyendo los programas favoritos de los fanáticos de HBO, DC y Warner Bros. Además, nuevas experiencias infantiles con un amplio catálogo de contenido para niños de todas las edades y una selección cautivadora de producciones originales de talentos locales.

DEBES SABER

- Todos los clientes que tienen acceso a los canales y librerías de MAX independiente si son con retorno o sin retorno tendrán acceso a la aplicación.
- Página Web para acceder al contenido desde un PC o Mac <https://play.max.com>
- Puede reproducir hasta 3 pantallas de manera simultánea.

APP 2

PARAMOUNT +



Informa al cliente, que Paramount+ le permite hacer streaming en 2 dispositivos a la vez.

Para revisar cómo loguearse con la app en otros dispositivos, revisa la publicación

[APLICACIONES DE STREAMING](#)

Consulta al cliente cuál es la aplicación a la que intenta acceder, y cuál es el inconveniente.

REGISTRA

Atención técnica > Config/Activaciones/Desact > SVA funcionamiento acti/desac

En la observación: Deja el registro en la descripción de la actividad, en base a lo siguiente:

- Consulta por una sola OTT: Usa el #Max; #Paramount
- Consulta por más de una OTT: Usa #apps

CASO 1: NO PUEDE INGRESAR A LA APLICACIÓN

PASO 1

PASO 2

PASO 3

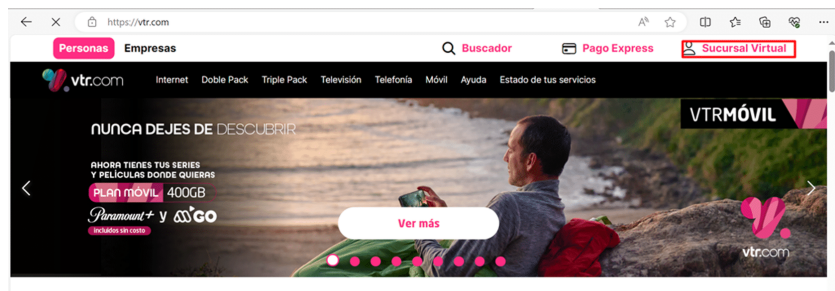
1. Consulta al cliente si tiene usuario y contraseña para ingresar a la sucursal virtual, en vtr.com

a) Sin credenciales sucursal virtual

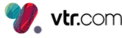
- Indica al cliente seguir el paso a paso que aparece en la página de VTR haciendo clic en Sucursal Virtual. Puedes apoyarte en la publicación [SUCURSAL VIRTUAL](#).
- Una vez que el cliente tenga sus credenciales ok, continúa en el PUNTO 2

b) No recuerda si tiene credenciales sucursal virtual

- Indica al cliente hacer clic en el botón ¿OLVIDASTE TU CONTRASEÑA? Al ingresar en la sucursal virtual. Apóyate en la publicación [SUCURSAL VIRTUAL](#).
- Una vez que el cliente tenga sus credenciales ok, continúa en el PUNTO 2



[Volver a vtr.com](#)

 **vtr.com**

Ingresa a Sucursal Virtual

[¿Olvidaste tu contraseña?](#)

☐ Recordarme

Ingresar

[Regístrate aquí](#)

PASO 1

PASO 2

PASO 3

2. Solicita al cliente que realice el ingreso a la **sucursal virtual en VTR. COM** para confirmar que el acceso se encuentre validado

a) Si puede ingresar, continúa en el PUNTO 3

b) Si el cliente no puede ingresar a través de la aplicación, pese a haber recuperado o creado su contraseña, Ingresa los campos requeridos en la [WEB ESCALAMIENTO](#), **detallando el motivo de la llamada del cliente.**

- Informa al cliente que un ejecutivo lo contactará dentro de las **próximas 72 horas** para informar sobre el estado de su caso.
- Confirma los números de contacto con el titular para asegurar el llamado exitoso

REGISTRA

Atención técnica > Config/Activaciones/Desact > SVA funcionamiento acti/desac

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención/llamada
- Información entregada
- Gestión Realizada.

PASO 1

PASO 2

PASO 3

3. **Solicita al cliente ingresar a una aplicación de streaming diferente.** Si Aún no puede ingresar, consulta cuál es la aplicación streaming a la que no puede ingresar. Revisa el paso a paso según la aplicación en Clave.

CASO 2: INCONVENIENTES CON LA REPRODUCCIÓN EN UNA APLICACIÓN

GESTIÓN

1. Solicita al cliente que intente reproducir otro contenido dentro del mismo dispositivo donde tuvo el inconveniente

2. En caso que no sea exitoso, solicita al cliente reproducir el mismo contenido u otro en otro dispositivo

a) REPRODUCCIÓN EXITOSA

- Este inconveniente se debe a un inconveniente que presenta la aplicación en ese momento.
Explica al cliente que puede revisar este inconveniente en el centro de ayuda de esa aplicación en particular o bien esperar unos minutos y volver a intentarlo.

b) REPRODUCCIÓN FALLIDA

Consulta al cliente si está conectando a través de WIFI o datos móviles.

- **WIFI:** Consulta al cliente si el wifi es de VTR o de otra compañía, solicita desactivar el wifi y conectarse con los datos del plan contratado
- **DATOS**
 - **a)** Descarta que el cliente tenga inconvenientes con su plan. Apóyate con la publicación [INCONVENIENTES EN SERVICIOS MÓVILES](#)
 - **b)** Si aún no logra el ingreso, o en caso de intentar ingresar en otros navegadores, registra el caso en la web de escalamiento <http://172.17.102.170/escalamientos/ingreso.php> para que el equipo BackOffice Especialista (N2) revise el caso y le contacte posteriormente. Selecciona el tipo de escalamiento APP MÓVIL

IMPORTANTE: Si luego de la revisión del internet el inconveniente persiste, indica al cliente que el servicio funciona correctamente y deriva al centro ayuda de la aplicación.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

CANCELACIÓN DE PORTABILIDAD



CONTEXTO

- Este procedimiento describe los pasos a seguir para poder realizar la cancelación de una portabilidad en curso asociada a una venta con portabilidad fija o móvil, tanto para cliente de tipo RESIDENCIAL como EMPRESARIAL.
- Esta atención se puede dar al Titular o tercero con poder simple que lo autorice para tales efectos, en caso Empresarial debe ser Representante Legal, Contacto Autorizado con poder notarial. En todos los casos: con cédula vigente, sin bloqueos y mayor de 18 años.

- El alcance de este procedimiento es para las primeras líneas telefónicas, remotas y presenciales y que se encuentre autorizado para gestionar la cancelación de la portabilidad.

POLITICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

- **Para ejecutarse el proceso de Cancelación de portabilidad debe existir una solicitud de portabilidad cursada y aceptada ante la OAP.**
- **La cancelación debe solicitarse antes de las 22 horas, y en el mismo día** en que se solicitó la portabilidad (fue enviada a la OAP).
- **El cliente o una tercera persona puede solicitar cancelar o revertir el proceso de Portabilidad** ya iniciado, en Línea telefónica o Sucursal VTR. **En caso de Tercera persona (solicitante) debe presentar o enviar por correo:**
 - Copia CI Solicitante
 - CI Titular
 - Poder Simple
- **El cliente debe firmar el formulario de la solicitud de Reversa de la Portabilidad que está disponible** en la Sucursal o **como archivo para los Ejecutivos de Call Center** (enviado por correo al cliente). Este documento deberá ser digitalizado por el Ejecutivo de Atención Asesor y adjuntado en el sistema al momento de solicitar la cancelación.
- **✗** No entregar datos del cliente a un tercero no autorizado (Fonos de contacto, dirección, Rut, nombre completo)
- Descarga el [FORMULARIO DE SOLICITUD DE REVERSA DE PORTABILIDAD](#)

POLITICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

- **El Número Telefónico asociado a la cancelación** de la portabilidad puede volver a portarse en cualquier momento.
- **La mencionada OAP, es el Organismo Administrador de la Portabilidad el encargado de administrar la base de los datos de portabilidad** y mantener la comunicación entre los operadores de telefonía, a través de un sistema informático centralizado.
- **Si la solicitud de cancelación es rechazada sólo es Factible de reenviarla si hubo un error en el envío a la OAP**, en este caso se le debe informar al cliente. Esto puede deberse a una caída de la OAP y se deberá esperar para reenviar la cancelación.
- **Solo si la solicitud de portabilidad esta ACEPTADA podemos realizar la cancelación de portabilidad.**

! “Recuerda siempre cancelar primero la portabilidad en la pestaña de portabilidad del pedido y luego cancelar el pedido”.

Al realizar la cancelación pueden generarse los siguientes errores:

ERROR CANCELACIÓN PORTABILIDAD MÓVIL

Si la OAP envía un mensaje de éxito y el servicio que se está cancelando la portabilidad es Móvil, se deberá **validar si tiene equipo en arriendo**, en el caso que no tenga equipo en arriendo, se finaliza con la portabilidad cancelada. **Si el cliente posee un equipo en arriendo**, el Ejecutivo deberá informar al cliente cual es la Modalidad de facturación del equipo que más le acomoda:

- **Realizar aceleramiento de cuotas de arrendamiento.**
- **Continuar con la facturación en cuotas del equipo.**

INDAGA

VERIFICAR PRECONDICIONES

- ¿Sr. XXX cuál es motivo por el cual necesita cancelar la portabilidad?
- ¿Tiene dudas con respecto a las tarifas de sus servicios?
- ¿Conoce los beneficios de realizar portabilidad a VTR?

INDAGA

VERIFICAR PRECONDICIONES

- **Verifica el Rut del Cliente** para saber a quién atendemos.
- **Verifica en sección PEDIDOS**, debe tener una Solicitud de **PEDIDO DE VENTA**, el cual puede estar en los siguientes estados; **ABIERTO, PENDIENTE ENVIÓ, ENVIADO, RECIBIDO**, para poder realizar la cancelación.
- **En caso EMPRESARIAL** Confirma que el usuario que solicite la atención sea el que está registrado en la pestaña **CONTACTOS**.

GESTIONA

1. Desde la Vista 360° se debe **ingresar al número de pedido**.
2. Posteriormente, en la pestaña **"PEDIDO DE VENTAS"** se debe ingresar a la pestaña **"PORTABILIDAD"** donde se validará la portabilidad en curso.
3. En la pestaña PORTABILIDAD debe **verificar el estado de la portabilidad**.
4. Se debe **seleccionar la pestaña PORTABILIDAD**
5. A continuación, se debe indicar el **motivo por la cual el cliente desea cancelar la portabilidad**. Las opciones son las siguientes:
 - a. Cliente no da motivo
 - b. Cliente informa problema técnico
 - c. Cliente informa problema comercial
 - d. Cliente informa demora de portación
6. Se debe respaldar **"FORMULARIO DE SOLICITUD DE REVERSA DE PORTABILIDAD"** y seleccionar el **Botón ADJUNTAR**, seleccionar el archivo, desde la casilla desplegable selecciona **SOLICITUD DE REVERSA PORTABILIDAD** y nuevamente el **Botón ADJUNTAR**.
 - Para confirmar que el archivo se adjuntó correctamente, presiona el botón REFRESCAR se puede visualizar una tabla resumen con los datos del archivo.
7. En el caso que se quiera enviar la cancelación sin documentos el sistema indicará un mensaje **"DEBE ADJUNTAR DOCUMENTOS ANTES DE CANCELAR LA PORTABILIDAD"** ya que es obligatorio.
8. Finalmente, se debe presionar la pestaña **CANCELAR PORTABILIDAD** para concretar la solicitud.
9. **Una vez efectuada la cancelación de portabilidad, se debe proceder a realizar la cancelación de solicitud de Pedido de Venta.**

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta 7978255-6 | Portal del cliente 7978255-6 | Portabilidad

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

Lista

Más información Detalles Envío Pagos Envíos Documentos Archivos adjuntos Portabilidad Actividades

Validar Cuenta Día Validar Factibilidad Código CAP Solicitar Portabilidad Reenviar Documento **Cancelar Portabilidad**

Portabilidad-Datos Cliente

Identificador modalidad origen: Pospago Rut titular: 7978255-6 Rut Solicitante: 7978255-6
Estado Portabilidad: Solicitud Aceptada Identificador donador: Telefónica Móviles Identificador receptor: VTR Móvil

Número equipo

Datos Solicitud de Portabilidad

Número telefónico: 988758479 Ult. doc. facturado:
Tipo servicio origen: Móvil Saldo: 0
Tipo servicio destino: Móvil Fecha Última Facturación: 01/01/1900 00:00
Cap: Entrega comprobante pago:
Identificador equipo (IMEI): 012345678912345

Identificadores de Transacción

Fecha creación: 30/06/2019 17:28:38
ID de prevalidación de factibilidad: PFACT2152018062800000
ID de Validación Factibilidad: RFACT2352018062800000
ID Solicitud Portabilidad: SOLPD23520180628050985

Estados Solicitudes

Motivo cancelación: Cteno da moti
Estado activación:
Motivo de rechazo:



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

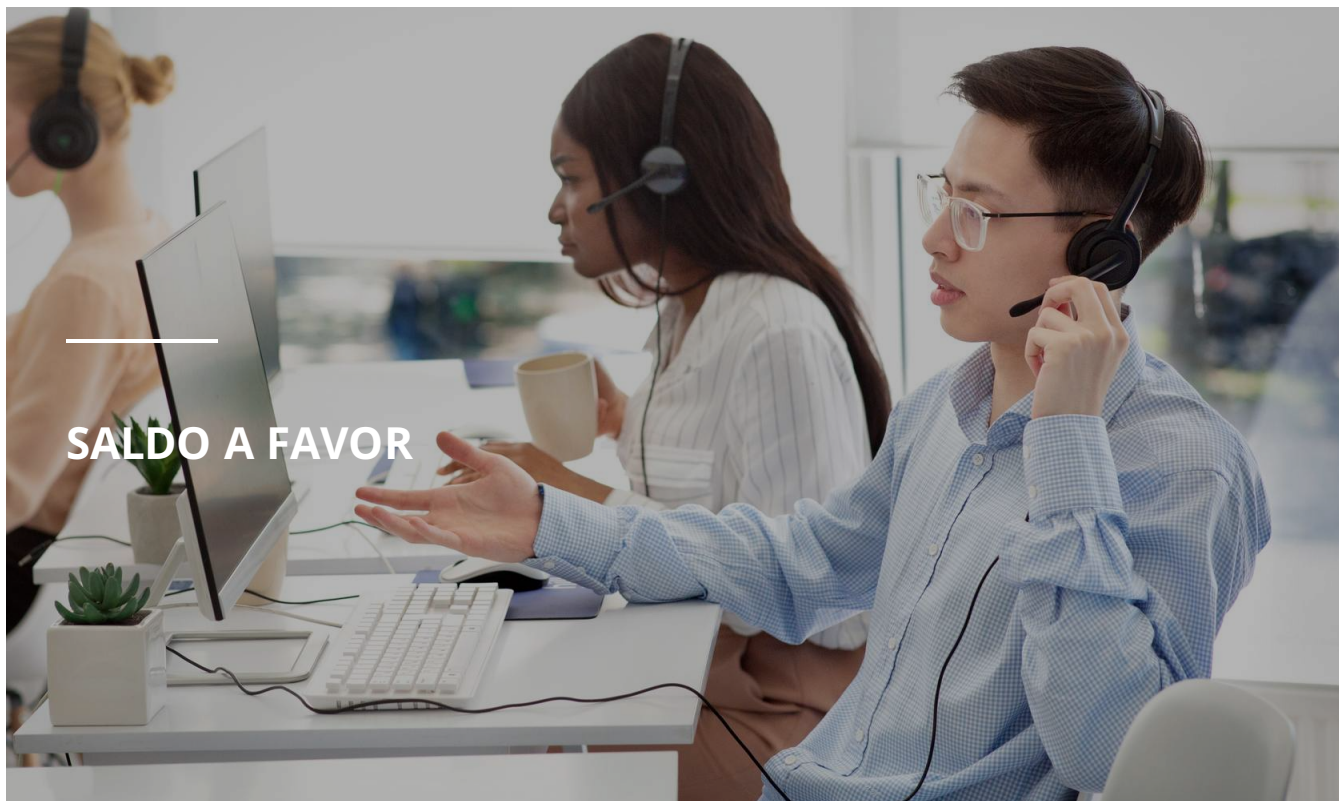
01/01

Solo si la solicitud de portabilidad está _____ podemos realizar la cancelación de portabilidad.

☐ ACTUALIZADA

☐ ACEPTADA

ABONO O DEVOLUCIÓN DE SALDO A FAVOR



SALDO A FAVOR

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- La devolución de saldo a favor se debe realizar cuando la cuenta tenga un saldo a favor, tras una gestión de **ajuste o acreditación, desconexión anticipada** con cuenta pagada o **doble pago de una boleta**.
- Siempre se debe invitar al cliente que tenga un saldo a favor a que este **quede abonado a su próxima cuenta**. Siempre se debe abonar en la misma cuenta.
- **Ofrecer activación de pago automático** para evitar un doble pago.

- **Si el cliente no tiene cuenta corriente, vista o cuenta Rut se puede gestionar un vale vista electrónico a nombre del titular de la cuenta** (NUNCA A UN TERCERO). Dicho vale vista se puede retirar en cualquier sucursal de BCI
- **NUNCA** entregar datos del cliente a un tercero (Fonos de contacto, dirección, Rut, nombre completo)
- **NUNCA** enviar la boleta a un mail diferente al registrado en la Cuenta del titular
- **Cliente B2B** que solicite devolución de saldo debe solicitarlo mediante poder notarial con los datos del titular/Representante Legal. La cuenta donde se depositará el saldo debe ser la cuenta del titular o empresa.

DEBES SABER

- **No es posible abonar sólo una parte del saldo a favor**, siempre será por el total disponible.
- **No es posible abonar a una boleta impaga en particular**, el abono se realiza al total del saldo de la cuenta y de manera automática
- **La aprobación de la devolución del saldo a favor SIEMPRE debe ser por el total disponible.**
- **Una vez aprobada la devolución del saldo a favor NO es posible reversar esa gestión.**
- **Sólo en 2 casos se podrá hacer la devolución de saldo a un tercero:** titular fallecido y adulto mayor que no tenga cuenta corriente o no desee retirar vale vista.
- Para estos casos excepcionales, **se solicita documentación especial**, la que una vez recepcionada y realizadas las gestiones en sistema, **debes enviarla al correo Devoluciones_clientes@vtr.cl**, indicando:
 - **ASUNTO:** DEVOLUCIÓN // RUT del titular // SISTEMA (Andes)
 - **CUERPO DEL CORREO:** RUT Y BANCO DE TITULAR DE LA CUENTA // N° DE CUENTA // TIPO DE CUENTA // MONTO A DEVOLVER // MOTIVO POR EL CUAL EL CLIENTE

TIENE ESTA DEVOLUCIÓN.

EXCEPCIÓN	DOCUMENTACIÓN REQUERIDA
Titular fallecido	• Posesión Efectiva o Solicitud de posesión efectiva • Poder simple con la autorización de que el tercero solicitante sea a quien se le realizará la devolución. El poder simple debe tener la copia de la cédula del titular de todos los herederos estipulados en la posesión efectiva
Adulto mayor que no tenga cuenta o no desee retirar vale vista	• Poder simple autorizando a un tercero (pariente directo o cónyuge) a que se haga la devolución en su cuenta. Debe tener la copia de la cédula del titular y del tercero. • Certificado de nacimiento o matrimonio que confirme el parentesco.

GESTIÓN

INDAGA —

- ¿Cuál es el motivo de la generación de este saldo a favor?
- ¿Corresponde a un doble pago?
- ¿Corresponde a algún ajuste realizado en boletas pagadas anteriormente?
- ¿Prefiere abonarlo a su próxima boleta o prefiere que sea devuelto en efectivo por caja?

VERIFICA PRECONDICIONES

1. Valida en la VISTA 360 de la cuenta Cliente, que los datos, como **DOMICILIO, EMAIL, TELEFONO PRINCIPAL estén actualizados**. En esta misma vista confirmar que quien solicite la atención sea el titular.

2. **Revisa que exista el saldo a favor**. Desde la cuenta de facturación ingresa al perfil de facturación correspondiente.

- Selecciona el número de perfil bajo la columna **NOMBRE** en la sección **PERFIL DE FACTURACIÓN**
- **Es muy importante que consideres que el saldo a devolver debe ser IGUAL O MENOR al SALDO A FAVOR EXISTENTE.**

3. **Diagnosticar el motivo por el cual el cliente quedó con este saldo**. Hay 2 motivos que pueden generar un saldo a favor, estos pueden ser:

a. Doble pago: Corresponde a los casos donde el cliente, por un error involuntario o sistémico, realiza 2 veces o más el pago de su boleta y en caso que ambos pagos sean aprobados por el recaudador o Caja única, se generará el saldo a favor de manera inmediata.

En la pestaña **PAGOS** puedes ver el detalle de los pagos recibidos. En caso que no figure este saldo a favor y cliente insiste que pagó 2 veces su boleta, se debe realizar el procedimiento de Pago no aplicado.

b. Ajuste sobre una boleta pagada: Corresponde cuando se ha realizado un ajuste sobre una boleta ya pagada, esto automáticamente se reflejará en ANDES como un saldo a favor en la cuenta de facturación.

3.1. Pinchar la pestaña **AJUSTE** en el perfil de facturación. Dentro de la sección **HISTORIAL DE AJUSTES** se puede revisar si existen **ajustes realizados anteriormente**.

Perfil de facturación

Estado: ● 1 de más de 1+

Cuenta: T371366-3 Principal: ☐

Nombre: JORGE MANUEL ROSAS S. Tipo de factura:

Cuenta de facturación: 504194764 Soporte de factura: Electrónico

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

Comentarios:

Resumen del saldo

Refrescar

Saldo	\$ 0	Vence ahora	\$-35.000
Ajustes pagos pendientes	\$-35.000	Moneda	CLP
Disputas no resueltas	\$ 0	Total	\$-7.010
Uso sin facturar	\$ 27.990		

Facturas

Refrescar

Número de factura	Periodo de facturación	Importe debido	Fecha de venc.	Saldo anterior	Pagos y ajustes	Pago de fa	Fecha último pag.	Tipo de documento	URL Factura	Estado de pago
102174	18/07/2016 - 18/07/2016	\$ 0	07/08/2016	\$ 0	\$-27.990	\$-27.990	17/08/2016	Boleta Electrónica	http://172.17.97.158/9	Pagada
81-385	18/07/2016 - 18/07/2016	\$ 0	07/08/2016	\$-30.000	\$-30.000	\$-30.000	18/07/2016	Boleta Electrónica		Pagada

Informa al cliente que el monto de saldo a favor que tiene en sistema puede mantenerlo para ser abonado en su siguiente boleta de forma automática.

CLIENTE ACEPTA ABONAR MONTO EN SIGUIENTE BOLETA

GESTIÓN

Informa que el saldo será descontado en su siguiente boleta.

"XXXX, el saldo a favor que aparece reflejado en nuestro sistema será aplicado y descontado en tu próxima boleta."

CLIENTE SOLICITA DEVOLUCIÓN DE DINERO A TRAVÉS DE TRANSFERENCIA/VALE VISTA

PASO 1: APROBACIÓN DE SALDO A FAVOR

Para hacer la devolución de un saldo en Andes, **en primer lugar se debe autorizar dicho saldo**; esto se realiza con el **ingreso de la SOLICITUD DE SERVICIO APROBAR DEVOLUCIÓN**, la cual debes crearla estando **en la cuenta de facturación**.

! La Solicitud de Servicio siempre debe ser ingresada por un Ejecutivo, nunca por Coordinador o Jefe de sucursal.

1. Completar los **Datos de la Solicitud de Servicio**:

TIPO: FACTURACIÓN

ÁREA: APROBAR DEVOLUCIÓN

SUB-ÁREA: SALDO A FAVOR

DESCRIPCIÓN: Registrar las observaciones según el análisis realizado.

2. **Finalizar el ingreso** de la Solicitud, presionando el **botón Guardar**

! Recordar que esta Solicitud y su Aprobación se debe efectuar al momento de la atención, de igual forma ante eventualidades tiene un tiempo máximo de resolución de 24 hrs. Hábiles.

3. **Pincha sobre el N° de SS creada e ingresa los datos requeridos:** Comentarios Adicionales y Saldo y luego **GUARDAR**

En la Casilla SALDO, se debe ingresar:

- El monto que se realizará la devolución, **siempre con un signo NEGATIVO (-)** antes del monto. Como lo muestra la imagen a continuación.
- Además, la Solicitud debe estar en estado **APROBADO**.

4. **Una Vez Guardado** los campos mencionados anteriormente, Andes creará de manera automática **una actividad para el puesto Superior** (Jefatura), quien tiene la facultad de aprobar dicha devolución.

La Jefatura deberá atender la solicitud completando los campos:

MOTIVO: Registrar porqué se genera la devolución

CÓDIGO DE CIERRE: APROBADA

ESTADO: FINALIZADA

5. Hacer clic en el botón **GUARDAR** para finalizar. Recuerda continuar con el ingreso de DEVOLUCIÓN POR TRANSFERENCIA.

The screenshot shows the 'Andes' system interface. The main form is titled 'Convertir en N° Reclamo'. It contains several sections: 'Información SS' with fields for NP de SS, RUT del Cliente, Nombre Completo Cliente, RUT Solicitante, Nombre Completo Solicitante, Número serie CI solicitante, Teléfono laboral solicitante, and Id Alarma Falla Masiva; 'Prioridad y propiedad' with fields for Tipo, Área, Subárea, Activo, Dirección, Correo electrónico, Teléfono residencial solicitante, Estado, Prioridad, Propietario, Tipo requerimiento, Número reclamo, Canal de ingreso, and Teléfono celular solicitante; and 'Resumen' with fields for Descripción, Comentarios, Fecha de creación, Fecha de solución, Fecha de cierre, and Usuario creador. Below the form is a table of activities. A red box highlights the 'Actividades' section, specifically the row for 'Resultado aprobación' with the value 'Aprobado'. The table also shows 'Fecha de aprobación' as '20/09/2017 13:30:2' and 'División aprobador' as 'Ejecutivo Atención'.

PASO 2: GESTIÓN DE DEVOLUCIÓN POR TRANSFERENCIA

Luego de tener aprobada la devolución, **DEBES INGRESAR UNA SEGUNDA SOLICITUD DE SERVICIO**, para hacer efectiva la devolución por transferencia, ingresar desde la **cuenta de cliente**.

1. Completar los **Datos de la Solicitud de Servicio**:

TIPO: GESTIÓN

ÁREA: GESTIÓN COMERCIAL

SUB-ÁREA: DEVOLUCIÓN

DESCRIPCIÓN: BANCO (DE TITULAR DE SERVICIOS) // N° DE CUENTA//TIPO DE CUENTA//MONTOS DEVOLUCIÓN//MOTIVO POR EL CUAL EL CLIENTE TIENE ESTA DEVOLUCIÓN

- **DEBES REGISTRAR CORRECTAMENTE LOS DATOS DE DEVOLUCIÓN DEL CLIENTE.**
- **SIEMPRE CONFIRMA LOS DATOS CON EL CLIENTE ANTES DE GUARDAR LA SOLICITUD DE SERVICIO**

Finalizar el ingreso de la Solicitud presionando el botón **GUARDAR**

INFORMA —

Informa que el tiempo de devolución puede tardar hasta 15 días hábiles.

DEVOLUCIÓN POR VALE VISTA:

CALL CENTER:

"Sr(a) XXXX, hemos ingresado la solicitud para que se realice la devolución de dinero a través de la emisión de un vale vista. Este proceso puede tardar hasta 15 días hábiles. Pasado este tiempo, usted se puede acercar a cualquier sucursal de Banco BCI para retirarlo."

DEVOLUCIÓN POR TRANSFERENCIA:

CALL CENTER:

"Sr(a) XXXX, hemos ingresado la solicitud para que se realice la devolución de dinero a través de transferencia. Este proceso puede tardar hasta 15 días hábiles. Lo invito a estar revisando el estado de su pago en la página de su banco."



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVACIÓN/HABILITACIÓN ROAMING



PROCEDIMIENTO

IMPORTANTE

Desde el 25 de septiembre 2024 **no estamos contando con servicio de roaming** en los siguientes países:

PAÍSES

ESPAÑA

FRANCIA

ITALIA
ALEMANIA
REINO UNIDO
CANADÁ
PAÍSES BAJOS
AUSTRALIA
NUEVA
ZELANDA

Esta interrupción es necesaria para llevar a cabo trabajos que nos permitirán ofrecerte un mejor servicio. Roaming volverá a estar disponible a partir del 18 de octubre. Ante una consulta del cliente apóyate en el siguiente script.

"Sr(a) XXX, Efectivamente, no contamos con servicio de roaming en el país que nos indica. Comprendemos que esto puede causar inconvenientes. Sin embargo, estos trabajos nos permitirán ofrecerte un mejor servicio, y el roaming se restablecerá a partir del 18 de octubre. Le pedimos disculpas por las molestias ocasionadas."

-
- La forma de activar roaming, esta debe ser gestionada a través de un pedido de venta y una solicitud de servicio, la cual tardara 24 horas hábiles en gestionar.
 - El cliente podrá usar hasta 500 MB y una vez consumidos no podrá seguir ocupando el servicio de datos **ni podrá ser reiniciado**, pero sí podrá ocupar minutos para recibir y hacer llamados y SMS según el país donde se encuentre.
 - Si el cliente solicita la activación del Roaming en el extranjero, debes informar que este no se podrá realizar, dado que la gestión debe hacerse dentro del país, de lo contrario se genera un mensaje en Andes:

1-230403263934

Convertir en N° Reclamo Generar documento

Información SS

N° de SS: 1-230403263934 Tipo: Telefonía móvil

Rut del Cliente: 17048802-4

Nombre Completo Cliente: CLAUDIO ANDRES L

RUT Solicitante: 17048802-4

Nombre Completo Solicitante: CLAUDIO ANDRES L

Número serie CI solicitante:

Teléfono laboral solicitante:

Id Alarma Falla Masiva:

Reparación reiterada: ☐

Área: Inconveniente e

Subárea: Problemas de re

Activo: ☐

Dirección: LOS COPIHUES

Correo electrónico: clincovil@gmail.com

Teléfono residencial solicitante: 934470126

Prioridad y propiedad

Estado: Cerrada

Prioridad: Bajo

Propietario: NFLORES

Tipo requerimiento: Requerimiento

Número reclamo:

Canal de ingreso: Call Center

Teléfono celular solicitante: 934470126

Solicitud derivada?: ☒

Resumen

Descripción: N° móvil a cargar: 982146629
IMSI asociada a número: 730080101850580
#habilitaciónSponsor:

Comentarios: se genera envío de sponsor fallido.

Fecha de creación: 19/02/2024 20:51:3

Fecha de solución: 20/02/2024 16:03:5

Fecha de cierre: 20/02/2024 16:03:5

Usuario creador: NFLORES

DEFINICIÓN

Roaming, se refiere al servicio que permite, al visitar otros países, poder usar el servicio móvil (voz y/o datos) al conectarse a una red móvil de otro operador en el país de visita. Es un servicio para los planes suscripción postpago (no disponible para Planes Cuenta Controlada y Prepago). Para habilitar el roaming de voz, SMS y datos, los clientes deben, antes de viajar, llamar al 103, acercarse a cualquiera de nuestras sucursales o bien por Sucursal Virtual. Esta habilitación no tiene ningún costo para el cliente.

Es un servicio independiente del plan contratado. Por lo tanto, si un cliente llama o trafica datos estando en el extranjero, se cobrará a parte del cargo fijo nacional y no descontará ni minutos ni datos del saldo de su plan.

Es decir, si un cliente tiene el plan Multimedia Plus 95 GB, activa su servicio de Roaming Internacional y viaja al extranjero, no consumirá su cuota de navegación nacional (es decir, ninguno de los 95 GB, ni los 300 minutos). El cliente debe pagar el cargo fijo de su plan, más su consumo de roaming internacional y otros servicios adicionales que pueda tener contratado.

! IMPORTANTE

"Te informamos que, desde 29 de agosto de 2020, las tarifas del servicio de Roaming Internacional en Argentina (incluyendo el servicio de servicio de voz, SMS y datos móviles) serán tarifadas a tarifa local para usuarios de Chile que hagan uso de estos servicios en Argentina o viceversa, es decir al mismo precio local del plan contratado por los clientes"

Asimismo, a contar del día 25 de julio de 2023, el Servicio de Roaming de Telefonía, Mensajería (SMS) y Datos Móviles con Brasil tendrá una tarificación a precio local, adicional al plan contratado.

Este servicio está operativo para:

Clientes con contrato de planes MM/Postpago: incluye Servicio de Datos, Voz y SMS.

*Clientes planes cuenta control y prepago, Sin Servicio Disponible."

Consideraciones:

- Se aplicarán las mismas tarifas o precios locales para usuarios de Chile que hagan uso de estos servicios en Argentina y Brasil o viceversa.
- Los precios locales de los servicios de voz, SMS y datos móviles corresponden a precios vigentes del plan de postpago contratado, y tienen las mismas condiciones. Estos precios locales serán aplicados para la emisión y recepción de llamadas, SMS y datos móviles utilizando el servicio de Roaming Internacional en Argentina y Brasil.
- Las llamadas y SMS emitidos o realizadas desde un tercer país (distinto de Argentina, Brasil o Chile), serán tarificados de acuerdo con los precios vigentes para el Roaming Internacional de dicho país.
- Los clientes deben tener un uso razonable del servicio que considera consumos inferiores a 90 días continuos o a 120 días discontinuos en un año calendario. En este caso, el consumo se valorará a tarifa local.

Operación del servicio:

Se tarificarán a tarifa local las llamadas entre Chile y Argentina; Chile y Brasil.

Para mayor información sobre cobertura y tarifas, visitar

https://www.vtr.com/internacional_roaming

La tarifa de datos se encuentra en KB (kilobyte).

- Recuerda que 1000KB es un 1MB (megabyte)
- Existen tarifas costo cero en algunos países debido a acuerdos comerciales que tiene VTR.

Para calcular cuántos GB necesita el cliente para navegar, apóyate con la siguiente publicación

<https://vtr.com/simulador-de-consumo>.

La página muestra un valor referencial aproximado por uso de cada aplicación.

El servicio de Roaming, es aquel que permite el funcionamiento del servicio móvil, fuera del país; separando estas habilitaciones en dos posibles:

- **Roaming Voz:** Habilitación tanto de la emisión y recepción de llamadas y sms.
- **Roaming Datos:** Habilitación de tráfico de datos de internet.

RECUERDA

- Esta solicitud puede ser realizada por el **titular de la cuenta o tercero con poder notarial**.
- La habilitación del servicio de Roaming, **no tiene costo**.
- Solo se encuentra **disponible el servicio de roaming para las cuentas postpago libres** (no controladas, no prepagos).
- El **servicio de Roaming se cobra como adicional a la promoción** (no consume minutos, sms ni internet del plan).
- El **cobro del servicio Roaming es por evento**, y sus valores dependen del país de uso, los cuales pueden ser revisadas en VTR.COM.
- El cliente debe **tener la cuenta al día para solicitar la contratación del servicio Roaming**.
- Recordar siempre realizar esta venta siguiendo el protocolo establecido.
- El roaming no es un servicio ilimitado
- **NO entregar datos del cliente a un tercero** (Fonos de contacto, dirección, Rut, nombre completo).
- El procedimiento de **"CONVIVENCIA DE ÓRDENES"** indica la compatibilidad de este con otros requerimientos.

Paso 1

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta 8646174-9 Perfil del cliente

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

Lista de clientes Lista de clientes

8646174-9

RUT: 8646174-9 Dirección: APOQUINDO A Telefono principal: 963715034 Resultado ultima encuesta EPA: []

Nombre: PATRICIA DE LOS Comuna: LAS CONDES En cobranza: [] Fecha ultima encuesta EPA: []

Apellido paterno: RAMIREZ e-mail: [] Fallas masivas: [] Resultado ultima encuesta NPS: []

Apellido materno: QUEZADA Edad: 39 Reiterados: [] Fecha ultima encuesta NPS: []

Segmento valor: [] Nacionalidad: CHILENA Tipo: Residencial Id Twitter: @ursulanogera

Tipo de documento: Cédula Estado e-mail: [] Clase: Cliente Género: Femenino

Profesión: PROFESORA Región: REGION METROP Subtipo: [] Fecha de nacimiento: 01/06/1987

Código postal: [] Subclase: Sin Servicios Estado: Prospecto

Vista 360 Mas información Resumen del cliente Saldos totales Jerarquía de cuentas Fallas masivas Contactos Perfiles Actividades Solicitudes de servicio Pedidos Activos instalados Alertas de crédito Notas

Siguiete mejor Acción Sin registros

Actividades

Tipo	Id Actividad	Descripción	Estado	
Alarma	1-5XF3RJ	La actividad ID '1-5HA19X' asignada a usuario 'C6OFFERTE' no ha sido finaliza	Abierta	1-33082904
Alarma	1-5VXRND	La actividad ID '1-5HA000' asignada a usuario 'FARRIAGADA' no ha sido finaliza	Abierta	1-33082904
Resolución	1-5HA19X	Analiza Requerimiento	Abierta	1-33082904
Alarma	1-5HA000	La actividad ID '1-5GYTES' asignada a usuario 'MBAQUEROB' no ha sido finaliza	Abierta	1-33082904
Resolución	1-5GYTES	Genera Requerimiento	Derivada	1-33082904

Perfil de facturación Sin registros

Nombre	Método de pago	Medio de Distribución de Fac	Fecha de Tarificación del Mes (DOM)

Productos Instalados Sin registros

Pedidos 1-2 de 2

1. Verificar que los datos como **RUT, DOMICILIO, FONO, EMAIL** estén correctos. En caso de no coincidir, deben ser actualizados. Puedes revisar el procedimiento de **"MODIFICACIÓN DE DATOS"** [AQUÍ](#).

Paso 2

The screenshot shows the 'Andes' CRM interface. The top navigation bar includes 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. The main menu includes 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Direcciones', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas masivas'. The 'Lista de clientes' section displays customer details for '1555826-1'. The 'Ir a BEC' button is visible. The 'En cobranza' checkbox is highlighted with a red box and a red '2'. The 'Alertas de crédito' tab is selected, indicated by a red box and a red '1'. The 'Alertas de crédito' table shows the following data:

Prioridad	Estado	Subestado	Importe debido	Tipo de acción	Fecha de apertura	Cuenta	Comentarios
4.BAJO	Pendiente		\$17.760	Solicitud Llamada Tipo 2	15/01/2018 18:00:00	77508438	Solicitud Llamada Telefonica Tipo 2.
4.BAJO	Pendiente		\$17.760	Suspension Total	10/01/2018 18:00:00	77508438	Suspension Bidireccional
4.BAJO	Pendiente		\$17.760	Envio SMS Tipo 1	08/01/2018 18:00:00	77508438	Envio de mensaje de texto del Tipo 1.
4.BAJO	Completada		\$17.760	Detener Facturacion	08/01/2018 18:00:00	77508438	Dejar de facturar la cuenta.
4.BAJO	Pendiente		\$17.760	Solicitud Llamada Tipo 1	08/01/2018 18:00:00	77508438	Solicitud Llamada Telefonica Tipo 1.
4.BAJO	Cancelada		\$17.760	Suspension Parcial	16/01/2018 18:00:00	77508438	Suspension unidireccional.
4.BAJO	Pendiente		\$17.760	Envio SMS Tipo 2	08/01/2018 18:00:00	77508438	Envio de mensaje de texto del Tipo 2.
4.BAJO	Pendiente		\$17.760	Enviar Email Tipo 1	28/12/2017 18:00:00	77508438	Envio de Correo electronico Tipo 1 de Prueb

2. Pinchar la pestaña **ALERTAS DE CRÉDITO** y verificar que el servicio no esté en cobranza. Además verificar que la casilla de **EN COBRANZA** no se encuentre marcada.

Paso 3

The screenshot shows the 'Andes' customer portal. The top navigation bar includes 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. Below this is a search bar and a 'Todas' dropdown. The main navigation menu includes 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas masivas'. The 'Clientes' section is active, showing a 'Lista de clientes' and a 'Resumen del cliente' tab. The 'Resumen del cliente' tab displays various sections: 'Siguiendo mejor Acción', 'Perfil de facturación', 'Productos Instalados', 'Actividades', 'Pedidos', and 'Solicitudes de servicio'. The 'Productos Instalados' section is highlighted with a red box, showing a table with columns: 'Producto', 'Descripción del Producto', 'Estado', and 'Identificador del servicio'. The table contains one row: 'Multimedia 40 GB', 'Multimedia 40 GB', 'Activo', and '20112904'. The 'Actividades' section shows a table with columns: 'Id Actividad', 'Descripción', 'Tipo', 'Estado', 'Propietario', 'Fecha Agendamiento', and 'Solicitud de'. The 'Pedidos' section shows a table with columns: 'Estado', 'Motivo de cancelación', 'Fecha de creación', 'Tipo de pedido', 'Modalidad de Ver', 'Nº de Pedido', and 'Cuenta de fact'. The 'Solicitudes de servicio' section shows a table with columns: 'Estado', 'Nº de SS', 'Nº de reclamo', 'Usuario creador', 'Tipo', 'Área', and 'Subárea'.

3. El estado de los servicios si se encuentran **ACTIVOS o SUSPENDIDOS**.

3.1 Desde la Vista 360 de la cuenta Cliente, pinchar la pestaña JERARQUÍA DE CUENTAS y elegir la cuenta de SERVICIOS correspondiente al servicio móvil.

3.2 Desde la sección PRODUCTOS INSTALADOS, se debe confirmar el estado ACTIVO del servicio móvil.

- Si el servicio se encuentra **SUSPENDIDO** por mora, se debe informar al cliente que se podrá entregar soporte una vez que se regularice la cuenta y el servicio vuelva a estar activo.
- Si está **suspendido voluntariamente**, se debe esperar hasta la fecha de Reanudación acordada.

4. Una vez gestionadas las validaciones anteriores, **revisa si el PCS se encuentra en estado exitoso para campaña de activación**, para ello, revisa la base pinchando **AQUÍ**, en caso de que el proceso este fallido, dirígete de manera inmediata a gestionar la solicitud de servicio para la activación.

GESTIONA: ACTIVACIÓN DE SERVICIO ROAMING

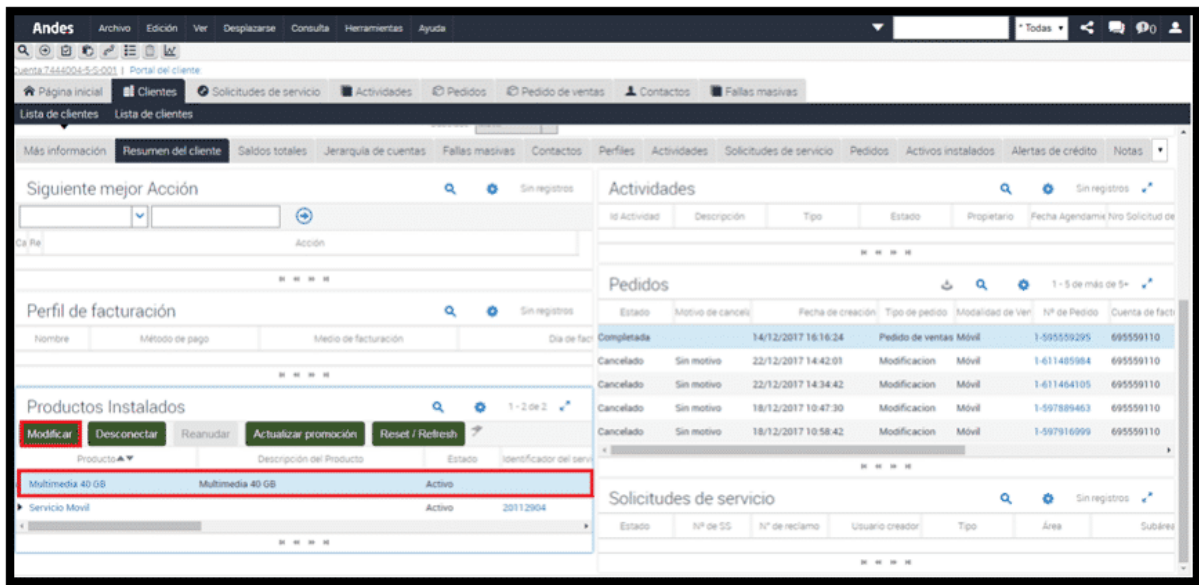
PASO 1 Y 2

PASO 3

PASO 4

PASO 5

Luego de buscar al cliente, desde la sección de **PRODUCTOS INSTALADOS** de la vista 360 de la cuenta de servicios, se debe posicionar sobre la promoción del cliente, y presionar **MODIFICAR**.



PASO 1 Y 2

PASO 3

PASO 4

PASO 5

Marcar **flag de deuda no vinculante**, esto para que la orden de modificación no se vea condicionada por deudas anteriores en el domicilio de referencia.

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

pedido

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

Lista

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

Nº de Pedido: 1-1506039914 Nombre del Cliente: HADA HAYDELINA RAMB

Modalidad de Venta: Móvil Cuenta del Cliente: 7444004-5

Método de Envío: Autoinstalación N° de Serie Ci:

Tipo Portado: No Portado - Venta Fi Estado N° de Serie Ci:

Tipo de Pedido: Modificación Subtipo Cuenta:

Etapas: Orden Cuenta de Servicio: 7444004-5-5-001

Ingresador: IMACUNA Dirección de Servicio:

Canal de Ventas: Cuenta de Facturación: 695559110

Vendedor: email: brayancolina92@gmail.co

Estado: **Pendiente**

Fecha de creación: 23/04/2018 16:27:06

Fecha de Modificación: 23/04/2018 16:27:06

Desde cuando: 23/04/2018 16:27:06

Motivo:

Vigencia de Cotización:

Estado del Trámite:

Contexto de Estado:

Clasificación Fijo:

Clasificación Móvil: Inicio 2

Saldo Límite Crédito Fijo:

Saldo Límite Crédito Móvil: \$-28.990

Deuda Rut: \$250

Deuda Domicilio: \$43.990

Pago Up Front: \$0

Pago Up Front recibido:

Renta Mensual: \$49.990

Cargo Única Vez: \$0

Rut Deuda Domicilio: 9195335-8

Deuda no Vinculante:

Motivo Desconexión:

Convenio Aprobado:

Motivo de cambio: Baja Voluntaria

Reserva delivery:

Orden con delivery:

Dirección envío delivery:

Más información Catálogo **Detalles** Envío Pagos Envíos Documentos Archivos adjuntos Portabilidad Actividades

Detalles de la línea Atributos Totales

PASO 1 Y 2

PASO 3

PASO 4

PASO 5

Seleccionar el **servicio móvil activo del Cliente** y luego presionar el botón **PERSONALIZAR** para acceder a la vista de selección de servicios adicionales.

Al presionar el botón **PERSONALIZAR**, el sistema desplegará vista con las siguientes opciones:

- Móvil Post pago.
- Servicios.
- Descuento.
- Bloqueo carriers.

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Pedido

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

Lista

Ingresador: BRAYANNA Dirección de servicio: 10 Estado de trámite: Pago Up Front: 000

Canal de Ventas: Cuenta de Facturación: 695559110 Contexto de Estado: Pago Up Front recibido: 0

Vendedor: e-mail: brayancolina92@gmail.com Renta Mensual: \$49.990

Acelerar cuotas: 0 Deuda no Vinculante: 0 Pago Upfront Primera Boleta: 0 Carga Única Vez: 0

Comentarios: Motivo Desconexión: Convenio Aprobado: 0 Rut Deuda Domicilio: 9195335-6

Motivo de cambio: Baja Voluntaria

Reserva delivery: 0 Orden con delivery: 0

Dirección envío delivery: 0

Más información Catálogo **Detalles** Envío Pagos Envíos Documentos Archivos adjuntos Portabilidad Actividades

Detalles de la línea Atributos Totales

Detalles

Personalizar Editar promoción Verificar Cuotas Cambiar Sincard

Nº de reseta	Producto	Lista de evaluación e	Cant.	Precio de inicio	Cantidad ampliada	Precio neto	ID de servicio	Punto de servicio	Cuenta de servicio	Precio neto exten	SubTotal Cargo U	Depende del ID del pedido	Relación oc
1	Servicio Móvil		1		1	\$0	20112904		7444004-5-5-001	\$0	\$0		
2	Multimedia 40 GB		1		1				7444004-5-5-001		\$0		

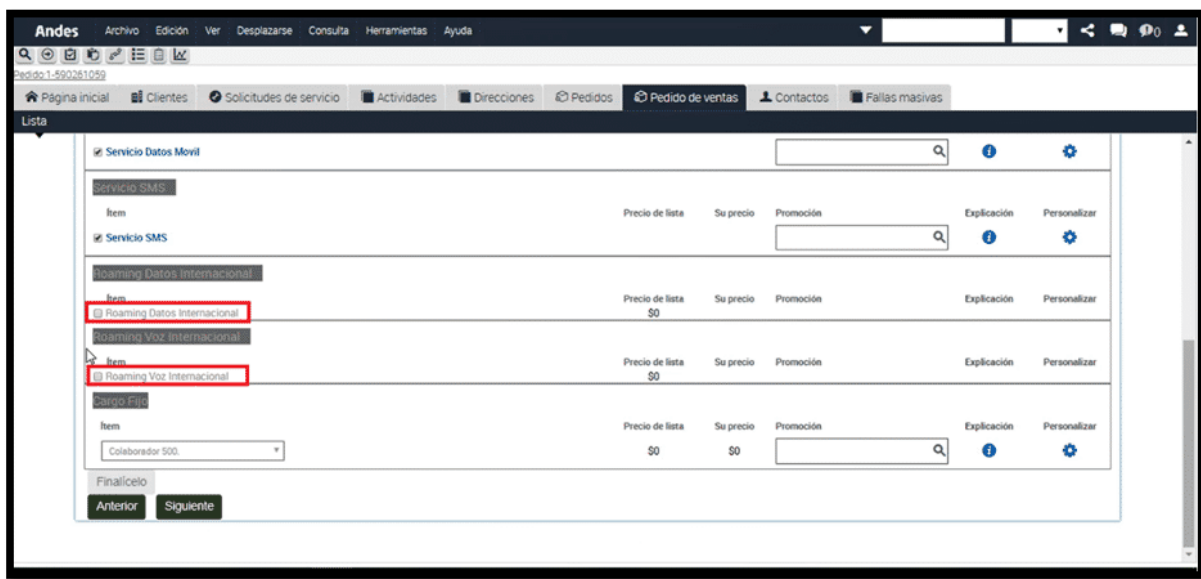
PASO 1 Y 2

PASO 3

PASO 4

PASO 5

Para hacer el ingreso del Roaming, se deberá **PERSONALIZAR** en la sección de **SERVICIO** y marcar el flag de **ROAMING DATOS INTERNACIONAL y/o ROAMING VOZ INTERNACIONAL** según corresponda.



PASO 1 Y 2

PASO 3

PASO 4

PASO 5

Presionar **VERIFICAR** y luego **ACEPTAR** para confirmar las validaciones automáticas y la vialidad del cambio propuesto en la modificación.

The top screenshot shows the 'Pedido de ventas' (Sales Order) form. It includes a 'Lista' (List) button, a 'Guardar' (Save) button, a 'Cancelar' (Cancel) button, a 'Terminado' (Completed) button (highlighted in red), a 'Finalizado' (Finalized) button, and a 'Verificar' (Verify) button. The form displays details for 'Movil Postpago' and 'Servicios'.

The bottom screenshot shows the 'Lista' (List) view of sales orders. It displays a table with columns for 'Item', 'Precio de lista', 'Seguros', 'Promociones', 'Explicación', and 'Personalizar'. Two rows are highlighted in red: '1.5 Abonando Voz Internacional' and '1.7 Abonando Datos Internacional'. Below the table is a 'Totales' (Totals) section with various input fields for charges and taxes.

PASO 1 Y 2

PASO 3

PASO 4

PASO 5

- Desde el pedido presionar **GENERAR DOCUMENTO**.
- Esta gestión despliega en una ventana adicional en el navegador que se debe completar con los datos de cliente. Revisa la publicación [Generar Contrato – Llenado Contrato Manual](#)

[illegible]

Hacer clic sobre el botón **ENVIAR**, con esto se dará por finalizado el proceso de activación del servicio Roaming, quedando el pedido en estado **ABIERTO** mientras se aprovisiona.

[Página inicial](#)
[Clientes](#)
[Solicitudes de servicio](#)
[Actividades](#)
[Pedidos](#)
[Pedido de ventas](#)
[Contactos](#)
[Fallas masivas](#)
[Empleados](#)

Lista

1-8743979178

[Revisar](#)
[Verificar](#)
[Enviar](#)
[TSQ](#)
[Cancelar pedido](#)
[Generar documento](#)

Nº de Pedido: 1-8743979178	Nombre del Cliente: ANA MARIA TAMBURRIN	Estado: Pendiente	Clasificación Fijo:
Modalidad de Venta: Móvil	Cuenta del Cliente: 6715068-6	Fecha de creación: 02/05/2017 14:14:39	Clasificación Móvil: Conectado
Método de Envío: Autoinstalación	Nº de Serie CI: a000000	Fecha de Modificación: 02/05/2017 14:14:39	Saldo Limite Crédito Fijo:
Tipo Portado: No Portado - Venta Fi	Estado Nº de Serie CI:	Desde cuando: 02/05/2017 00:00:00	Saldo Limite Crédito Móvil: \$ 55.010
Tipo de Pedido: Modificación	Subtipo Cuenta:	Motivo:	Deuda Rut: \$ 0
Etapas: Orden	Cuenta de Servicio: 6715068-6-S-001	Vigencia de Cotización:	Deuda Domicilio: \$ 0
Vendedor: MBAQUEROB	Dirección de Servicio: APOQUINDO AV 480C	Estado del Trámite:	Deuda Rut Castigada: \$ 0
Canal de Ventas: Sucursal	Cuenta de Facturación: 8747035863	Contexto de Estado:	Pago Up Front: \$ 0
Propietario:	e-mail: alvaro.yubero@hailbu.cl		Pago Up Front recibido:
Acelerar cuotas:	Deuda no Vinculante:	Pago Upfront Primera Boleta:	Renta Mensual: \$ 19.990
Comentarios:	Motivo Desconexión:	Generar Boleta/Factura Online:	Cargo Única Vez: \$ 1.790
			Rut Deuda Domicilio:

PASO 1 Y 2

PASO 3

PASO 4

PASO 5

Finalmente, el servicio de Roaming quedará activo y el pedido pasará a estado **COMPLETADO**.

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Pedido

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

Lista

1-590261059

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

Nº de Pedido: 1-590261059	Nombre del Cliente: FELIPE LEONARDO NOVA	Estado: Completada	Clasificación Fijo:
Modalidad de Venta: Móvil	Cuenta del Cliente: 15593418-2	Fecha de creación: 11/12/2017 16:24:34	Clasificación Móvil:
Método de Envío: Autoinstalación	Nº de Serie CI:	Fecha de Modificación: 11/12/2017 16:25:49	Saldo Límite Crédito Fijo: \$0
Tipo Portado: No Portado - Venta FI	Estado Nº de Serie CI:	Desde cuando: 11/12/2017 00:00:00	Saldo Límite Crédito Móvil: \$0
Tipo de Pedido: Modificación	Subtipo Cuenta: Conv Funcionarios VTR	Motivo:	Deuda Rut: \$0
Etapa: Orden	Cuenta de Servicio: 15593418-2-5-001	Vigencia de Cotización:	Deuda Domicilio: \$0
Vendedor: CABARCAG	Dirección de Servicio: VICUNA MACKENNA	Estado del Trámite: Completada	Pago Up Front: \$0
Canal de Ventas: Sucursal	Cuenta de Facturación: 94150264	Contexto de Estado: Todas las líneas del pedido están completadas	Pago Up Front recibido: \$0
Propietario:	e-mail: uat3prometeo@gmail.com	Pago Upfront Primera Boleta: \$0	Renta Mensual: \$0
Acelerar cuotas: ☐	Deuda no Vinculante: ☐	Generar Boleta/Factura Online: ☐	Cargo Única Vez: \$0
Comentarios:	Motivo Desconexión:		Rut Deuda Domicilio:
Reserva delivery: ☐	Convenio Aprobado: ☐		
Orden con delivery: ☐			
Dirección envío delivery:			

PASO 1 Y 2

PASO 3

PASO 4

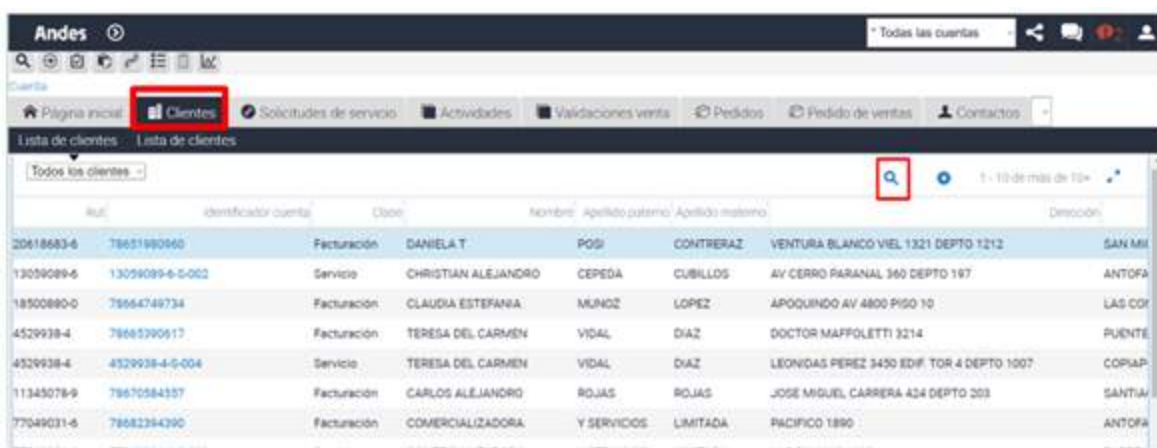
PASO 5

El pedido de ventas debe quedar en estado de trámite completada (este estado aparece en cosa de segundos), en caso contrario debes gestionar un ingreso de ticket, para ello [pincha aquí](#), una vez completado el pedido ingresa una solicitud de servicio, con el fin de completar el proceso de activación de Roaming.

INGRESO DE SOLICITUD DE SERVICIOS

Paso 1

PASO 1



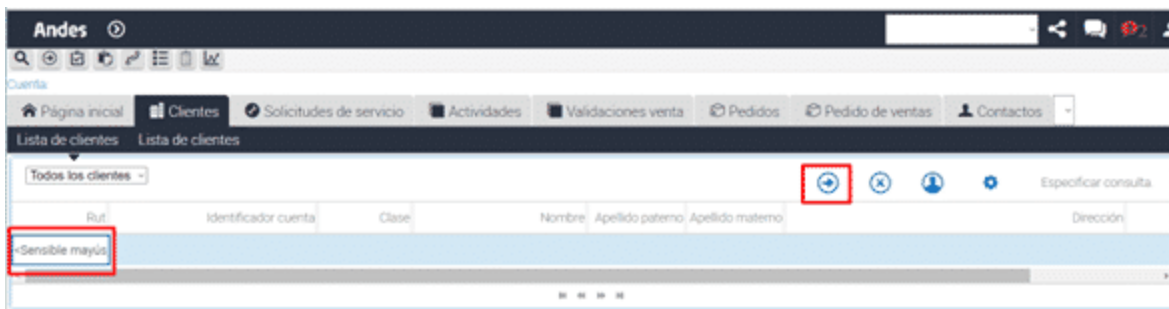
The screenshot shows the 'Andes' web application interface. The top navigation bar includes a search icon, a 'Clientes' tab (highlighted with a red box), and other tabs like 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Validaciones venta', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', and 'Contactos'. Below the navigation bar, there is a section titled 'Lista de clientes' with a dropdown menu set to 'Todos los clientes'. A search icon (also highlighted with a red box) is located next to the dropdown. The main content area displays a table of client information.

Rut	Identificador cuenta	Cboce	Nombre	Apellido paterno	Apellido materno	Dirección
20618683-6	78651980960	Facturación	DANIELA T	POSI	CONTRERAZ	VENTURA BLANCO VIEL 1321 DEPTO 1212 SAN MI
13059089-6	13059089-6-0-002	Servicio	CHRISTIAN ALEJANDRO	CEPEDA	CUBILLOS	AV CERRO PARANAL 360 DEPTO 197 ANTOFA
18500880-0	78664749734	Facturación	CLAUDIA ESTEFANA	MUNOZ	LOPEZ	APOQUINDO AV 4800 PISO 10 LAS COY
4529938-4	78665790517	Facturación	TERESA DEL CARMEN	VIDAL	DIAZ	DOCTOR MAFFOLETTI 3214 PUENTE
4529938-4	4529938-4-0-004	Servicio	TERESA DEL CARMEN	VIDAL	DIAZ	LEONIDAS PEREZ 3450 EDIF TOR 4 DEPTO 1007 COPIAP
11343078-9	78670584357	Facturación	CARLOS ALEJANDRO	ROJAS	ROJAS	JOSE MIGUEL CARRERA 424 DEPTO 303 SANTIAG
77049031-6	78682364390	Facturación	COMERCIALIZADORA	Y SERVICIOS	LIMITADA	PACIFICO 1890 ANTOFA

1. Pincha en **pestaña de clientes**, luego en la Lupa

Paso 2

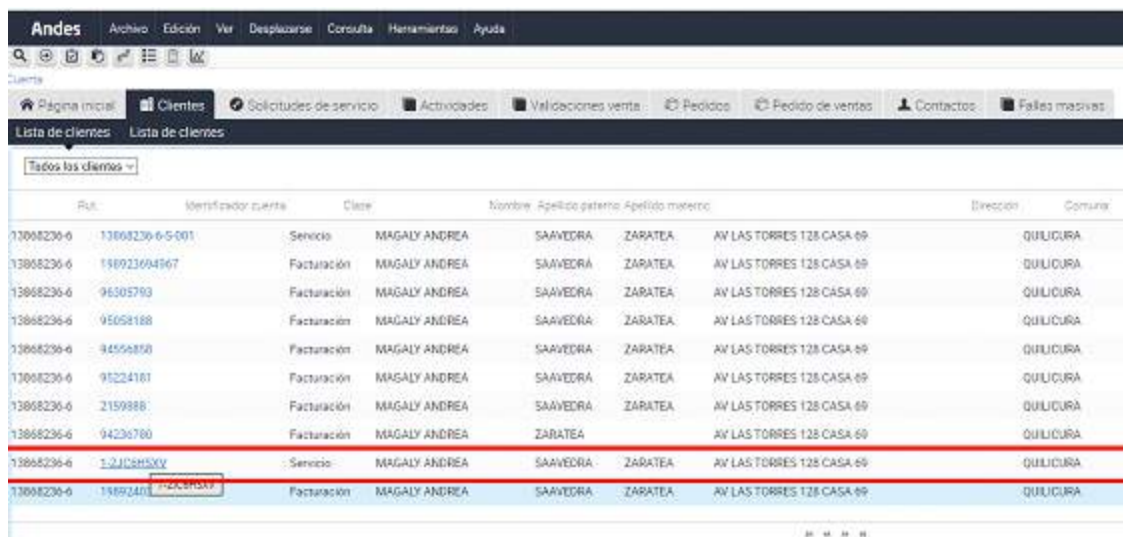
PASO 2



Digita el **RUT del cliente**, y luego pincha **Enter** de tu teclado.

Paso 3

PASO 3



Rut.	Identificador cuenta	Clase	Nombre	Apellido paterno	Apellido materno	Dirección	Comuna
13868236-6	13868236-6-5-001	Servicio	MAGALY ANDREA	SAAVEDRA	ZARATEA	AV LAS TORRES 128 CASA 69	QUILICURA
13868236-6	13868236-6-5-001	Facturación	MAGALY ANDREA	SAAVEDRA	ZARATEA	AV LAS TORRES 128 CASA 69	QUILICURA
13868236-6	96505793	Facturación	MAGALY ANDREA	SAAVEDRA	ZARATEA	AV LAS TORRES 128 CASA 69	QUILICURA
13868236-6	95058188	Facturación	MAGALY ANDREA	SAAVEDRA	ZARATEA	AV LAS TORRES 128 CASA 69	QUILICURA
13868236-6	94559850	Facturación	MAGALY ANDREA	SAAVEDRA	ZARATEA	AV LAS TORRES 128 CASA 69	QUILICURA
13868236-6	95224161	Facturación	MAGALY ANDREA	SAAVEDRA	ZARATEA	AV LAS TORRES 128 CASA 69	QUILICURA
13868236-6	2159888	Facturación	MAGALY ANDREA	SAAVEDRA	ZARATEA	AV LAS TORRES 128 CASA 69	QUILICURA
13868236-6	94236780	Facturación	MAGALY ANDREA	ZARATEA		AV LAS TORRES 128 CASA 69	QUILICURA
13868236-6	13868236-6-5-001	Servicio	MAGALY ANDREA	SAAVEDRA	ZARATEA	AV LAS TORRES 128 CASA 69	QUILICURA
13868236-6	13868236-6-5-001	Facturación	MAGALY ANDREA	SAAVEDRA	ZARATEA	AV LAS TORRES 128 CASA 69	QUILICURA

Selecciona la **cuenta de servicio** donde está el plan móvil.

Paso 4

PASO 4

The screenshot displays the Andes CRM interface. At the top, there's a navigation bar with the 'Andes' logo and a search bar. Below it, a secondary navigation bar contains tabs: 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Validaciones venta', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', and 'Contactos'. The 'Solicitudes de servicio' tab is highlighted with a red box. The main content area is divided into several sections. On the left, there's a 'Lista de clientes' section with filters for 'Profesión' (Empleado), 'Región' (REGION METROPOLITANA), 'Clase' (Servicio), 'Subtipo' (Categoría Funcional), 'Subclase' (Móvil), 'Fecha de nacimiento' (16/01/1980), 'Estado' (Activo), and 'Cambio de Titularidad'. Below this is a 'Siguiendo mejor Acción' section with a search bar and a table with columns 'Categoría', 'Referencia', and 'Acción'. To the right of the filters is a 'Resumen del cliente' section with tabs: 'Más información', 'Resumen del cliente', 'Salidos totales', 'Jerarquía de cuentas', 'Fallas masivas', 'Contactos', 'Perfiles', 'Actividades', and 'Solicitudes de servicio' (highlighted with a red box). Below the tabs is a 'Perfil de facturación' section with a search bar and a table with columns 'Nombre', 'Método de pago', 'Medio de f', and 'Día de facturación'. On the far right, there's an 'Actividades' section with a search bar and a table with columns 'Id Actividad', 'Descripción', 'Tipo', 'Estado', and 'Pr'. The table contains five rows of activity data.

Id Actividad	Descripción	Tipo	Estado	Pr
1-QGTT3M7	Integration id 1-2GR4LUXR, Operación Reset / Refresh		Finalizada	MBDI
1-2JH2020F	Integration id.migra.801929628, Operación Reset / Refresh		Abierta	MRIQ
1-QJOTGADP	La actividad ID '1-2J056MZN' asigna Alarma		Abierta	LCAR
1-2JJQ9PX0	La actividad ID '1-2JOTGADP' asigna Alarma		Abierta	CSAL
1-2J0XXZWL	La actividad ID '1-2JJQ9PX0' asigna Alarma		Abierta	PFRE

Dirígete a **solicitudes de servicio**

Paso 5

PASO 5

Andes

Cuenta 1: JUCIEN2019 / Cuenta

Inicio | Cuentas | Solicitudes de servicio | Actividades | Validaciones venta | Pedidos | Pedido de ventas | Contactos

Lista de clientes

Nombre	MAGALY ANDREA	Comuna	QUILICURA	En cobranza	☐	Fecha última encuesta EPN	
Apellido paterno	SAAVEDRA	e-mail	magalyandrea@h	Fallas masivas	☐	Resultado última encuesta NPS	
Apellido materno	ZARATEA	Edad	43	Reclutados	☐	Fecha última encuesta NPS	
Segmento valor				Cuenta Migrada	☐		

Cambio de Tránsito

Más información | Resumen del cliente | Saldos totales | Jerarquía de cuentas | Fallas masivas | Contactos | Perfiles | Actividades | **Solicitudes de servicio** | Pedidos

Rut del Cliente	1388235-6	Telefono residencial solicitante		Dirección	AV LAS TORRES	Tipo	Telefonia móvil
RUT Solicitante	1388235-6	Telefono laboral solicitante		Comuna	QUILICURA	Área	Inconveniente en serv.
Nombre solicitante	MAGALY ANDREA	Telefono celular solicitante		Región		Subárea	Problemas de roaming
Apellido paterno solicitante	SAAVEDRA	Email solicitante	magalyandrea@h	Activo	☐	Descripción	
Apellido materno solicitante	ZARATEA	Numero serie O solicitante		Numero de interacción			

Presiona el + **para ingresar la solicitud** de servicio y luego selecciona:

- **Tipo:** telefonía móvil
- **Área:** Inconveniente en servicio
- **Subárea:** Problemas de roaming
- **Descripción:** N° móvil a cargar
 - IMSI asociada a número
 - #habilitaciónSponsor
- Luego pincha **Guardar**, Considera, que la solicitud de servicio quedara en estado **"Abierta"**

INFORMA

Sr(a) XXX, le confirmo que su servicio de Roaming estará activo dentro de las próximas 24 horas hábiles, lo invito a revisar las tarifas de consumo de cada país en la sección roaming de [vtr.com](#).



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO





DESAFÍO N.º 24 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 24!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR