



16 Desafío a tus Conocimientos N°16 - Contact Center Voz Fijo ClaroVTR

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 03 AL 16 AGOSTO 2026

≡ ACTIVACIÓN Y SOLUCIÓN INCONVENIENTES NETFLIX

≡ PROTOCOLO ATENCIÓN VIDEOLLAMADA VSIGHT

≡ TÉRMINO DE PROMOCIÓN FIJO

≡ EXPLICACIÓN DEL IPC

≡ DESAFÍO TERMINADO

ACTIVACIÓN Y SOLUCIÓN INCONVENIENTES NETFLIX



Resolver inconvenientes técnicos con respecto a la descarga, activación, reproducción y uso de la aplicación NETFLIX

¿CÓMO ACTIVAR NETFLIX?

Activación en la WEB
de Claro/VTR



Activación en Dbox
Smart / Smart TV



Activación en celular o
tablet

Consideraciones:

- El orden de activación es:

ACTIVACIÓN NETFLIX

1

SIN CUENTA PREVIA

Aplica para clientes que nunca han tenido una cuenta con Netflix

Consideraciones:

- La activación de la aplicación siempre se debe hacer desde la web de Claro o VTR. Si se realiza directamente en la aplicación, esta pedirá la suscripción con pago.
- Las imágenes que muestra Netflix dependerán de la configuración del equipo al que se está ingresando, por ende, puede que existan pantallas que no sean exactamente las descritas en el procedimiento.
- Antes de efectuar la activación, debes haber asegurado que el cliente tenga las credenciales de sucursal virtual activas.
- La suscripción por defecto es de 2 pantallas.
 - **Cliente Fijo desea subir a 4 pantallas**, lo puedes hacer en el mismo pedido.

- **Cliente Claro desea subir a 4 pantallas,** la gestión la debe realizar a través de One

ACTIVACIÓN NETFLIX CLIENTE CLARO

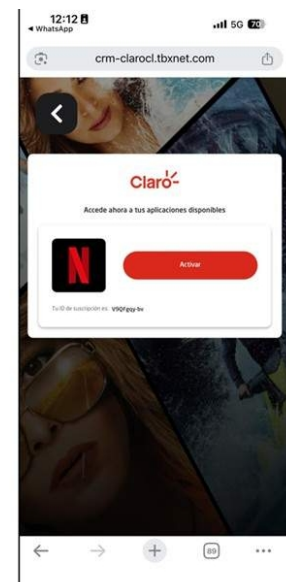
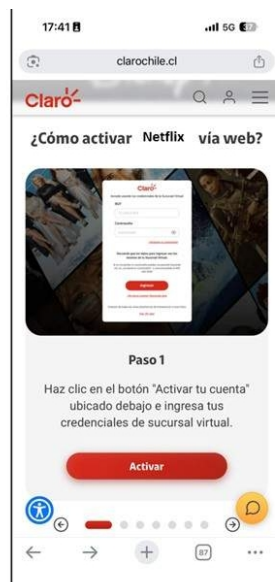
CLARO 1

CLARO 2

CLARO 3

CLARO 4

1. Desde la web
<https://www.clarochile.cl/personas/streaming/> cliente selecciona la card de Netflix
2. Seleccionar **“Activar”**
3. Ingresar las credenciales de Sucursal Virtual y presionar el botón **“Ingresar”** para continuar con la activación
4. Buscar la plataforma Netflix y Presiona **“Activar”**, junto al logo, para continuar.



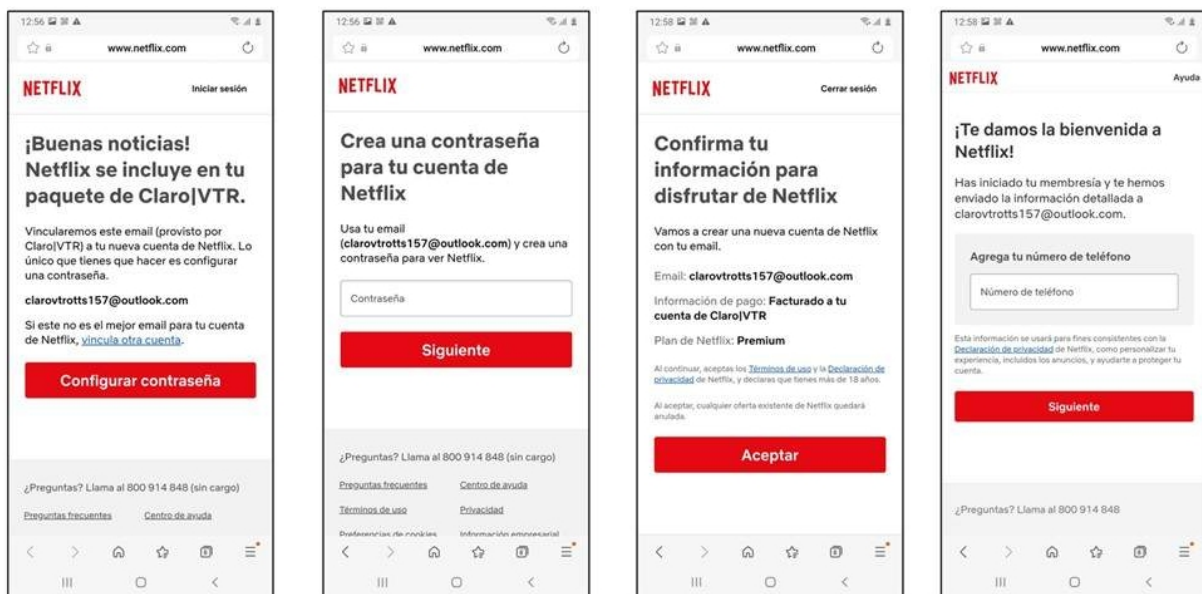
CLARO 1

CLARO 2

CLARO 3

CLARO 4

1. Netflix da la Bienvenida, indicando que vinculará su cuenta al correo que tiene en CRM y le invita a crear su contraseña
2. Crear una contraseña y sigue la activación presionando **"siguiente"**
3. Para continuar confirmar la información y luego presiona **"Aceptar"**
4. Agregar un número de Teléfono a tu cuenta y luego presiona **"Siguiente"**



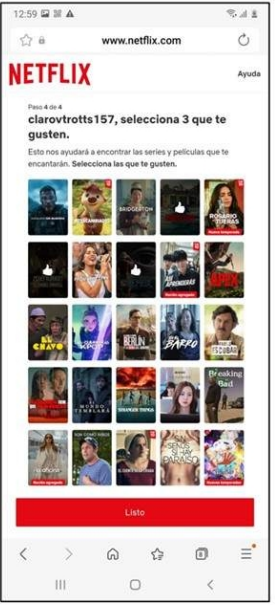
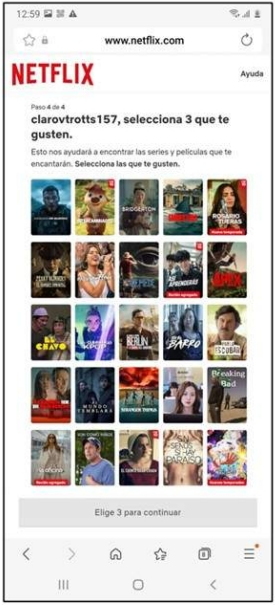
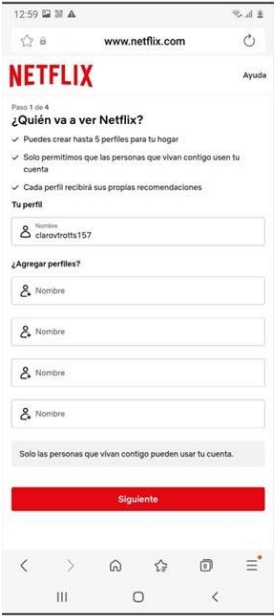
CLARO 1

CLARO 2

CLARO 3

CLARO 4

1. Crear los perfiles de la cuenta
2. Seleccionar el idioma de tu preferencia
3. 4 seleccionar 3 contenidos que te gusten y presiona **"listo"**



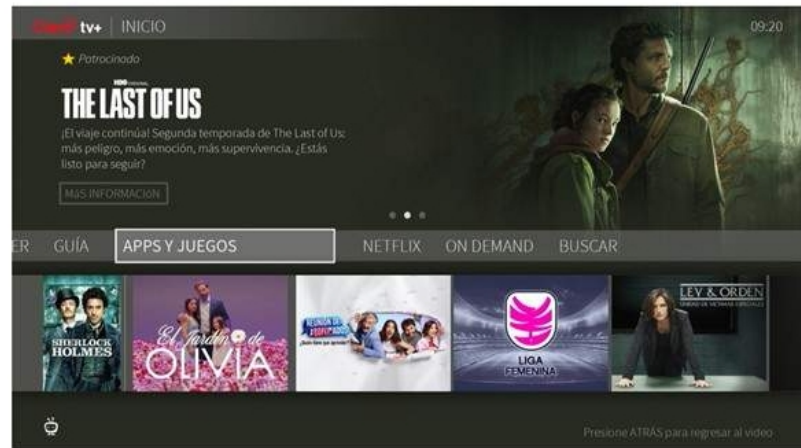
CLARO 1

CLARO 2

CLARO 3

CLARO 4

1. ¡Netflix ya está activado! A continuación, activar desde el BOX TV
2. Ingresar en el menú **“APPS Y JUEGOS”**



CLARO 1

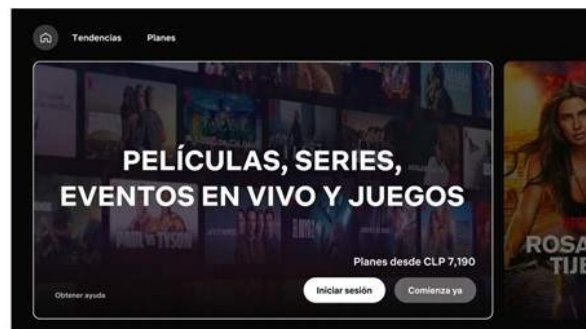
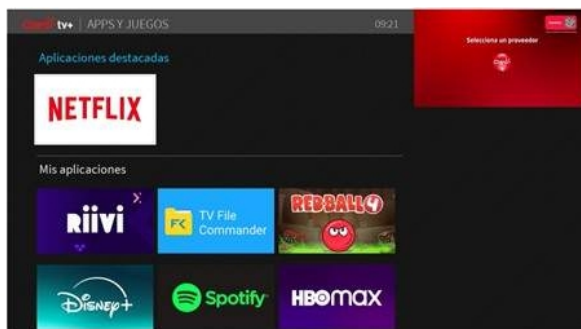
CLARO 2

CLARO 3

CLARO 4

1. Luego seleccionar la Aplicación **"NETFLIX"**

2. Presionar **"Iniciar sesión"**



CLARO 1	CLARO 2	CLARO 3	CLARO 4	
1. Escanea el QR y sigue desde tu celular las instrucciones para iniciar sesión 2. Confirmar desde el celular el código que aparece en el BoxTV 3. ¡Ya puede disfrutar de Netflix en el BoxTV!   				

CLARO 1	CLARO 2	CLARO 3	CLARO 4	
Elegir el perfil deseado para comenzar a reproducir contenido				



ACTIVACIÓN NETFLIX CLIENTE VTR

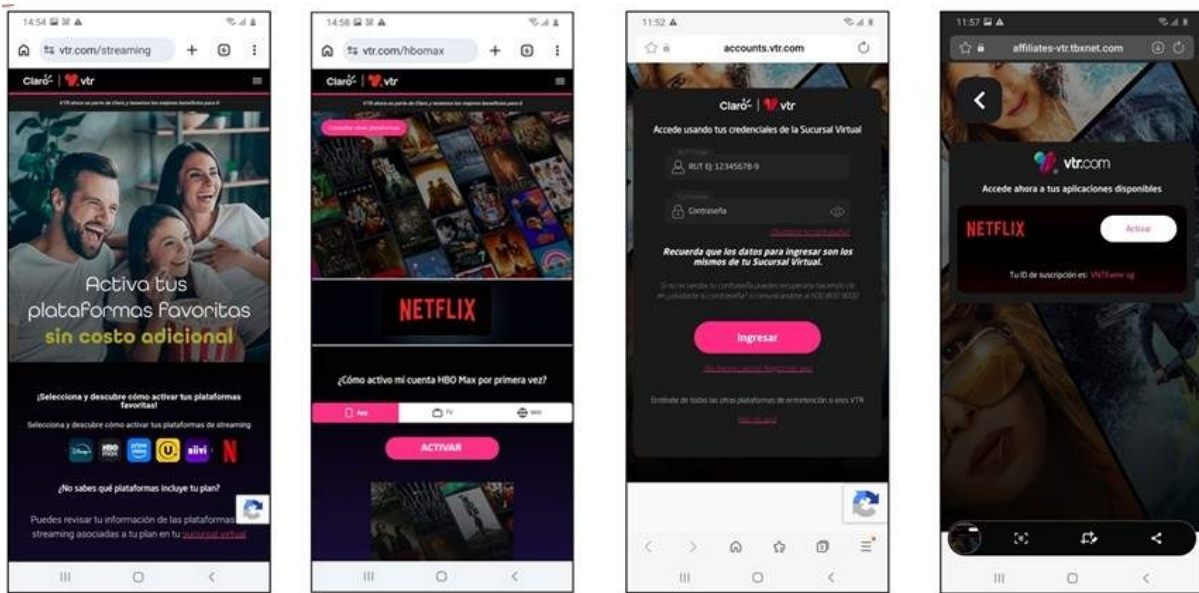
VTR 1

VTR 2

VTR 3

VTR 4

1. Desde la web <https://www.vtr.com/streaming/>cliente selecciona la card de Netflix
2. Seleccionar **“Activar”**
3. Ingresar las credenciales de Sucursal Virtual y presionar el botón **“Ingresar”** para continuar con la activación
4. Buscar la plataforma Netflix y Presiona **“Activar”**, junto al logo, para continuar.



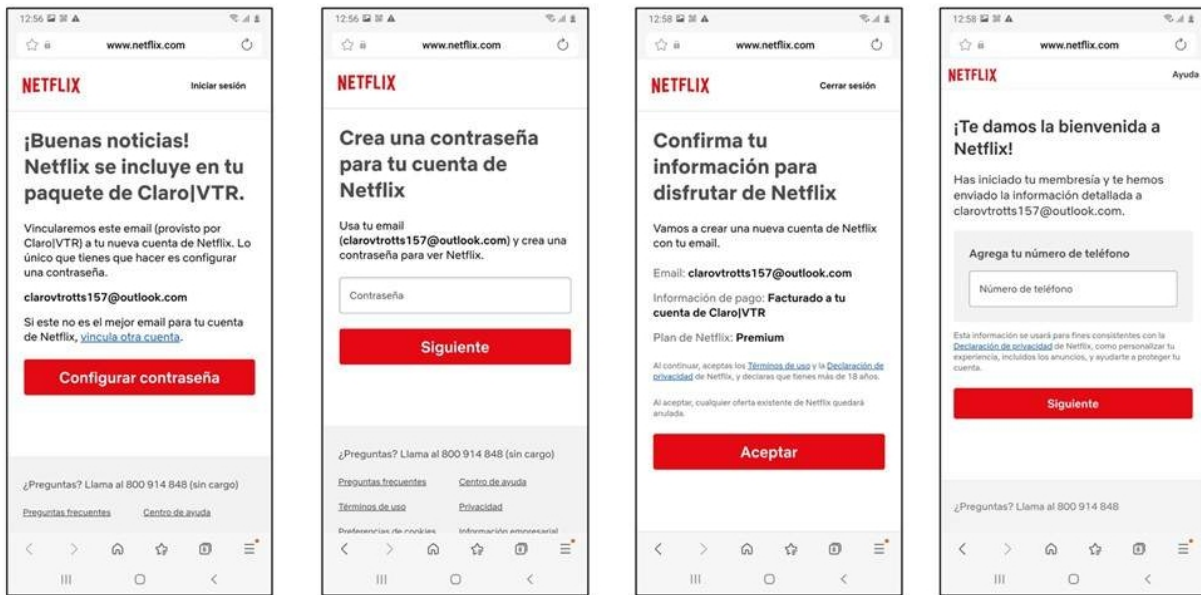
VTR 1

VTR 2

VTR 3

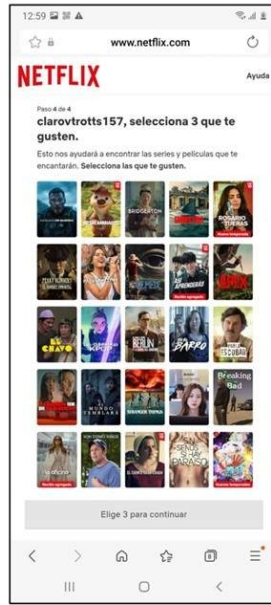
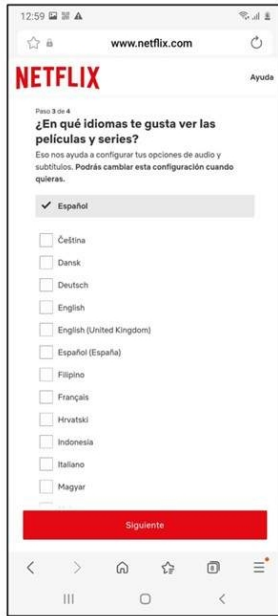
VTR 4

1. Netflix da la Bienvenida, indicando que vinculará su cuenta al correo que tiene en CRM y le invita a crear su contraseña
2. Crear una contraseña y sigue la activación presionando **“siguiente”**
3. Para continuar confirmar la información y luego presiona **“Aceptar”**
4. Agregar un número de Teléfono a tu cuenta y luego presiona **“Siguiente”**



VTR 1	VTR 2	VTR 3	VTR 4	
-------	-------	-------	-------	--

1. Crear los perfiles de la cuenta
2. Seleccionar el idioma de tu preferencia
3. 4 seleccionar 3 contenidos que te gusten y presiona **“listo”**



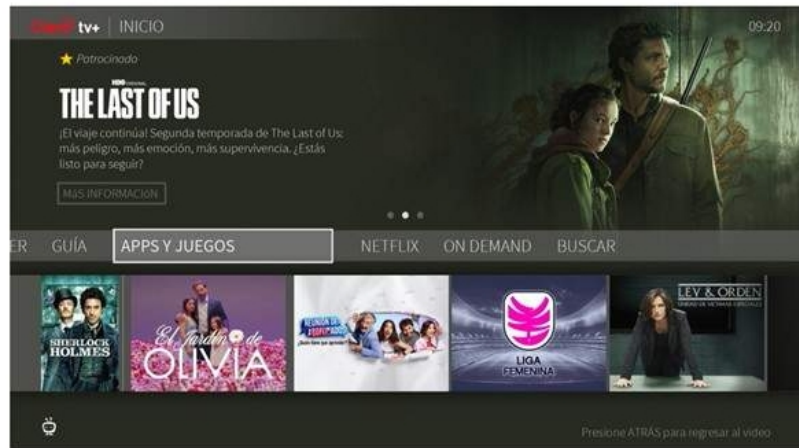
VTR 1

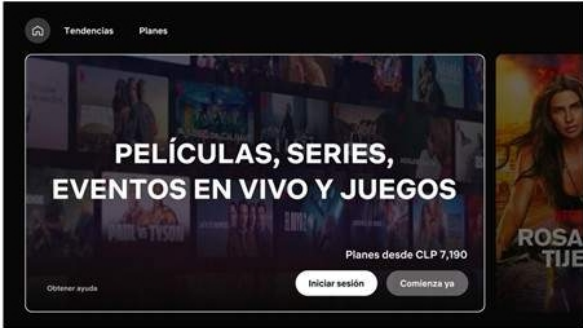
VTR 2

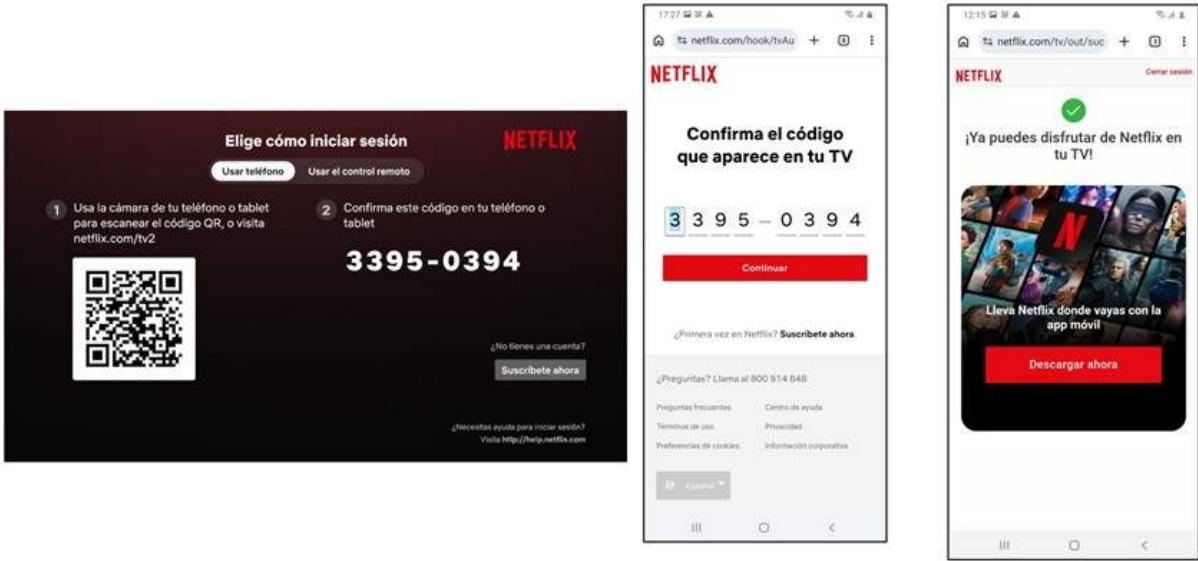
VTR 3

VTR 4

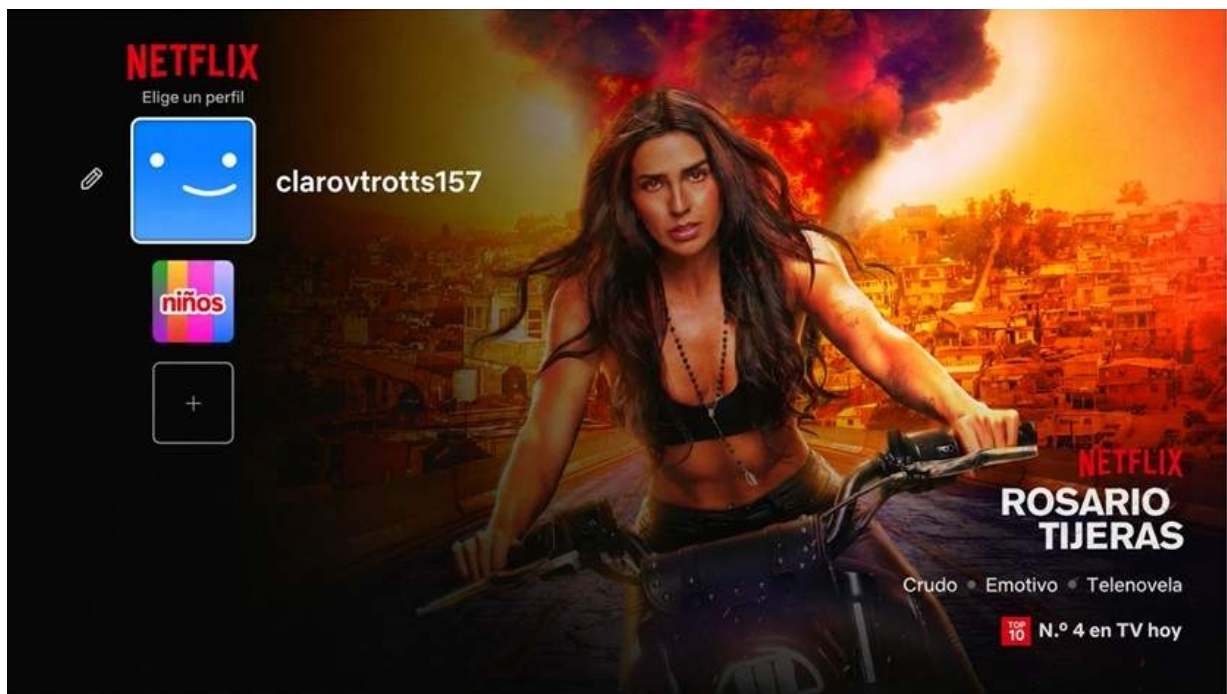
1. ¡Netflix ya está activado! A continuación, activar desde el BOX TV
2. Ingresar en el menú **“APPS Y JUEGOS”**



VTR 1	VTR 2	VTR 3	VTR 4
1. Luego seleccionar la Aplicación "NETFLIX" 2. Presionar "Iniciar sesión"			
 			

VTR 1	VTR 2	VTR 3	VTR 4	
1. Escanea el QR y sigue desde tu celular las instrucciones para iniciar sesión 2. Confirmar desde el celular el código que aparece en el BoxTV 3. ¡Ya puede disfrutar de Netflix en el BoxTV! 				

VTR 1	VTR 2	VTR 3	VTR 4	
Elegir el perfil deseado para comenzar a reproducir contenido				



ACTIVACIÓN NETFLIX CON CUENTA PREVIA

Aplica a clientes que en algún momento tuvieron cuenta Netflix que ya no está vigente o que tiene una cuenta vigente contratada con Netflix o a través de un proveedor.

Consideraciones:

- La activación de la aplicación siempre se debe hacer desde la web de Claro o VTR. Si se realiza directamente en la aplicación, esta pedirá la suscripción con pago.

- Las imágenes que muestra Netflix dependerán de la configuración del equipo al que se está ingresando, por ende, puede que existan pantallas que no sean exactamente las descritas en el procedimiento.
- Antes de efectuar la activación, debes haber asegurado que el cliente tenga las credenciales de sucursal virtual activas.
- Si el cliente tiene Netflix y la paga directamente a la misma aplicación, debes informar que una vez que active el beneficio con Claro VTR, el cobro quedará suspendido. En caso de que ya no tenga servicios fijos o cambie a un plan que no incluya Netflix, el cobro se reanudará.
- Si el cliente tiene Netflix y la paga a través de un proveedor de servicios, no podrá activar el beneficio con Claro VTR con el mismo correo, por lo tanto, puede cambiar el correo para activar con nuestra compañía o bien, eliminar su cuenta con el proveedor y luego activar con Claro VTR. Mantendrá el mismo historial de reproducción y mismas pantallas, siempre y cuándo mantenga el mismo tipo de suscripción que tenía contratada previamente.
- La suscripción por defecto es de 2 pantallas.
 - **Cliente Fijo desea subir a 4 pantallas**, lo puedes hacer en el mismo pedido. Revisa
 - **Cliente Claro desea subir a 4 pantallas**, la gestión la debe realizar a través de One

ACTIVACIÓN NETFLIX CLIENTE CLARO

CLARO 1

CLARO 2

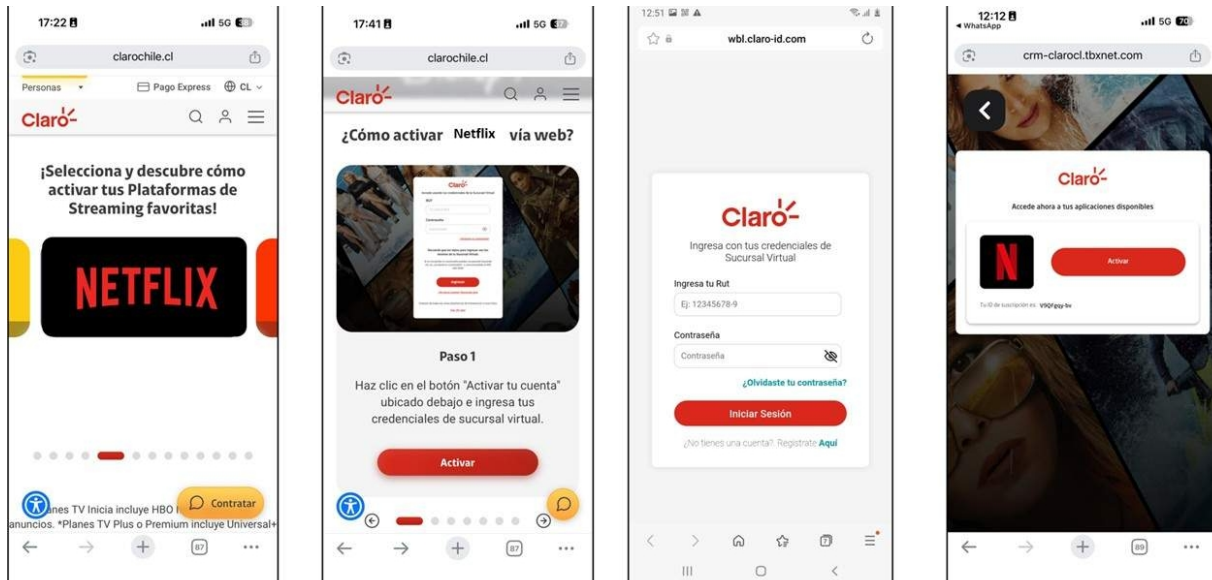
CLARO 3

1. Desde la web

<https://www.clarochile.cl/personas/streaming/> cliente selecciona la card de Netflix

2. Seleccionar **“Activar”**

3. Ingresar las credenciales de Sucursal Virtual y presionar el botón **"Ingresar"** para continuar con la activación
4. Buscar la plataforma Netflix y Presiona **"Activar"**, junto al logo, para continuar.

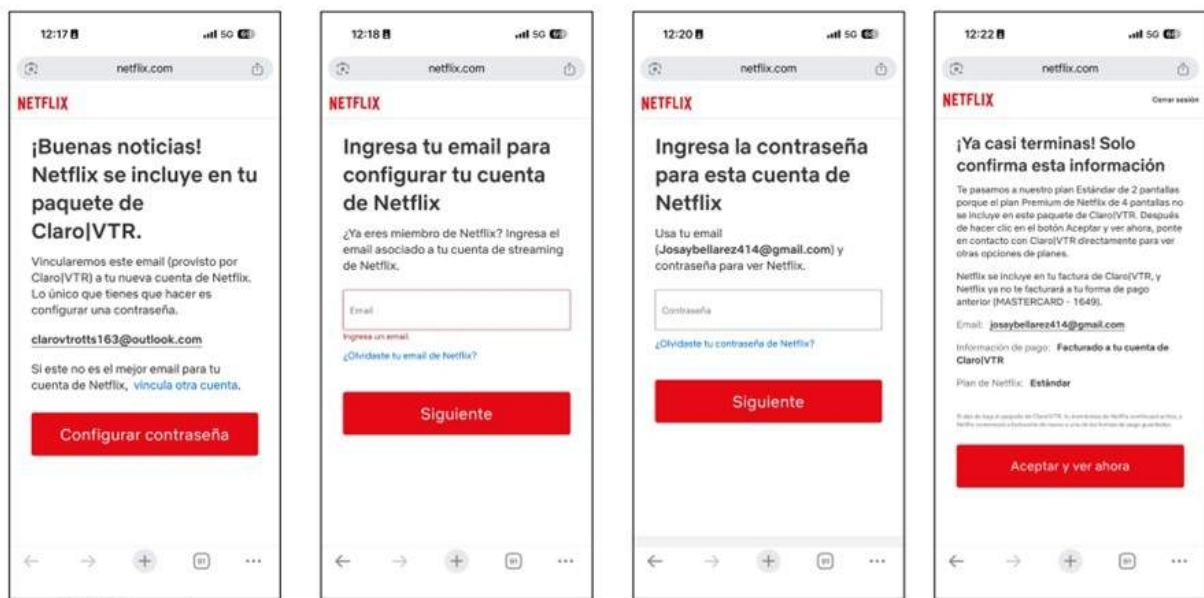


CLARO 1

CLARO 2

CLARO 3

1. Netflix da la Bienvenida, toma el correo que entregó el cliente en la venta. Puede vincular la suscripción a una cuenta existente (link azul)
2. Ingresar el correo de su cuenta existente de Netflix
3. Ingresar contraseña
4. Netflix indica al Cliente que al aceptar le cambia el método de pago anterior y ahora la suscripción será a través de Claro /VTR



CLARO 1

CLARO 2

CLARO 3

1. Netflix invita a abrir la APP para disfrutar el contenido
2. Si no estabas logueado en la app invita a loguearse. Si estaba logueado, mantiene el login y todo el historial/perfiles del cliente
3. Dentro de la app con cuenta se muestra que la cuenta de facturación es a través de Claro/VTR



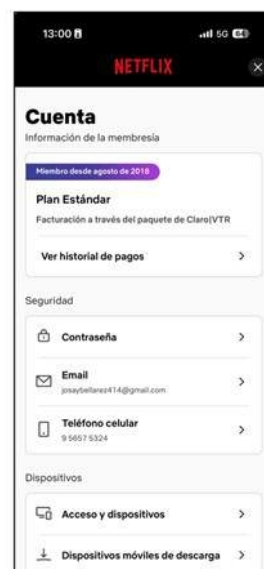
Netflix invita a abrir la App para



El usuario debe ingresar su correo electrónico o



Seleccionar el perfil de la persona que desea



Seleccionar la opción de 'Dispositivos

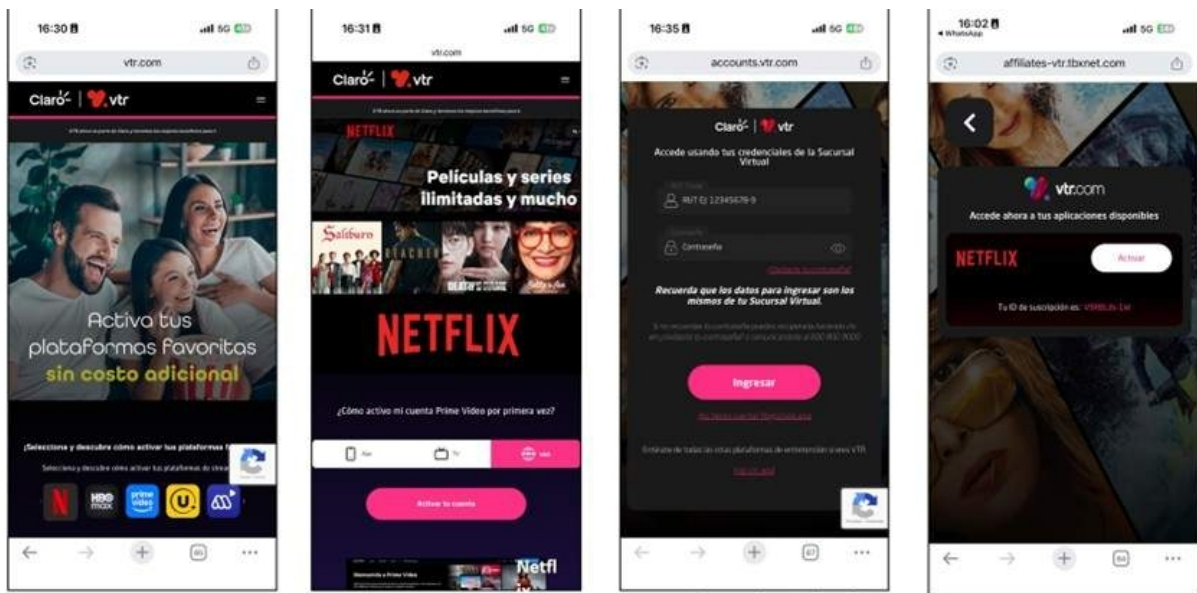
ACTIVACIÓN NETFLIX CLIENTE VTR

VTR 1

VTR 2

VTR 3

1. Desde la web
<https://www.vtr.com/streaming/>cliente selecciona la card de Netflix
2. Seleccionar **"Activar"**
3. Ingresar las credenciales de Sucursal Virtual y presionar el botón **"Ingresar"** para continuar con la activación
4. Buscar la plataforma Netflix y Presiona **"Activar"**, junto al logo, para continuar.

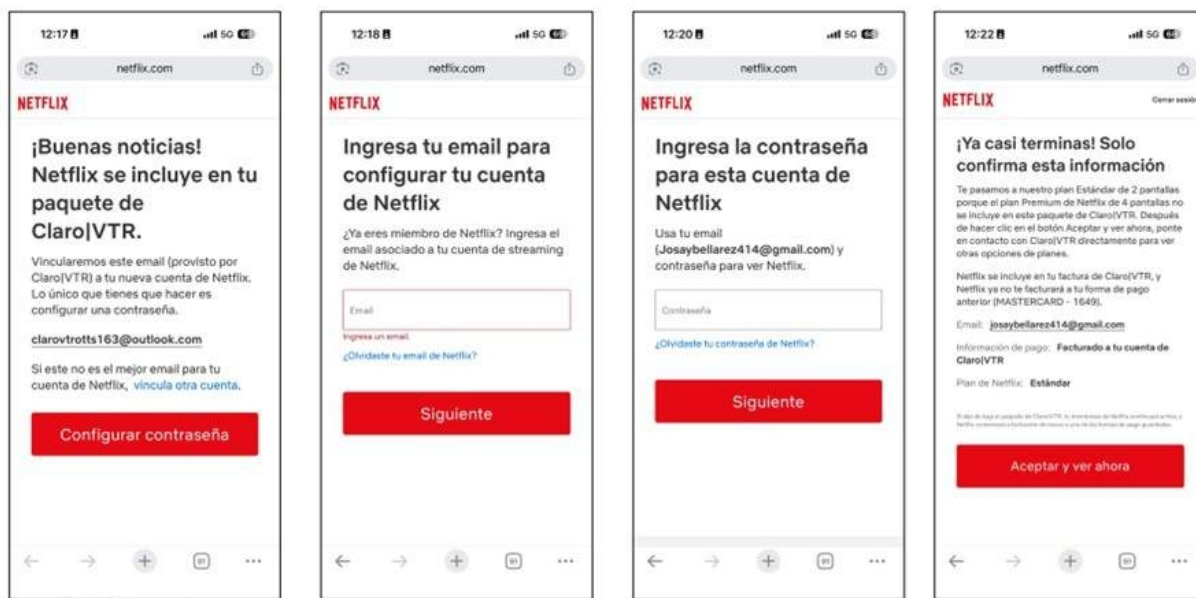


VTR 1

VTR 2

VTR 3

1. Netflix da la Bienvenida, toma el correo que entregó el cliente en la venta. Puede vincular la suscripción a una cuenta existente (link azul)
2. Ingresar el correo de su cuenta existente de Netflix
3. Ingresar contraseña
4. Netflix indica al Cliente que al aceptar le cambia el método de pago anterior y ahora la suscripción será a través de Claro VTR



VTR 1	VTR 2	VTR 3
-------	-------	-------

1. Netflix invita a abrir la APP para disfrutar el contenido
2. Si no estabas logueado en la app invita a loguearse. Si estaba logueado, mantiene el login y todo el historial/perfiles del cliente
3. Dentro de la app con cuenta se muestra que la cuenta de facturación es a través de Claro/VTR



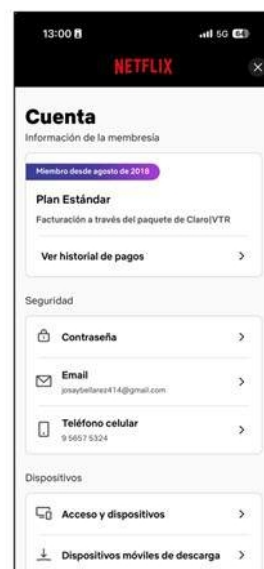
Netflix invita a abrir la App para



El cliente debe ingresar su correo electrónico o



Seleccionar el perfil de la App para iniciar



Revisar el plan de la App para verificar

SOLUCIÓN INCONVENIENTES HOGAR

EJECUTIVO 1º LÍNEA

3

PASO 1: REVISAR EL ESTADO DEL SERVICIO

PASO 2: REVISAR SI EL PLAN INCLUDE NETFLIX

PASO 3: DESCARTAR QUE EXISTA UN MASIVO EN EL SECTOR.

PASO 4: VERIFICA EL ACCESO A SUCURSAL VIRTUAL

Revisa que la cuenta del servicio esté activa. Si el cliente tiene otros planes móviles y estos están suspendidos por no pago, la aplicación no estará disponible hasta que la cuenta esté al día.

PASO 1: REVISAR EL ESTADO DEL SERVICIO

PASO 2: REVISAR SI EL PLAN INCLUYE NETFLIX

PASO 3: DESCARTAR QUE EXISTA UN MASIVO EN EL SECTOR.

PASO 4: VERIFICA EL ACCESO A SUCURSAL VIRTUAL

Verifica en One cuál es el plan contratado y si incluye Netflix. Si no incluye, informa al cliente que puede acceder a realizar un cambio de plan para obtener el acceso a la aplicación.

Revisa la publicación NUEVOS PLANES MÓVILES CON NETFLIX

PASO 1: REVISAR EL ESTADO DEL SERVICIO

PASO 2: REVISAR SI EL PLAN INCLUYE NETFLIX

PASO 3: DESCARTAR QUE EXISTA UN MASIVO EN EL SECTOR.

PASO 4: VERIFICA EL ACCESO A SUCURSAL VIRTUAL

Ingresa a BEC para verificar si el servicio del cliente está asociado a una falla masiva. Podrás ver el número de FEN y la hora probable de solución:

VERDE -> No hay falla masiva ni trabajos en el sector. Continúa la revisión

AMARILLO -> Indica trabajo programado. Haz clic sobre el semáforo para Informar al cliente el inconveniente en el sector y posible horario de solución

ROJO -> Indica falla masiva o trabajo programado. Haz clic sobre el semáforo para revisar el horario de solución. Si no aparece información a la solución, revisa en la página que corresponda a la marca del servicio:

VTR: <https://vtr.com/seguimiento>

CLARO: <https://www.clarochile.cl/personas/estadoservicio/>

Masivos

FEN

Buscar:

ID_FEN	PROBLEMA	FECHA_DECLARACION_PROBLEMA	FECHA_POSIBLE_SOLUCION	SUBSISTEMA	SERVICIO
1628775	Condes_LCOR_XI_TANGO_001_004_TELEVISION	10/07/2019 20:51:00	11/07/2019 00:51:00	Amplificador BT	Tv+Tel+Int

Mostrando 1 a 1 de 1 registros

Falla masiva

Masivos

FEN

ID_FEN

PROBLEMA

FECHA_DECLARACION_PROBLEMA

FECHA_POSIBLE_SOLUCION

SUBSISTEMA

SERVICIOS

263	ESCALADO-RED (SM-011 001) Mejora de niveles	19/10/2022 11:48:34	20/10/2022 08:00:00		
-----	---	---------------------	---------------------	--	--

SIX

No hay SIX asociado a este cuadrante

Masivos

FEN

(Sin Información)
No existen registros en la Base de Datos

SIX

Buscar:

Num SIX	Impacto	Fecha de inicio	Fin	Zona	Ciudad	Localidad	Nodo-Cuad	Solicitante	Servicio	Actividad	Ejecutor o Responsable	Tipo Actividad
238380	Con Pérdida	25-09-2019 15:00:00	25-09-2019 16:00:00	San	Santiago		510-003	Mano: Jose Mejias Martin	Tv+Tel+Int	\$50	Trasatl	Hugo Andres Catalan Osorio

Mostrando 1 a 1 de 1 registros

En las SIX (trabajos programados) se indica si tienen pérdida (de servicio) o degradación

PASO 1: REvisa el ESTADO DEL SERVICIO

PASO 2: REVISAR SI EL PLAN INCLUYE NETFLIX

PASO 3: DESCARTAR QUE EXISTA UN MASIVO EN EL SECTOR.

PASO 4: VERIFICA EL ACCESO A SUCURSAL VIRTUAL

a) Solicita al cliente ingresar a la SUCURSAL VIRTUAL de Claro o VTR según corresponda e ingresar con sus credenciales

Puede acceder a la sucursal virtual: Informa al cliente que debes transferirlo al equipo especialista para revisar su caso.

Transfiere a la Plataforma de streaming según el PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA

No tengo credenciales/ Olvidé contraseña:

- Indica el paso a paso de Recuperación de contraseña según la publicación SUCURSAL VIRTUAL para recuperar la contraseña.

SUCURSAL VIRTUAL VTR

SUCURSAL VIRTUAL CLARO

- Una vez que el cliente recupere las credenciales, informa que lo derivarás a una plataforma especialista para continuar revisando su caso.

Transfiere a la Plataforma de streaming según el PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA

CONTINUAR

PROTOCOLO ATENCIÓN VIDEOLLAMADA VSIGHT



Objetivo: Este protocolo te mostrará cómo debes realizar atenciones técnicas con el apoyo de VSIGHT



USO DE VIDEO LLAMADA

Antes de programar una visita a terreno, es obligatorio

realizar una revisión previa mediante videollamada para validar aspectos físicos del servicio, tales como el estado del cableado, la correcta conexión de los equipos, el encendido/apagado del sistema, el color de las luces LED y estado de modem u ONT si aplica. Solo en caso de no poder resolver la situación de forma remota, se autorizará el uso de video llamada.

DEBES SABER:

IMPORTANTE

- ✓ El link de ingreso es **<https://app.vsight.io/login>**
- ✓ En todos los casos debes completar los datos de la Web para enviar el link de la video llamada al cliente
- ✓ Siempre confirma el n° de celular del cliente para enviar el link de la videollamada.
- ✓ Si no hay interacción durante una sesión ya iniciada, esta se cierra.
- ✓ El cliente puede reenviar el link a otra persona que esté en casa en ese momento. Pueden ingresar hasta 12 personas al mismo link de la videollamada.
- ✓ VSight Remote es compatible con los siguientes navegadores:

En dispositivos Android:

- o Google Chrome
- o Mozilla Firefox

En dispositivos iPhone:

o Safari

✓ Para una mejor experiencia, asegúrate de tener actualizada la versión de tu navegador.

✓ Invita al cliente a responder la encuesta post atención

PROTOCOLO DE ATENCIÓN:

TOMA EN CUENTA

Según indique el procedimiento el uso de VSIGHT, informa al cliente:

"Dn./Sra XXX Le comento que para identificar de manera rápida y certera su inconveniente le voy a enviar un link para que nos conectemos por videollamada. Si está de acuerdo, le enviaré un link por Whatsapp, del remitente SOPORTE TÉCNICO de VTR, donde le pediremos acceso a la cámara frontal de su celular, lo que me permitirá ver el inconveniente en tiempo real y así entregarle un diagnóstico de manera rápida, ¿de acuerdo?"

Cliente desconfía/desea más información:

✓ Puedes apoyarte con estos scripts según lo que comente el cliente:

"Es un protocolo único que estamos implementando para nuestros clientes ya que es una forma óptima de poder ayudarlo de manera remota. Además, somos la única compañía que tiene esta tecnología de soporte técnico a distancia".

"Le comento que en caso tenga que enviarle un técnico requiero evidencia gráfica de las fallas que presenta".

"Realizar una videollamada nos va a permitir brindarle una asistencia técnica personalizada"

"Al revisar los equipos de manera física y en tiempo real tendremos de entregarle solución en línea"

"La aplicación de videollamada guardará evidencia de los errores en su tv o N° de serie de su decodificador en un almacenamiento interno que no será disponibilizado para ningún otro uso"

Cliente no acepta: Indaga porqué motivo no acepta:

MOTIVO	SCRIPTS
No tengo celular/Mi celular no tiene cámara	<i>"El link se lo puede enviar a un tercero, que sea mayor de edad, que esté en su domicilio y que pueda apoyarle en la revisión de [mencionar servicio]."</i>
No me manejo con el Whatsapp	
No tengo internet en mi teléfono	
No quiero mostrar mi casa/mi rostro/creo que puede ser un fraude	<i>"Nos estamos apoyando con VSight, una herramienta de videollamada segura y confiable, que nos va a permitir acceder al inconveniente de su servicio en tiempo real. Así, le podré guiar en los pasos a seguir para intentar solucionar su problema en esta misma llamada"</i>

Cliente acepta:

Continúa el procedimiento en el acordeón **GESTIÓN CON EL APLICATIVO**

✓ Si el cliente indica NO, seguir con el procedimiento normal de SOMOS CLAVES.

✓ Si el cliente indica SÍ, inicia sesión en VSIGHT y realiza las validaciones por cámara según indique el procedimiento.

✓ Al finalizar la atención, agradece el tiempo e indica al cliente que la sesión una vez finalizada, las imágenes quedan eliminadas automáticamente:

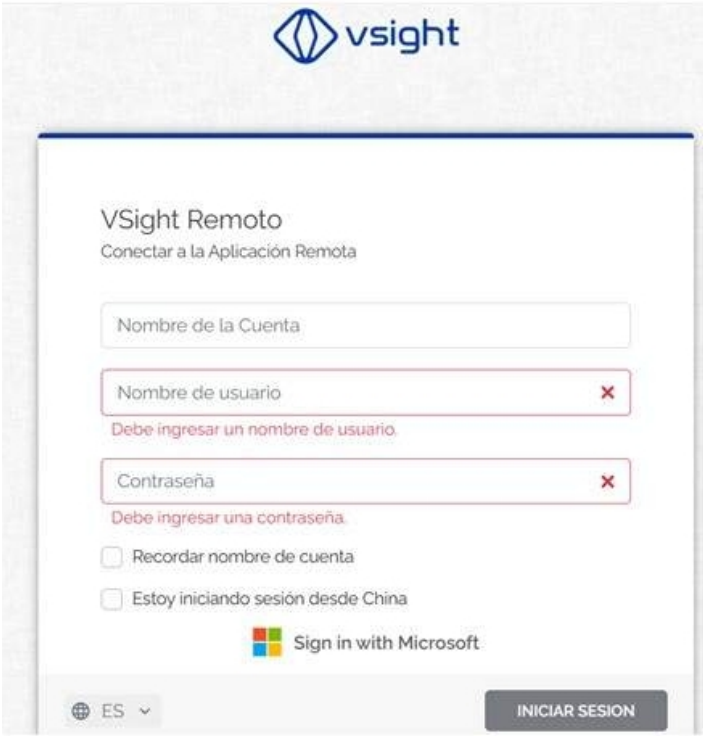
"Dn/ Sra. XXX le agradecemos el tiempo entregado. Le comento que [mencionar resolución técnica]. Para su tranquilidad toda la sesión que acabamos de tener queda eliminada de nuestros sistemas en forma automática"



GESTIÓN CON APLICATIVO

GESTIÓN CON APLICATIVO

Step 1



The image shows a web-based login form for VSight Remoto. At the top, there is a logo consisting of a blue diamond shape with a white 'V' inside, followed by the text 'vsight' in a sans-serif font. Below the logo, the title 'VSight Remoto' is displayed in a bold font, with the subtitle 'Conectar a la Aplicación Remota' underneath it. The form contains three input fields: 'Nombre de la Cuenta', 'Nombre de usuario', and 'Contraseña'. The 'Nombre de usuario' and 'Contraseña' fields have red borders and a red 'X' icon on the right, indicating they are required and currently empty. Below the 'Nombre de usuario' field, there is a red error message: 'Debe ingresar un nombre de usuario.' Below the 'Contraseña' field, there is a red error message: 'Debe ingresar una contraseña.' There are two checkboxes: 'Recordar nombre de cuenta' and 'Estoy iniciando sesión desde China'. Below the checkboxes, there is a Microsoft logo and the text 'Sign in with Microsoft'. At the bottom left, there is a language selector showing 'ES' with a dropdown arrow. At the bottom right, there is a dark grey button with the text 'INICIAR SESION' in white capital letters.

VSight Remoto
Conectar a la Aplicación Remota

Nombre de la Cuenta

Nombre de usuario ×
Debe ingresar un nombre de usuario.

Contraseña ×
Debe ingresar una contraseña.

☐ Recordar nombre de cuenta

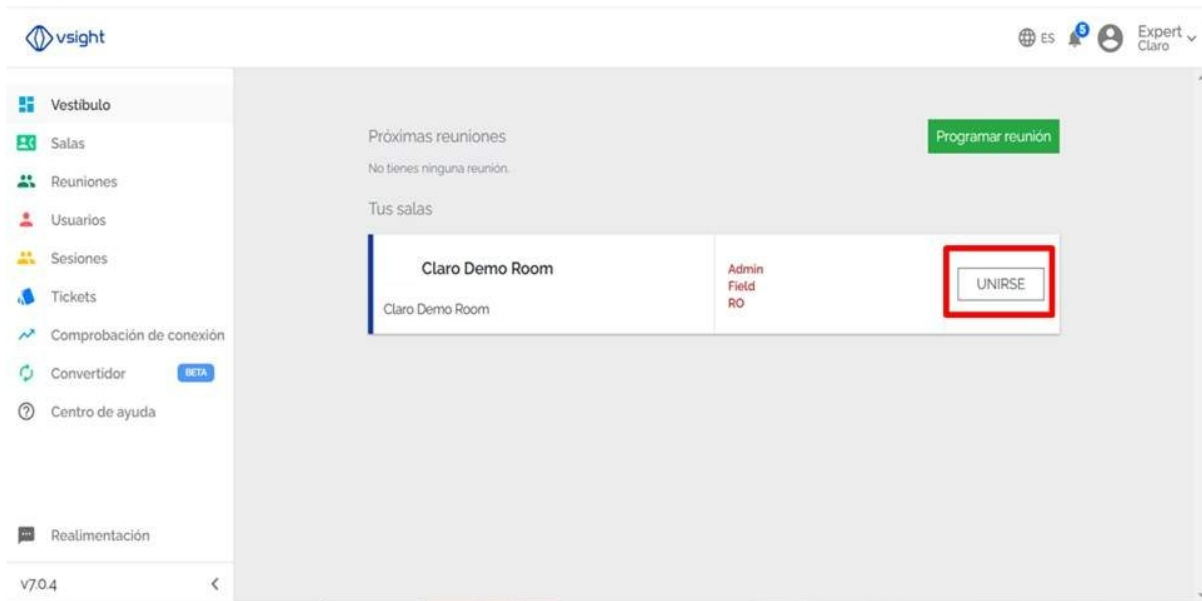
☐ Estoy iniciando sesión desde China

 Sign in with Microsoft

ES ▼ INICIAR SESION

Ingresa a la aplicación con tus credenciales

Step 2



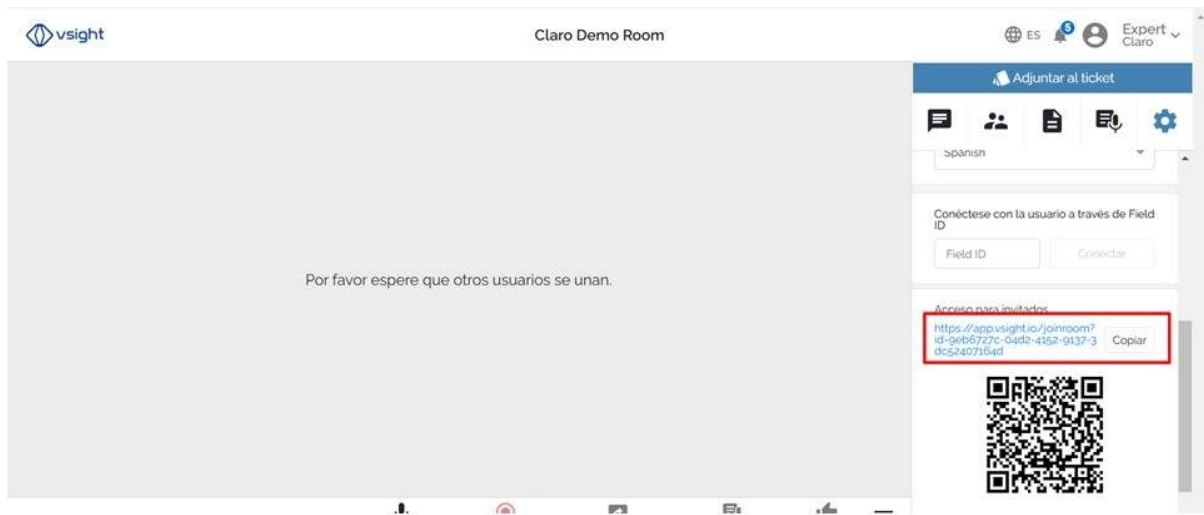
En tu ROOM (sala), selecciona UNIRSE

Step 3



Selecciona el engranaje y selecciona CREAR ACCESO DE INVITADO

Step 4



Luego haz clic en copiar el link que aparece

Step 5

The left screenshot shows the login page for 'Videollamadas' with the 'Claro' logo. It has a title 'Iniciar sesión' and two input fields: 'Usuario' and 'Contraseña'. Below them is a black button labeled 'INGRESAR'. The right screenshot shows a form titled 'Envio link VSIGHT'. It contains four input fields: 'Teléfono' (with a '+56' prefix and 'Celular 9 digitos' hint), 'Rut cliente' (with '13876545-3' as an example), 'Marca' (a dropdown menu), and 'Servicio' (a dropdown menu). Below these is a 'Link VSight' field containing a long URL. A blue 'Enviar' button is at the bottom. A small note at the very bottom says 'Esto desencadena un WhatsApp al cliente con el link de vsight.'

Se debe acceder a la web de Videollamada.

Link de acceso: <http://172.17.102.159/videollamadas/>

Cada ejecutivo se debe loguear con su user y password (si no lo conocen escalar con su coordinador). Para esto debes completar los datos requeridos tal como aparecen en la imagen:

Una vez logueado el usuario, mostrará la siguiente información:

*Debes completar todos los datos solicitados.

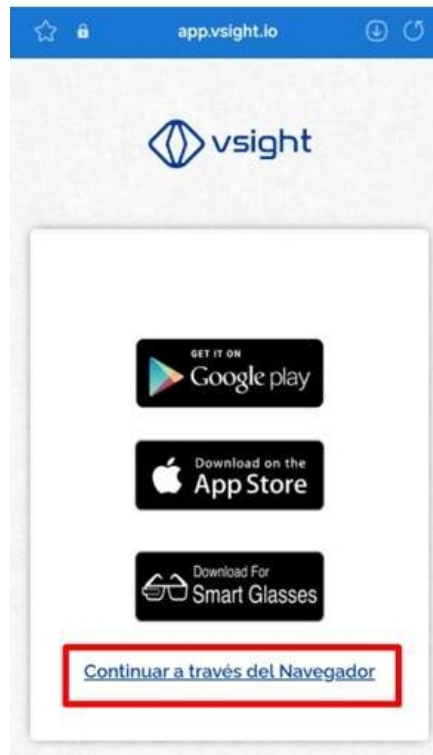
*La recepción del link al número de móvil del cliente tiene un SLA de forma inmediata a un máximo de 30 segundos.

Step 6



El cliente recibirá este mensaje de whatsapp

Step 7



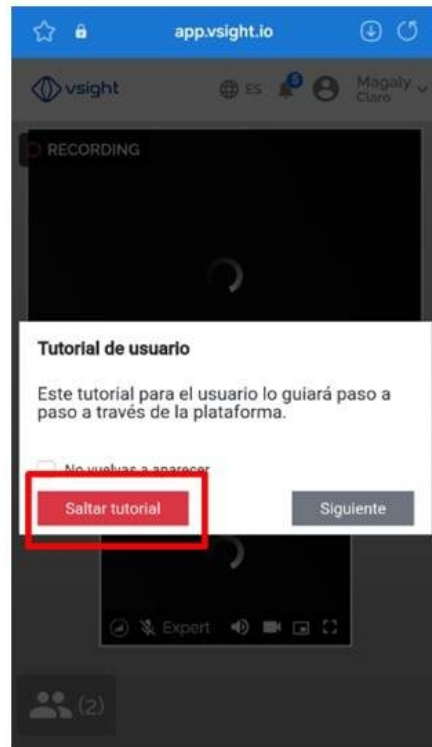
Indícale al cliente seleccionar CONTINUAR A TRAVÉS DE NAVEGADOR

Step 8



El cliente debe dar acceso a la cámara

Step 9



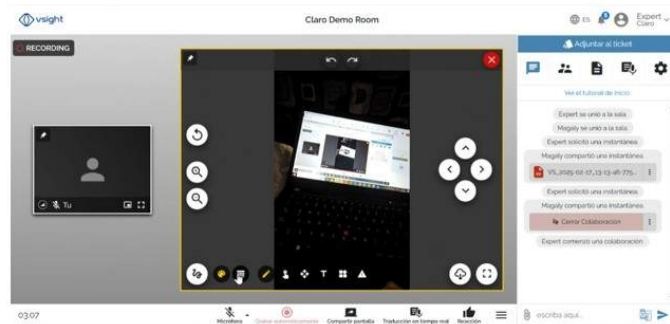
Seleccionar Saltar tutorial

Step 10



Si aun no puedes ver la cámara del cliente, solicítale que haga clic en el botón de la cámara

Step 11



Estando en la sesión, podrás seleccionar tanto el envío de una fotografía hacia el cliente como usar la realidad aumentada, para seleccionar un detalle en particular para que el cliente sepa identidad la instrucción correcta. Además, en el chat podrás revisar el material intercambiado con el cliente

Step 12



El cliente en caso de no funcionarle la videollamada, puede enviar fotografías desde su celular al chat.

Step 13



En los archivos, podrás encontrar material fotográfico de apoyo, que podrás enviar al cliente para facilitar la resolución del problema. (Para tener el material debes subirlo solamente 1 vez)

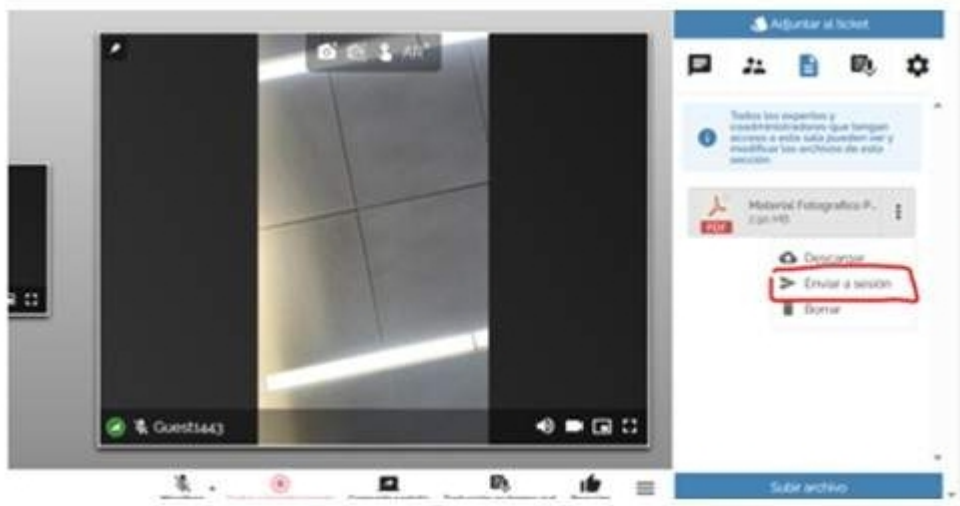
Revisa el material en el anexo

Step 14



Selecciona el archivo enviado por tus supervisores, en específico el “material de apoyo fotográfico”, selecciona y da clic en cerrar cuando este 100% cargado.

Step 15



En caso de necesitar usarlo con un cliente, debes “Enviar a sesión” esto enviara el archivo al chat y podrás mostrarle al cliente en línea.

Step 16



En el chat debes apretar colaborar y podrás mostrarle al cliente la fotografía que desees.

Step 17



Terminada la atención, cierra la sesión seleccionando el engranaje y luego en Salir

IMPORTANTE: El cliente también debe seleccionar la sesión desde su celular.

CONTINUE

TÉRMINO DE PROMOCIÓN FIJO



Detallar cómo atender a clientes que reporten un aumento en el valor de su boleta debido al término de un descuento o promoción.

ALCANCE:

- Aplica para ejecutivos de **Call Center, Canales Digitales y Sucursales.**
- Aplica para clientes con **servicios fijos.**

- Este procedimiento aplica sólo para servicios principales (NO aplica para SVA u OTT)

GESTIÓN:

EJECUTIVO FRONT

1. Una vez confirmado, según el procedimiento de **EXPLICACIÓN DE BOLETA**, que al cliente se le terminó un descuento, verifica si tiene aplicado un nuevo descuento por un monto menor o si ya no cuenta con ningún beneficio vigente:

1.1. **Si el cliente tiene aplicado un nuevo descuento por un monto menor**, revisa en Andes, en el apartado **Siguiente Mejor Acción (SMA)**, la campaña a la que está afecto donde se detalla la aplicación de este nuevo beneficio.

Informa al cliente esto mediante el siguiente script:

Sr(a). XXX, déjeme informarle que usted tenía un descuento de \$X mensuales por X meses, el cual estuvo vigente hasta su boleta anterior. Pero, gracias a su preferencia y fidelidad, le hemos otorgado un nuevo descuento de \$X mensuales por X meses. Este nuevo beneficio ya se encuentra aplicado en su boleta y no necesita realizar ninguna gestión adicional.

a. **Si el cliente queda conforme con la explicación**, finaliza la atención.

b. **Si el cliente no queda conforme con la explicación**, ofrécele realizar un downgrade de plan según lo indicado en el procedimiento **ACTUALIZACIÓN**

DE PROMOCIÓN FIJO apartado **Cliente busca un plan más económico que el actual.**

Si el cliente acepta realizar un downgrade de plan, transfiere de forma asistida a la **plataforma N1 Comercial**. Apóyate en la publicación [**PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA HOGAR**](#)

Si el cliente no acepta realizar un downgrade de plan y manifiesta intención de término, continúa la atención según el procedimiento **BAJA DE SERVICIO** apartado **Desconexión Servicios Principales**.

1.2. Si el cliente no tiene ningún nuevo descuento cargado, informa que el descuento que tenía ya caducó y debido a ello se le cobra el valor normal del servicio contratado.

Apóyate del siguiente script:

Sr(a). XXX, efectivamente usted tuvo un descuento de \$X mensuales por X meses, el cual estuvo vigente hasta su boleta anterior y por eso ahora su boleta muestra el valor real de la promoción contratada.

a. **Si el cliente queda conforme con la explicación**, finaliza la atención.

b. **Si el cliente no queda conforme con la explicación**, ofrécele realizar un downgrade de plan según lo indicado en el procedimiento **ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN** apartado **Cliente busca un plan más económico que el actual**.

Si el cliente acepta realizar un downgrade de plan, transfiere de forma asistida a la **plataforma N1 Comercial**. Apóyate en la publicación [**PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA HOGAR**](#)

Si el cliente no acepta realizar un downgrade de plan y manifiesta intención de término, continúa la atención según el procedimiento **BAJA DE SERVICIO** apartado **Desconexión Servicios Principales**.

CONTINUE

EXPLICACIÓN DEL IPC



Detallar como atender a clientes que no reconocen el alza en el cargo fijo de su plan y el ejecutivo identifica que es debido a alza por IPC.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

- El **Reajuste de IPC** es un indicador económico al que están afectos tanto los bienes como servicio de cualquier índole. Es parte de las condiciones contractuales que se aceptan al momento de contratar.
- Para los servicios fijos de Claro, el reajuste por IPC se aplica cada 3 meses, en los meses de **marzo, junio, septiembre y diciembre** de cada año.
- El alza de IPC correspondiente a este periodo (junio 2026) es del **2,3%**. Se considera la variación del IPC entre febrero y abril 2026.
- Confirma que el alza en la boleta del cliente sea por reajuste de IPC.

PASO A PASO

PASO A PASO

1. Asegúrate de identificar que el alza corresponde a un reajuste por IPC. Para ello, apóyate en el procedimiento de [Explicación de Boleta](#) y valida el mensaje informado en la boleta del cliente. Una vez confirmado que el ajuste corresponde a esta casuística, informa que este reajuste se aplica trimestralmente a los servicios de consumo en el país. Además, comunica al cliente el nuevo valor vigente de su cargo fijo desde esta boleta.

Apóyate en el siguiente script:

Sr(a). XXXX, le informo que el aumento reflejado en su cargo fijo corresponde al reajuste trimestral por IPC, aplicado a los servicios de consumo en el país. Con este ajuste, el nuevo valor de su cargo fijo será de

\$XXXX"

1.1. Si el cliente queda conforme con la explicación, registra la atención en CRM Andes y finaliza la atención.

Registro

Atención Comercial -> Explicación cobros y boleta -> Explicación Cobro IPC

Incluye:

- Nombre y Rut del cliente atendido
- Motivo de la atención: Incluir reajuste IPC
- Gestión realizada
- Información entregada

1.2. Si el cliente no queda conforme con la explicación, continúa con el **paso N°2.**

2. Refuerza la explicación al cliente, indicando que el reajuste del servicio se encuentra estipulado en su contrato, donde se establece que este ajuste se aplica de manera trimestral de acuerdo con la variación del IPC.

Apóyate del siguiente script:

"Sr(a). XXXX, este reajuste se encuentra estipulado en las condiciones de su contrato, donde se establece que el valor del servicio puede ajustarse trimestralmente de acuerdo con la variación del IPC. "

2.1. Si el cliente queda conforme con la explicación, registra la atención en CRM Andes y finaliza la atención.

Registro

Atención Comercial -> Explicación cobros y boleta -> Explicación Cobro IPC

Incluye:

- Nombre y Rut del cliente atendido
- Motivo de la atención: Incluir reajuste IPC

- Gestión realizada
- Información entregada

2.2. Si el cliente no queda conforme con la explicación y solicita a Baja, continúa con el **paso N°3.**

3. Realiza una transferencia asistida a la **Plataforma de Retención.** Para transferir apóyate de la publicación **Protocolo de Transferencia Hogar.**

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 16 FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°
16!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR