



17 TRAINER DESAFÍO DE LA SEMANA N° 17 - Trainers Incages

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.

≡ ACTIVACIÓN Y SOLUCIÓN INCONVENIENTES STORYTEL

≡ ACTIVACIÓN Y SOLUCIÓN INCONVENIENTES NETFLIX

≡ EXPLICACIÓN DE LA BOLETA

≡ TÉRMINO DE PROMOCIÓN FIJO

≡ DESAFÍO TERMINADO

ACTIVACIÓN Y SOLUCIÓN INCONVENIENTES STORYTEL



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

¿CÓMO ACTIVAR STORYTEL?

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 STORYTEL

1

SIN CUENTA PREVIA

ACTIVACIÓN CON CUENTA PREVIA

Aplica para clientes que nunca han tenido una cuenta con Storytel

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.
- Antes de efectuar la activación, debes haber asegurado que el cliente tenga las credenciales de sucursal virtual activas.

Revisa imágenes de la app la siguiente publicación [aquí](#).

SIN CUENTA PREVIA

ACTIVACIÓN CON CUENTA PREVIA

Aplica a clientes que en algún momento tuvieron cuenta Storytel que ya no está vigente o que tiene una cuenta vigente contratada con Storytel 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.
- Antes de efectuar la activación, debes haber asegurado que el cliente tenga las credenciales de sucursal virtual activas.
- Si ya tiene activa una suscripción Premium de Storytel, deberá cancelarla y esperar a que finalice su vigencia antes de activar el beneficio Claro VTR, de lo contrario el cliente **NO PODRÁ HACER LA ACTIVACIÓN**
- Como alternativa, puede crear una nueva cuenta para activar el servicio (Pierde el historial de visualización, listas, favoritos y preferencias asociadas a la cuenta actual)

EJECUTIVO 1º LÍNEA

PASO 1: REVISAR EL ESTADO DEL SERVICIO

PASO 2: REVISAR SI LA APLICACIÓN APARECE CONTRATADA

PASO 3: 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: REvisa el estado del servicio

PASO 2: REVISAR SI LA APLICACIÓN APARECE CONTRATADA

PASO 3: VERIFICA EL ACCESO A SUCURSAL VIRTUAL

Verifica en One si la aplicación aparece contratada mediante la modalidad a la carta

Si no incluye, informa al cliente que puede contratar la aplicación.

PASO 1: REvisa el estado del servicio

PASO 2: REVISAR SI LA APLICACIÓN APARECE CONTRATADA

PASO 3: VERIFICA EL ACCESO A SUCURSAL VIRTUAL

1. Solicita al cliente ingresar a la SUCURSAL VIRTUAL de Claro con sus credenciales; así confirmar si tiene acceso

Puede acceder a la sucursal virtual:

- Informa al cliente que lo derivarás a una plataforma especialista para continuar revisando su caso.

Guíate por el PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA para transferir al cliente.

No tengo credenciales/ Olvidé contraseña:

Indica el paso a paso de Recuperación de contraseña según la publicación SUCURSAL VIRTUAL para recuperar la contraseña y luego vuelve a solicitar que ingrese a la sucursal virtual.

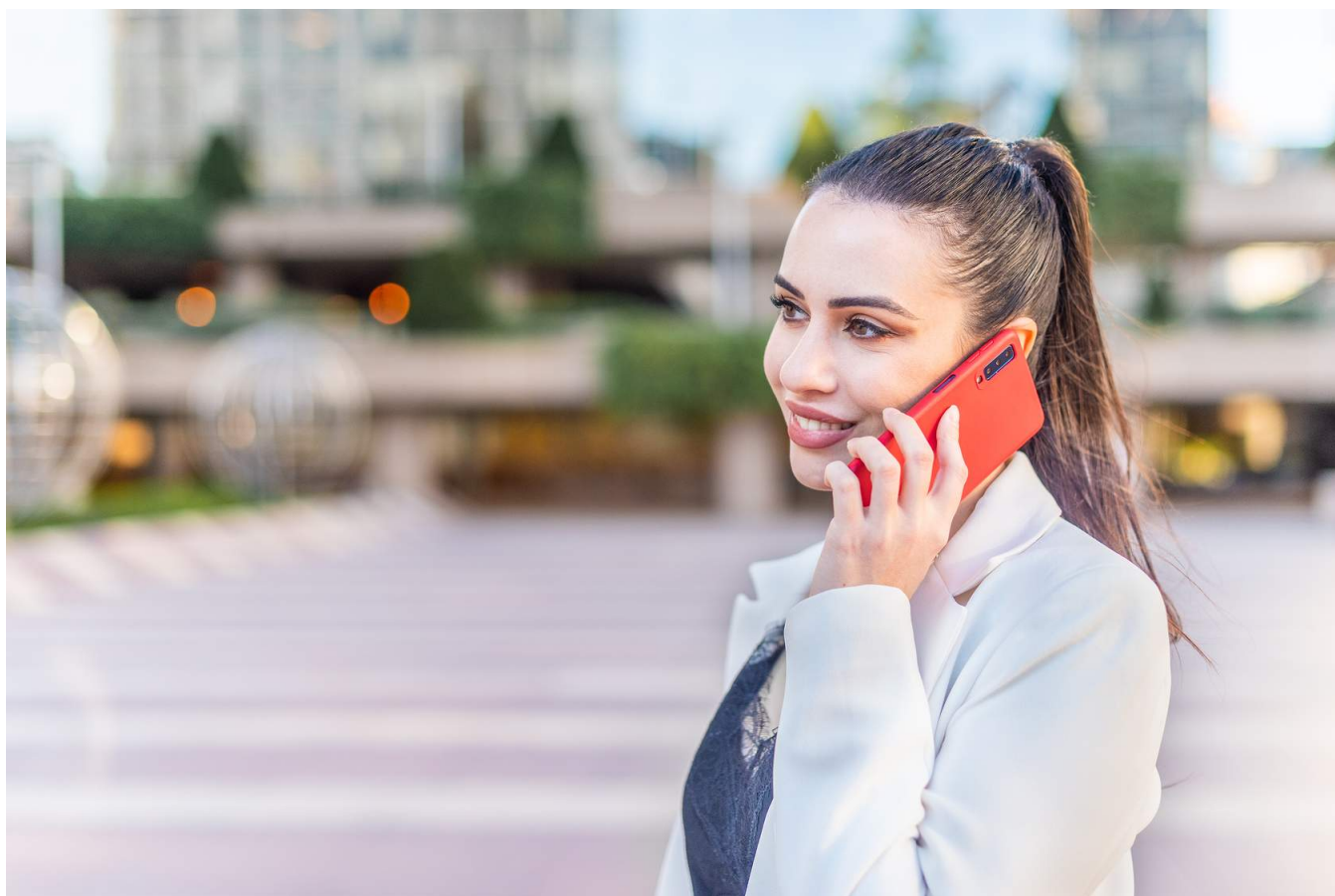
No ingresa, realiza el procedimiento de recuperación de contraseña según la publicación **SUCURSAL VIRTUAL**

Si ingresa, informa al cliente que lo derivarás a una plataforma especialista para cambiar el correo y continuar con el proceso de activación.

Guíate por el PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA para transferir al cliente.

CONTINUAR

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

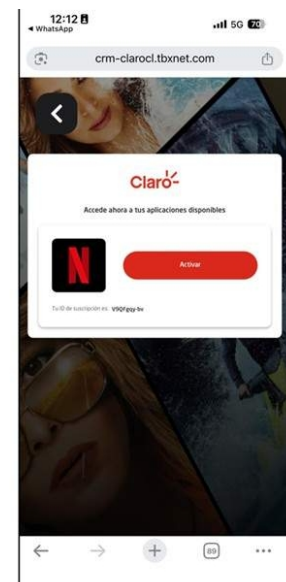
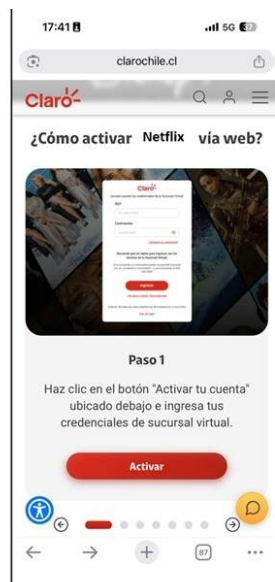
CLARO 1

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.



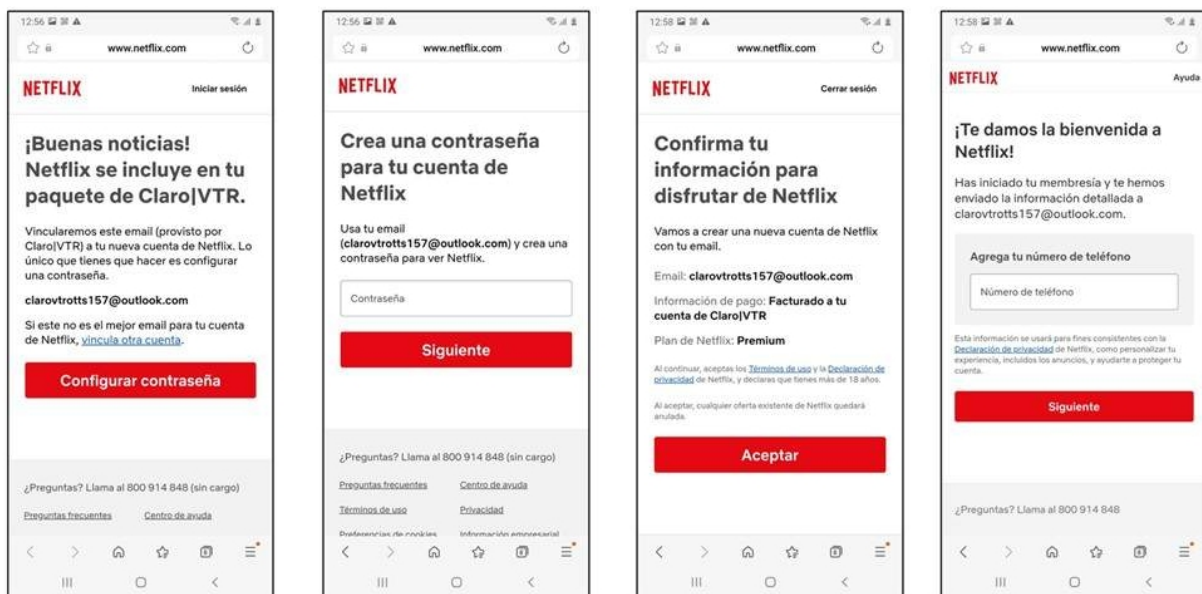
CLARO 1

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"**



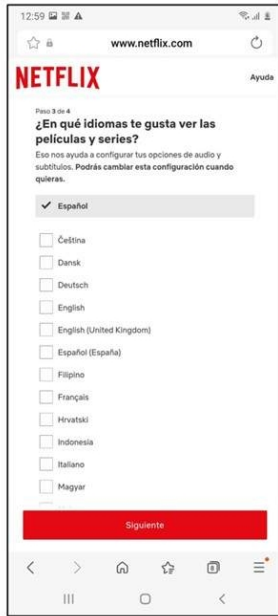
CLARO 1

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

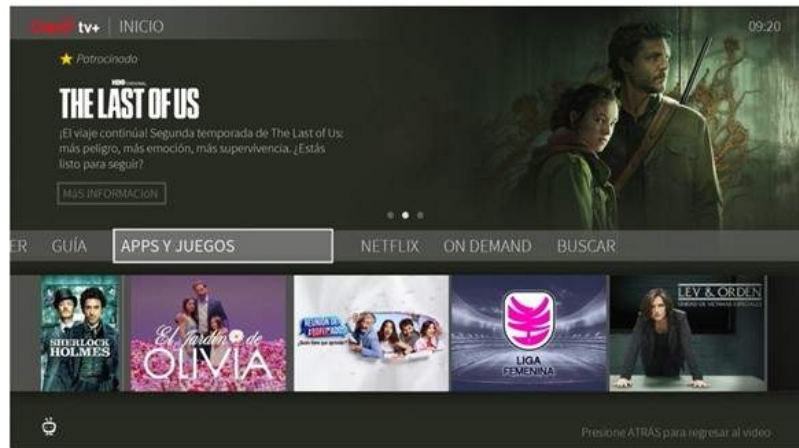
CLARO 2

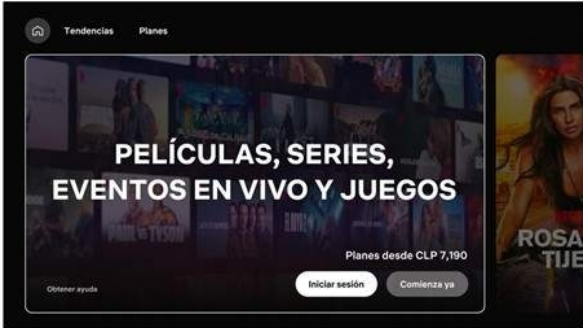
CLARO 3

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

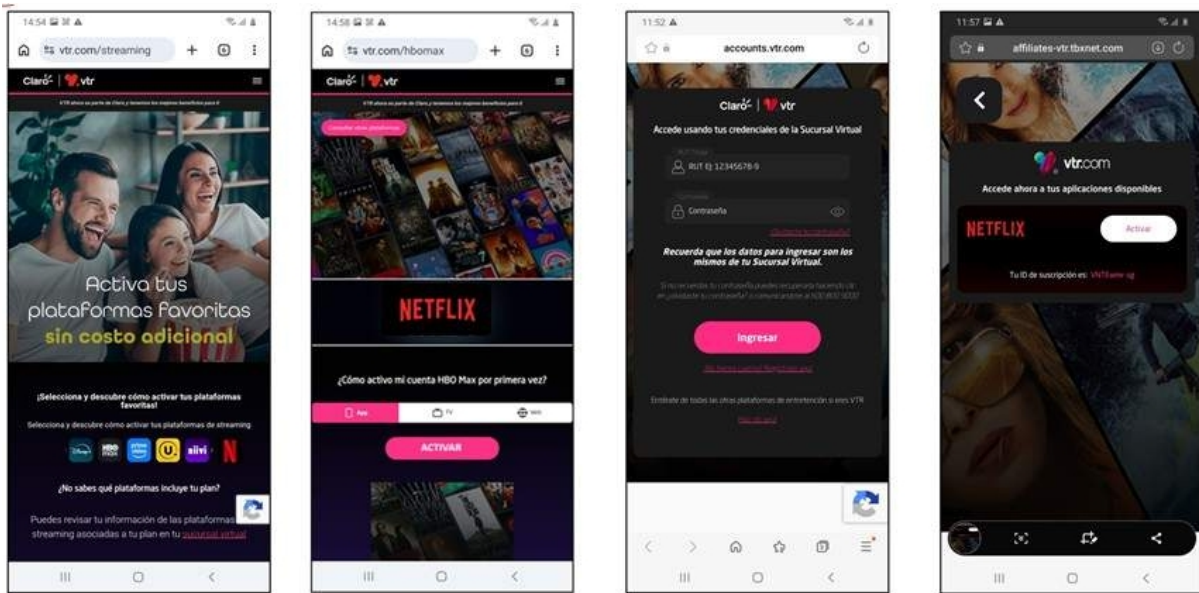
VTR 1

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.



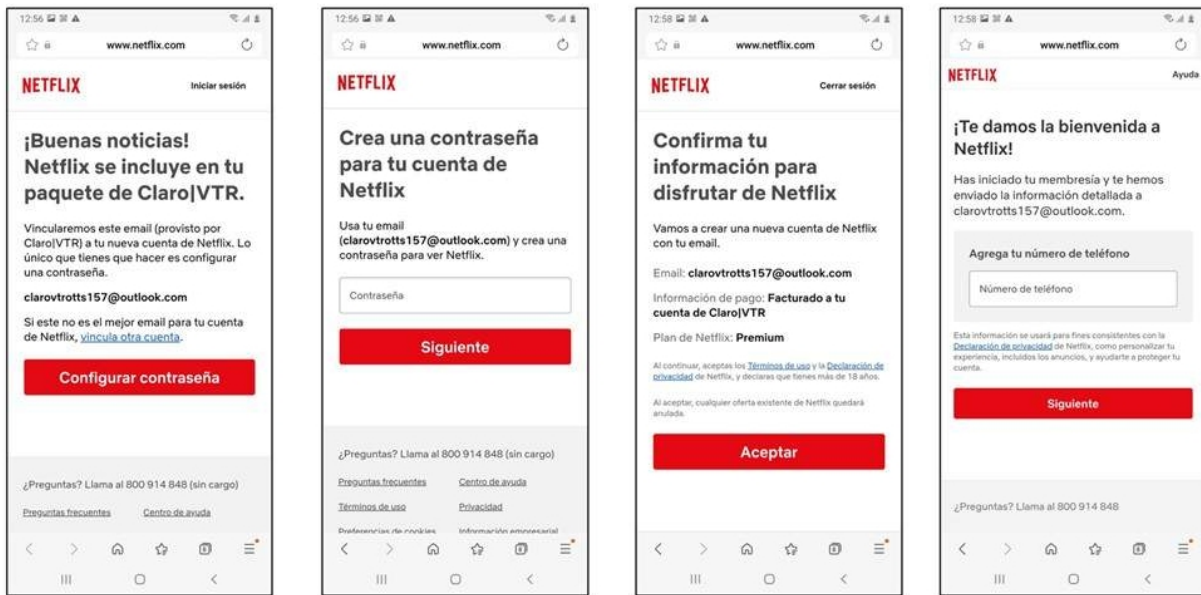
VTR 1

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”**



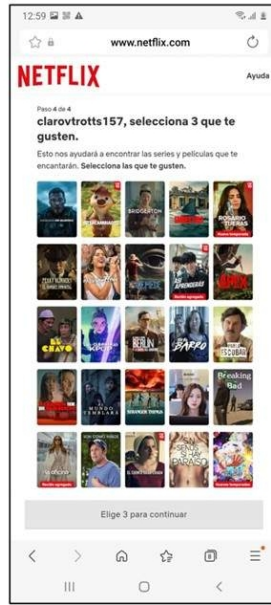
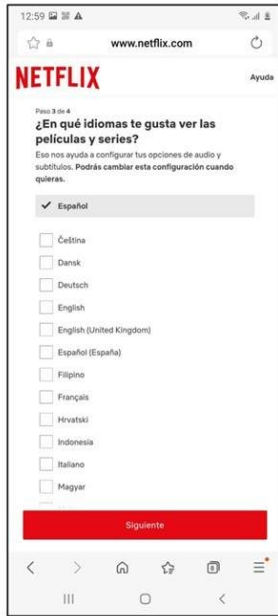
VTR 1

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”**



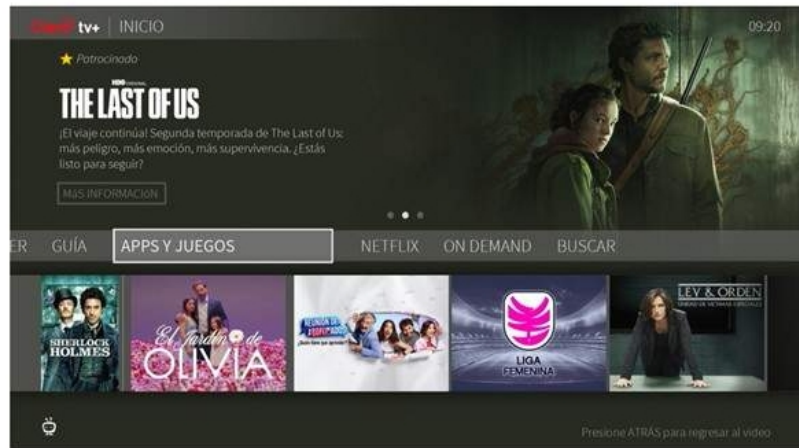
VTR 1

VTR 2

VTR 3

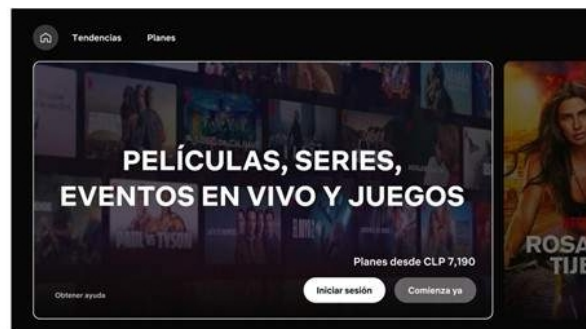
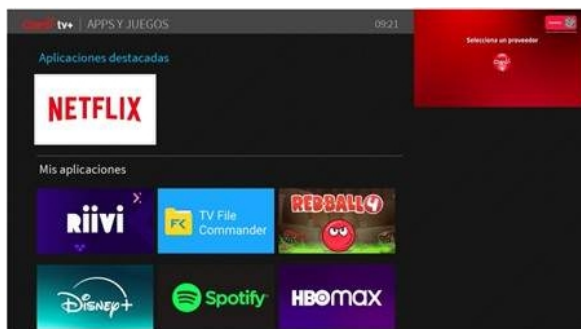
VTR 4

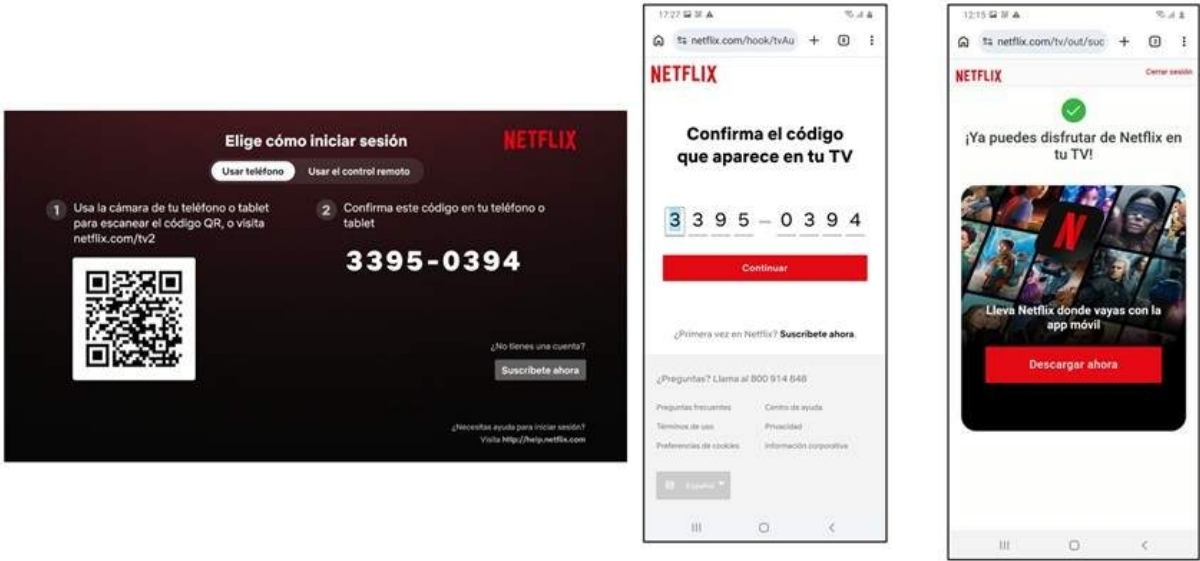
1. ¡Netflix ya está activado! A continuación, activar desde el BOX TV
2. Ingresar en el menú **“APPS Y JUEGOS”**



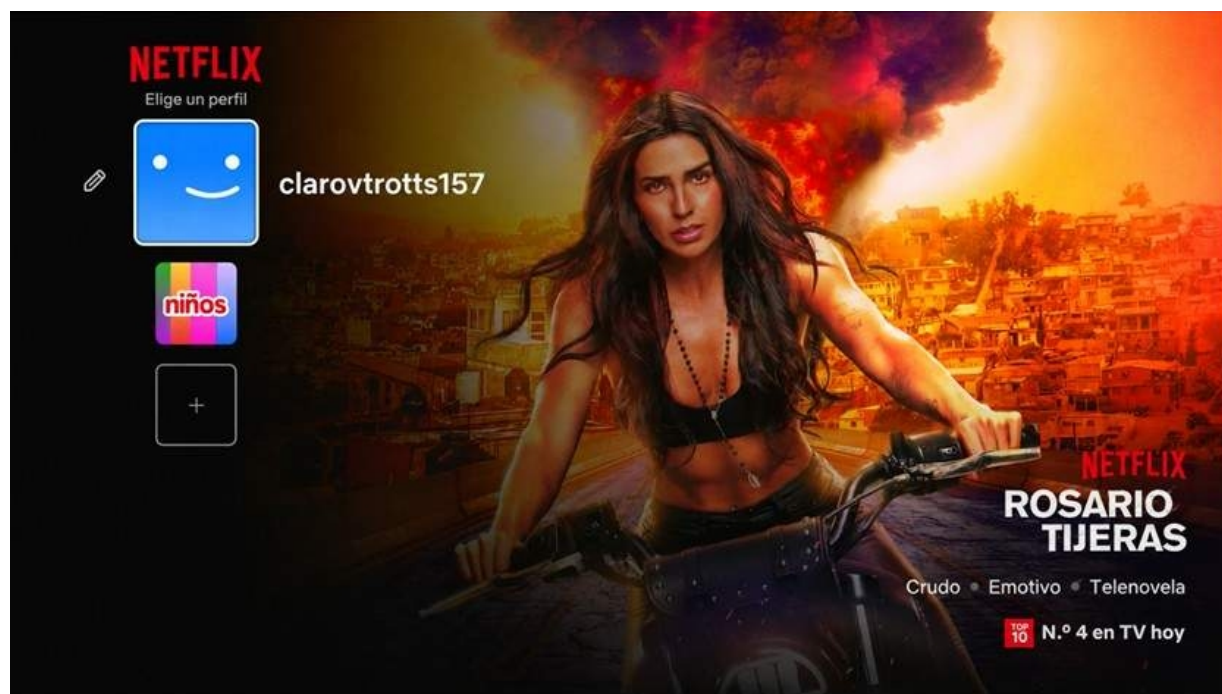
VTR 1	VTR 2	VTR 3	VTR 4
-------	-------	-------	-------

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

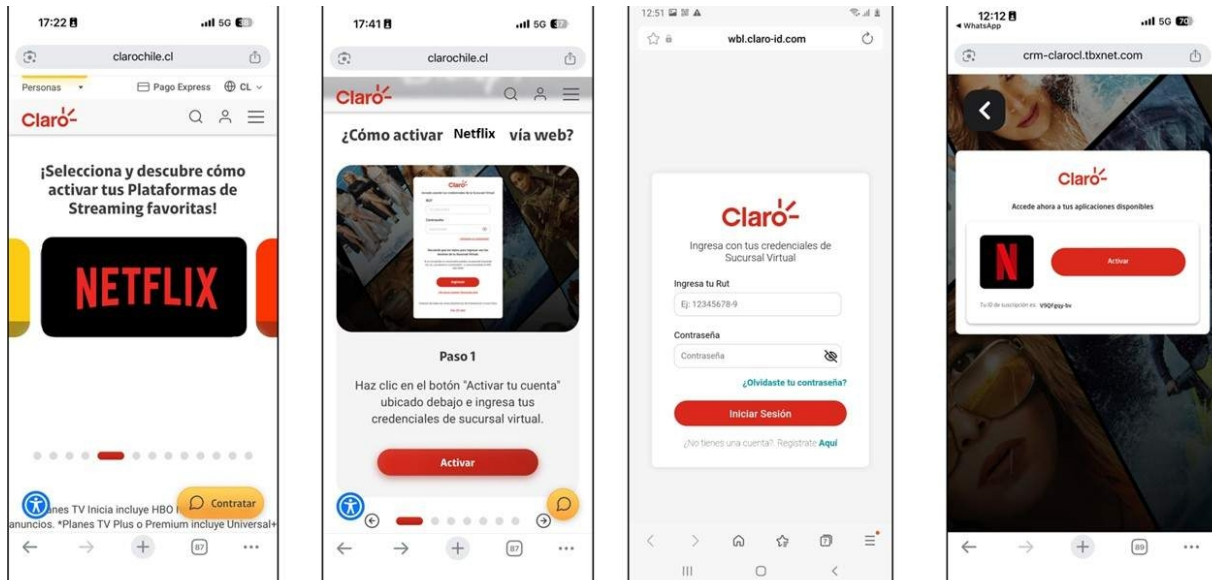
CLARO 3

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.

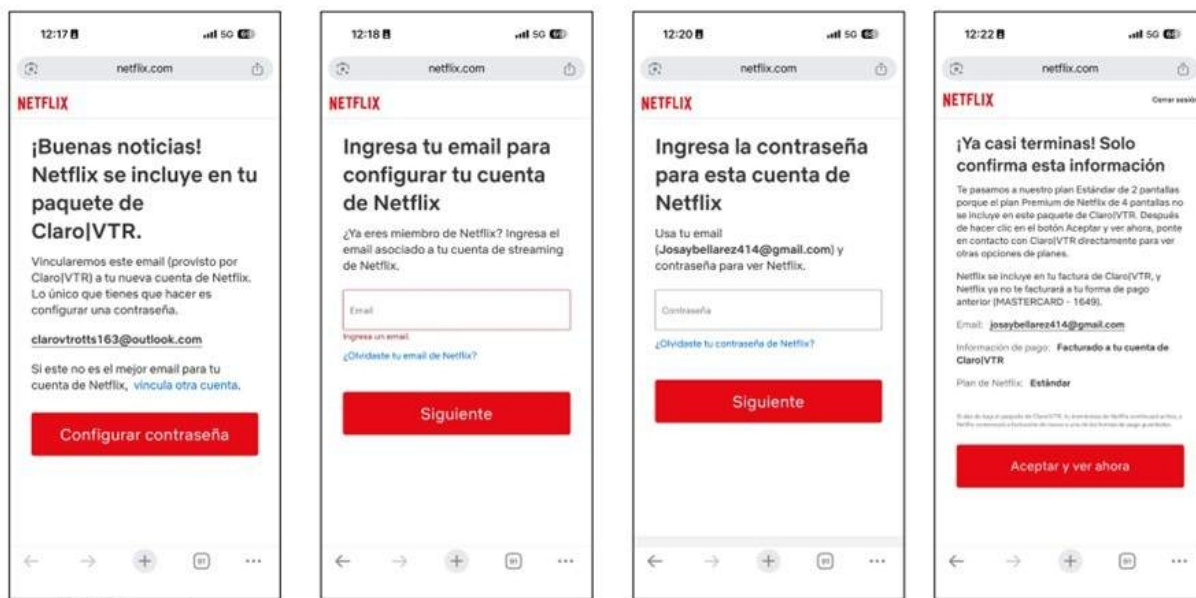


CLARO 1

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



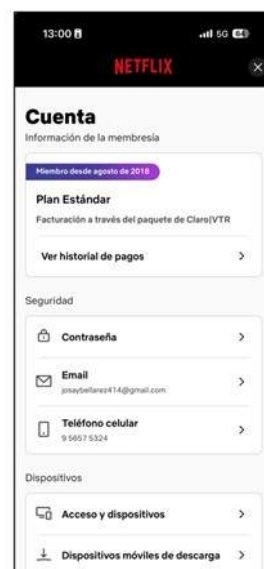
Netflix invita a abrir la App para



El usuario debe ingresar su correo electrónico o



Seleccionar el perfil de la persona que se va a



Seleccionar la opción de 'Dispositivos móviles de

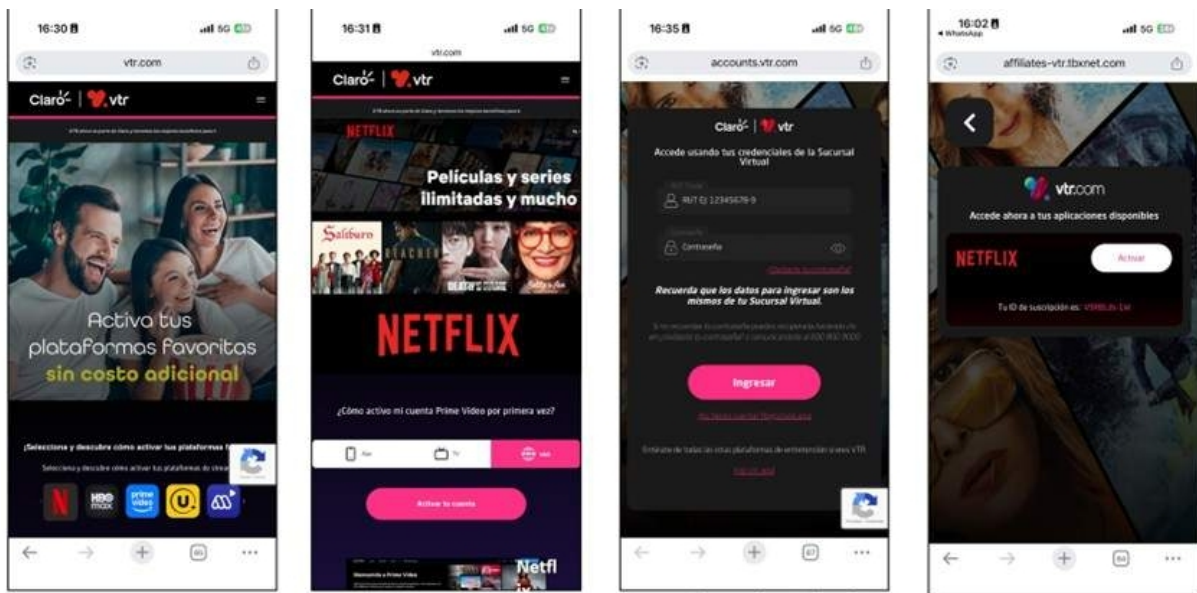
ACTIVACIÓN NETFLIX CLIENTE VTR

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.

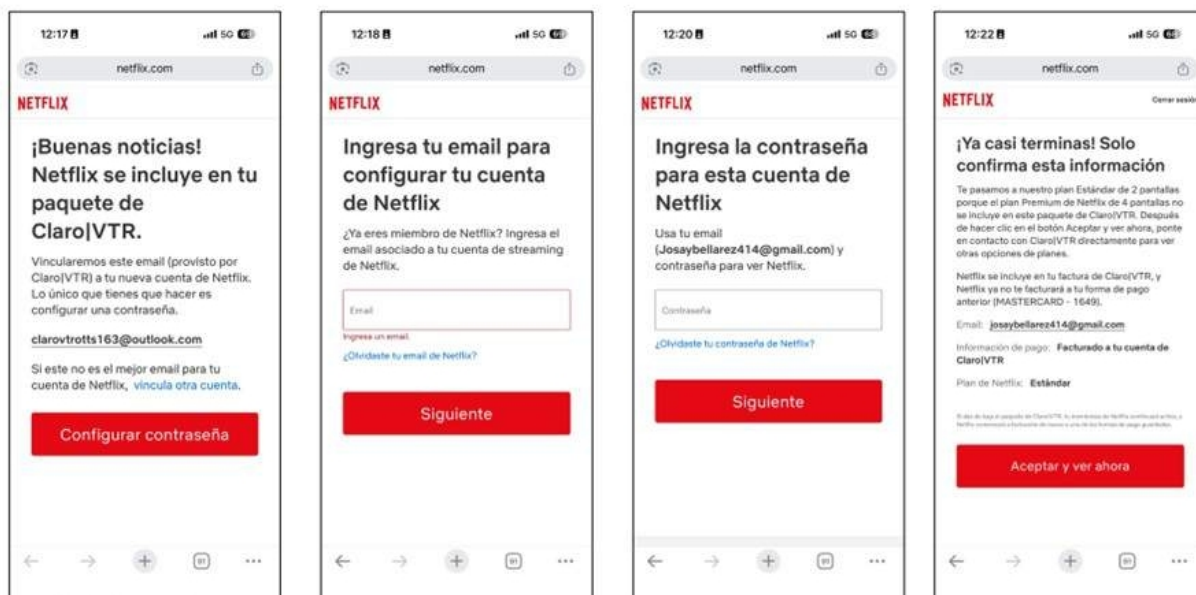


VTR 1

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



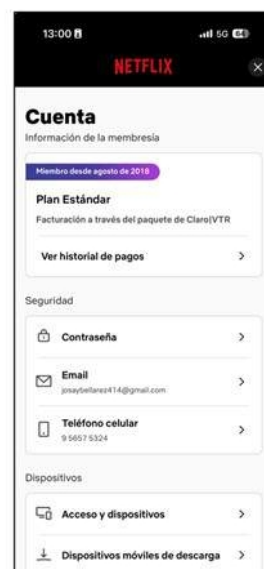
Netflix invita a abrir la App para



El cliente debe ingresar a la App desde la



El cliente debe ingresar a la App desde la



El cliente debe ingresar a la App desde la

SOLUCIÓN INCONVENIENTES MÓVIL PLATAFORMA STREAMING PLATAFORMA STREAMING

IMPORTANTE:

Si el cliente no fue transferido desde primera línea debes hacer los 4 pasos descritos en el botón **EJECUTIVO PRIMERA LÍNEA**

Si esos pasos no solucionan el inconveniente o si el cliente fue transferido desde la primera línea, consulta al cliente si el inconveniente es sobre la reproducción de la aplicación o es sobre la activación

INCONVENIENTES DE ACTIVACIÓN

Step 1

No puede activar

1. Validar si tuvo, tiene o nunca tenido cuenta en Netflix

IMPORTANTE: Si el cliente desconoce si paga directo a Netflix o lo hace con un proveedor de servicios, indica la siguiente ruta para acceder a esa información:

a) Tuvo cuenta, pero ya no está activa- Tiene una cuenta activa que paga directo a Netflix

1. Indica el paso a paso para la activación de Netflix con cuenta previa de esta publicación

2. Si logra ingresar, registra y finaliza la atención

3. Si no logra ingresar, solicita al cliente que entre a su navegador en modo incógnito. Para esto, revisa consulta cuál es el ícono que usa para entrar a internet:

Revisa el paso a paso de revisión de los navegadores revisa la siguiente publicación [aquí](#)

4. Una vez en el modo incógnito, vuelve a solicitar la activación con cuenta previa, de esta publicación

5. Si logra ingresar, registra y finaliza la atención

6. Si no logra ingresar, guiar al cliente para eliminar las cookies, según el navegador que usa:

Revisa el paso a paso de revisión de los navegadores revisa la siguiente publicación [aquí](#)

7. Una vez en el modo incógnito eliminadas las cookies, solicita al cliente hacer el proceso con cuenta previa de esta publicación

8. Si logra ingresar, registra y finaliza la atención

Si no logra ingresar informa que su caso será transferido al equipo especialista. Transfiere la llamada a la plataforma N1, según el procedimiento **PROTOCOLO TRANSFERENCIA.**

b) Tiene una cuenta activa que paga directo con otro proveedor

Informa al cliente que tiene 2 alternativas:

- **Mantener la suscripción con su proveedor** e ingresar con nuevo usuario y contraseña a Netflix

- **Eliminar la suscripción con su proveedor.** Una vez eliminada, activar Netflix desde la web de Claro o VTR (según corresponda) con las mismas credenciales que antes usaba. El cliente mantendrá el historial de reproducción y perfiles, siempre y cuando mantenga el mismo plan de suscripción.

c) Nunca ha tenido cuenta

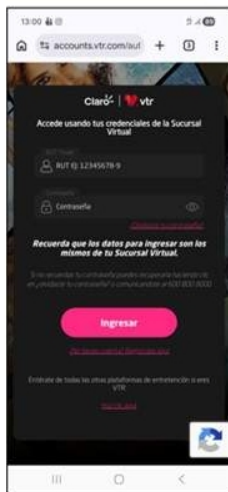
1. Indica el paso a paso para la activación de Netflix por primera vez, de esta publicación

2. Si logra ingresar, registra y finaliza la atención

Si no logra ingresar informa que su caso será transferido al equipo especialista. Transfiere la llamada a la plataforma N1, según el procedimiento **PROTOCOLO TRANSFERENCIA.**

Step 2

Olvidó correo de cuenta



El cliente debe ingresar a través del flujo de activación ClaroVTR e ingresar sus credenciales de sucursal virtual.



Luego debe seleccionar la Opción "Recuperar Cuenta".



Se mostrará el correo asociado a su cuenta de Netflix.



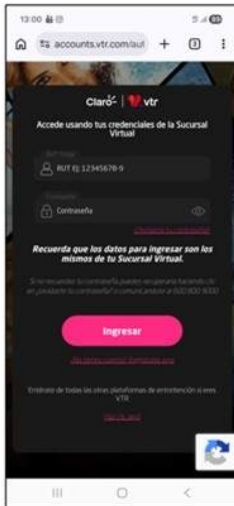
Ingresar contraseña de la cuenta



Una vez autenticada su cuenta Netflix ya podrá seguir disfrutando del contenido.

Step 3

Desea cambiar correo de cuenta



El cliente debe ingresar a través del flujo de activación ClaroVTR e ingresar sus credenciales de sucursal



Luego debe seleccionar la Opción "Recuperar Cuenta".



Copiar el código de servicio; luego indicar que debe llamar al 800914848

Informa al cliente que el call center de Netflix le solicitará la siguiente información:

- Correo actual (el mostrado en pantalla)
- Código de Servicio (el que muestra en pantalla)
- Correo Nuevo.
- Contraseña nueva (puede usar la misma de la cuenta anterior).

Informa al cliente esa modificación se debe realizar directamente con Netflix.

Step 4

Al hacer la activación por la web aparece mensaje que ya se usó el beneficio



Hacer clic en Recuperar Cuenta



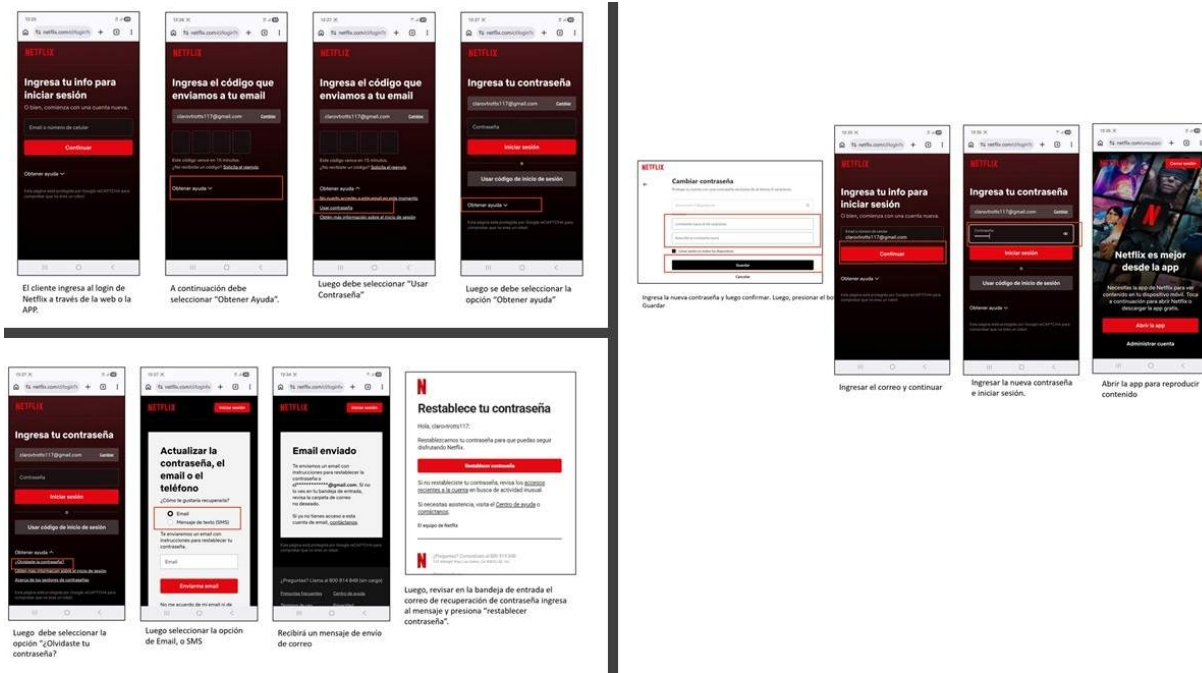
Ingresar contraseña de la cuenta



Seleccionar Abrir la app para reproducir contenido

Step 5

No recuerda contraseña



- Informa al cliente que la contraseña debe ser diferente a la última que usó.
- Debe contener un mínimo de 8 caracteres.
- Debe incluir una combinación de letras mayúsculas y minúsculas, números, y símbolos.
- Como recomendación adicional, que no se pueda adivinar fácilmente, como por ejemplo "contraseña", "12345678", ni información personal (nombre, cumpleaños, dirección).

Step 6

Sesión se cierra

a) Solicita al cliente que apague el dispositivo que presenta inconveniente y que se mantenga apagado a lo menos 15 segundos.

b) Luego, intente nuevamente reproducir Netflix.

- Logra ingresar: Finaliza y registra tu atención

- No logra ingresar: solicitar cerrar la sesión de Netflix en el dispositivo que presenta inconvenientes y luego, volver a iniciar sesión.

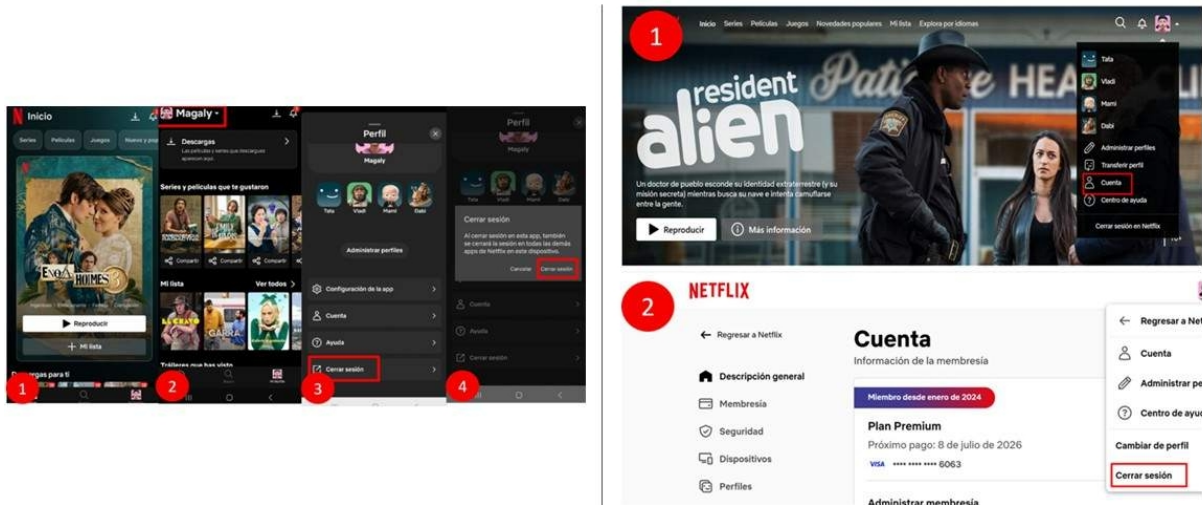
- Logra ingresar: Finaliza y registra tu atención

- No logra ingresar: Informa al cliente que será transferido a un ejecutivo especialista.

Transfiere al N1 Técnico según la publicación PROTOCOLO TRANSFERENCIA.

Step 7

No aparece el proveedor para activar- La aplicación sólo da opción de suscripción de pago



a) Indica al cliente cerrar la sesión en todos los dispositivos donde usa Netflix.

Seleccionar ícono perfil -> elegir opción Cerrar sesión

Móvil / WEB

b) Realiza el proceso de activación, según lo que indica esta publicación.

Logra ingresar: Finaliza y registra tu atención

No logra ingresar: Informa al cliente que será transferido a un ejecutivo especialista.

Transfiere al N1 Técnico según la publicación PROTOCOLO TRANSFERENCIA.

PROBLEMAS CON LA REPRODUCCIÓN EN NETFLIX

Step 1

Contenido cargando, pero no se reproduce

Solicita al cliente que intente reproducir otra aplicación de streaming en el mismo dispositivo.

Puede reproducir:

Indicar que es un problema de Netflix, por tanto, debe esperar unos minutos hasta que se reestablezca el servicio

No puede reproducir:

Consulta al cliente si el inconveniente se presenta en todos sus dispositivos donde intenta reproducir.

Todos los dispositivos: Indicar que es un problema de Netflix, por tanto, debe esperar unos minutos hasta que se reestablezca el servicio

Sólo en Dbox Smart/ BOX TV: Guía al cliente a realizar los siguientes pasos:

- a) Cerrar la sesión desde la aplicación de Netflix
- b) Ir al navegador de un computador o de su celular.
- c) Hacer el proceso de activación desde la página de Claro o VTR
- d) Seleccionar Iniciar sesión
- e) Con el teléfono escanear código QR que aparece en pantalla y confirmar el código que aparece en pantalla.

Puede reproducir:

Finaliza tu atención.

No puede reproducir/ Intenta reproducir de un celular o tablet

Consulta al cliente si con ese dispositivo está conectado a los datos o al wifi

Wifi: Indica al cliente que será transferido a la plataforma técnica especialista.
Transfiere a la plataforma N1 según el PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA

Datos: Consulta si el plan de datos es de Claro o de otro proveedor.

Claro: Indica al cliente que será transferido a la plataforma técnica móvil.
Transfiere a la plataforma móvil según el PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA

Otro proveedor: Informa al cliente que el inconveniente deberá ser resuelto con la compañía proveedora de servicio móvi

Step 2

Reproducción inestable



1. Descarta que el inconveniente sea porque el cliente antes tenía una suscripción premium y cambió a estándar. El plan Estándar de Netflix ofrece una calidad de video Full HD (1080p), mientras que el plan Premium brinda la máxima resolución Ultra HD (4K HDR).

a) Para revisar el tipo de suscripción, seleccionar el ícono de perfil, luego seleccionar CUENTA

Step 3

Códigos de error

Revisa en detalle los códigos de error en la siguiente publicación [aquí](#)

CONTINUAR

EXPLICACIÓN DE LA BOLETA



ALCANCE

- El **Rut del cliente** para saber a quién atendemos.
- Esta atención se puede dar a **titular o usuario**.
- El **Domicilio** sobre el cliente está consultando.

- Un cliente sin servicios activos no tiene acceso a la Suc. Virtual.
- Esta atención se puede ofrecer en cualquier canal de atención comercial.

Billing Compare Portal
Usuario: 333330288
Salir

Comparación de boletas · ClaroVTR
 Modo Búsqueda

Filtros de consulta

MES DE COMPARACIÓN
 Selecciona...

RUT CLIENTE
 12345678-K

SERVICIO
 Selecciona...

CUENTA DE FACTURACIÓN
 Primero selecciona Serv...

FOLIO
 Primero selecciona Cuen...

Buscar
 Limpiar

Filtros de consulta

MES DE COMPARACIÓN
 Enero 2026 v/s Diciembre 2025 ✓

RUT CLIENTE
 20061831-9 ✓

SERVICIO
 FIJO ✓

CUENTA DE FACTURACIÓN
 Primero selecciona...

FOLIO
 Primero selecciona...

Buscar
 Limpiar

Resumen de montos

RUT 20061831-9 Folio 115600609

MES ACTUAL - ENERO 2026	SALDO ANTERIOR	MES ANTERIOR - DICIEMBRE 2025	SALDO ANTERIOR
\$49.280	\$0	\$35.790	\$0
04/01/2026 al 04/02/2026	---	04/12/2025 al 04/01/2026	---

El monto de la boleta de Enero 2026 es **\$13.490 más alto** que el mes anterior.

IMPORTANTE

Para explicar las variaciones de cobro al cliente, utiliza siempre la herramienta **Billing Compare**, la cual permite comparar la facturación entre períodos e identificar de manera clara el origen de las diferencias informadas en la boleta.

POLÍTICAS DE ATENCIÓN:

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- NO entregar detalles específicos de la boleta a un tercero sin poder notarial.

Por ejemplo, Informar que el motivo de variación del cobro corresponde a consumo **VOD**, pero **NO** se debe entregar, título, fecha y hora o señalar que hubo aumento en llamadas a celular, pero **NO** entregar detalle de números, compañía, fechas, etc.

- NO entregar datos del cliente a un tercero (Fonos de contacto, dirección, RUT, nombre completo).
- NO enviar la boleta a un mail diferente al registrado en la Cuenta de Facturación del titular.
- El detalle de los cobros de la boleta sólo se le puede informar al titular.
- Si un tercero consulta, se le puede informar que la variación del cobro en la boleta responde a un consumo de un producto en particular, pero no entregando detalles del cobro, fechas, etc.
- El detalle de una boleta o factura puede ser entregado a un tercero, como trabajador de la empresa, que tiene el cargo de secretaria/o o control de gestión. El tercero debe confirmar tanto los datos de la empresa como rut, nombre completo y cargo.
- Invita al cliente a revisar el detalle de una boleta en vtr.com, seleccionando AYUDA -> CONOCE TU BOLETA



COMPARADOR DE BOLETA:

El siguiente paso a paso te ayudará a saber cómo utilizar la herramienta de COMPARADOR DE BOLETAS en Andes, con el fin de poder agilizar tus atenciones en saber por qué varió la boleto del cliente con respecto a la anterior.

ALCANCE

DEBES SABER

Todos los canales de atención

ALCANCE

DEBES SABER

- Esta herramienta sirve de apoyo a tus atenciones, debes revisar siempre lo que te comenta el cliente si es coherente con lo que indica el comparador de boletas, si no, debes atender según el procedimiento de EXPLICACIÓN BOLETA.

Esta opción está disponible solo a un grupo de clientes con servicio FIJO.

- Los ejecutivos pueden saber que un cliente tiene disponible el COMPARADOR DE BOLETAS revisando en la sección de SMA en ANDES el siguiente mensaje: ***“Este cliente tiene habilitada la función de comparador de boletas”.***
- Si el cliente no tiene el mensaje en SMA significa que no va a poder utilizar el comparador de boletas.
- La herramienta solo está disponible para clientes que si tuvieron variación en sus últimas 3 boletas.
- El comparador de Boletas solo tendrá disponible la revisión de las ultimas 3 boletas.

INGRESO A COMPARADOR DE BOLETAS

Step 1

The screenshot shows the 'Andes' customer portal interface. The browser address bar displays a URL starting with 'siebelqa.vtr.cl'. The portal header includes navigation tabs: 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Validaciones venta', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', and 'Ofertas económicas'. The 'Clientes' tab is active, showing a 'Lista de clientes' table with columns 'Ci', 'Marca', 'Re', and 'Acción'. Below this, the 'Perfil de facturación' section is highlighted with a red box. It contains a table with columns 'Nombre', 'Método de pago', 'Marca', 'Medio de Distribución', and 'Día de Tarifa'. The first row is selected, showing '6559702242', 'Medio Pago no Contratado', 'VTR', 'Electrónico', and '1'. To the right, there are sections for 'Pedidos' and 'Solicitudes de servicio', each with a table of records. The 'Pedidos' table has columns 'Nº de Pedido', 'Estado', 'Motivo de cancelación', 'Fecha de creación', and 'Tipo de pedido'. The 'Solicitudes de servicio' table has columns 'Estado', 'Nº de SS', 'Nº de reclamo', 'Usuario creador', 'Tipo', and 'Área'.

1. Ingresa a la cuenta Cliente, vista 360 del Cliente y se posiciona en la cuenta de facturación del cliente a consultar

Step 2

The screenshot shows the 'Perfil de facturación' (Billing Profile) page in the Andes system. The page is divided into two main sections: 'Perfil de facturación' and 'Resumen del saldo' (Balance Summary).

Perfil de facturación:

- Comparador de Boletas:** A button highlighted with a red box, used to compare invoices.
- Cuenta:** 36003763-0
- Nombre:** MAXIMUS DECIMUS MERII
- Cuenta de facturación:** 16559702242
- Método de pago:** Medio Pago no C
- Comentarios:** (Empty text area)
- Principal:** ☒
- Tipo de factura:** (Dropdown menu)
- Soporte de factura:** Electrónico
- Estado del perfil de facturación:** Activo

Resumen del saldo:

- Refrescar:** A button to refresh the balance summary.
- Saldo:** \$0
- Vence ahora:** \$0
- Ajustes/pagos no aplicados:** \$0
- Disputas no resueltas:** \$0
- Movimientos no facturados:** 0

Facturas:

- Refrescar:** A button to refresh the invoice list.
- Generar NC Ajuste:** A button to generate a non-conformity adjustment.
- Generar Ajuste Dirección Cliente:** A button to generate a client direction adjustment.

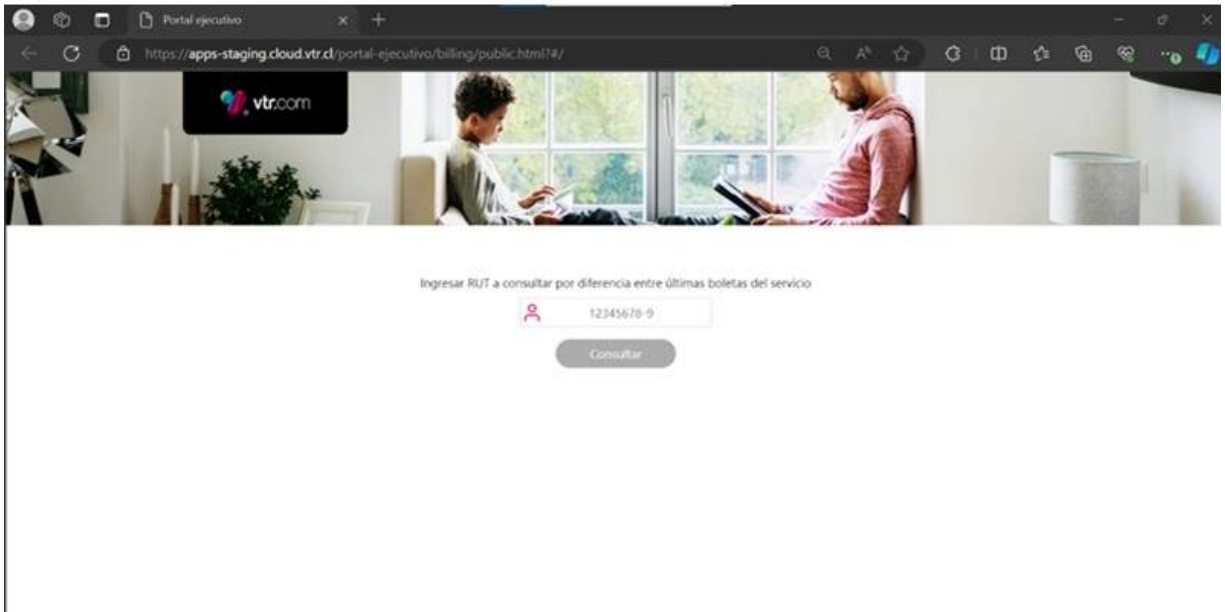
Facturas Table:

Número de facturación	Período de facturación	Importe debido	Fecha de vencimiento	Saldo anterior	Pagos y ajustes	Pago de factura	Fecha último pag.	Tipo de documento	URL Facturas	Estado de pago	Estado
-----------------------	------------------------	----------------	----------------------	----------------	-----------------	-----------------	-------------------	-------------------	--------------	----------------	--------

2. A continuación, ingresa a la cuenta de facturación del cliente:

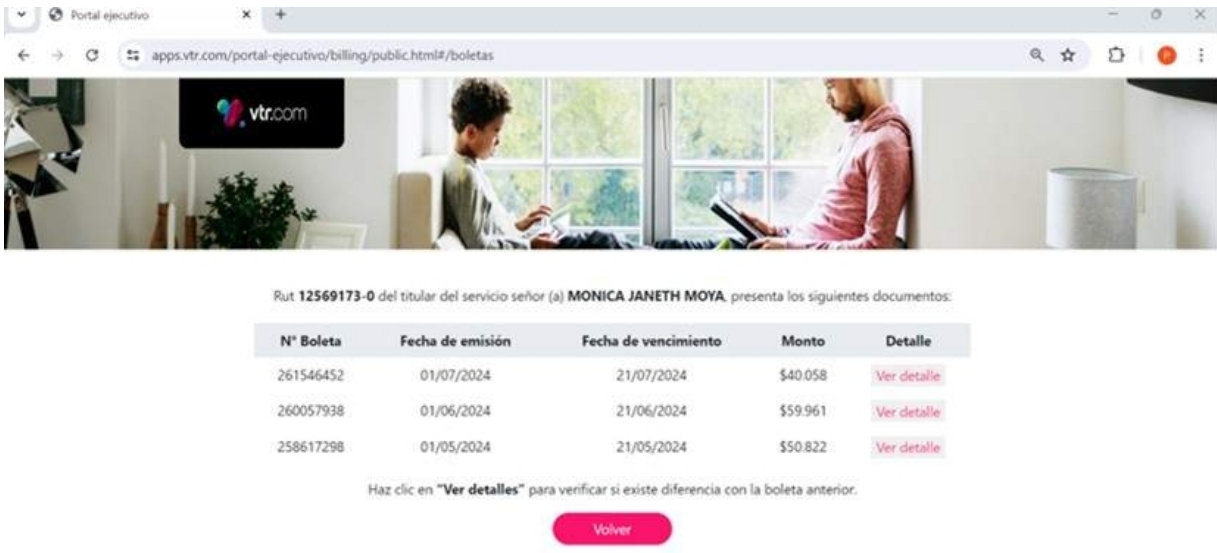
El sistema dispone el perfil de facturación del Cliente con el botón **“Comparador de Boletas”**

Step 3



3. El Ejecutivo hace clic en el botón **“Comparador de Boletas”**, el sistema direcciona al Ejecutivo al portal comparador de boletas.

Step 4



Portal ejecutivo

apps.vtr.com/portal-ejecutivo/billing/public.html#/boletas

Rut 12569173-0 del titular del servicio señor (a) **MONICA JANETH MOYA** presenta los siguientes documentos:

N° Boleta	Fecha de emisión	Fecha de vencimiento	Monto	Detalle
261546452	01/07/2024	21/07/2024	\$40.058	Ver detalle
260057938	01/06/2024	21/06/2024	\$59.961	Ver detalle
258617298	01/05/2024	21/05/2024	\$50.822	Ver detalle

Haz clic en **"Ver detalles"** para verificar si existe diferencia con la boleta anterior.

[Volver](#)

4. El ejecutivo ingresa el RUT del Cliente a consultar, a continuación, hace clic en **"Consultar"**, el portal comparador de boletas despliega las boletas del cliente con su fecha de emisión, fecha de vencimiento, monto y link para el despliegue del detalle.

Step 5



Rut 12569173-0 del titular del servicio señor (a) **MONICA JANETH MOYA**, presenta los siguientes documentos:

N° Boleta	Fecha de emisión	Fecha de vencimiento	Monto	Detalle
261546452	01/07/2024	21/07/2024	\$40.058	Ocultar detalle

⚠ La boleta 261546452, presenta las siguientes diferencias:

El valor de tu boleta es de \$40.058, la cual varió en \$-19.903 respecto del mes anterior. Esta variación se debe a:

- \$-12.490: Has cancelado el Servicio Adicional Pack TNT Sports Premium
- \$-4.163: Se ha aplicado un reembolso por los días proporcionales en los que no utilizaste el servicio adicional (Pack TNT Sports Premium. Proporcional) después de darlo de baja.
- \$-3.250: En tu boleta anterior tenías un cobro por corte y reposición, pero en esta ya no está presente.

260057938	01/06/2024	21/06/2024	\$59.961	Ver detalle
-----------	------------	------------	----------	-----------------------------

5. El ejecutivo hace clic en **“Ver detalles”** para ver las diferencias en las boletas del Cliente, a continuación, el portal despliega el detalle de la comparación de la boleta

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.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

¿A quién se brinda esta atención? Titular o tercero usuario del servicio.

¿Aplica Validación de Identidad? No aplica validación de identidad.

- Siempre valida la existencia de descuentos vigentes asociados a los servicios principales del cliente.
- Si el cliente tiene un descuento vigente cargado recientemente, informa que ya cuenta con un beneficio, indicando fecha de carga, valor y vigencia.
- Si el cliente no tiene un descuento vigente o el descuento actual está próximo a vencer, valida su RUT en la web para verificar si tiene disponible un nuevo descuento.
- Si el cliente tiene un nuevo descuento disponible y mantiene otro próximo a vencer, informa que para cargar el nuevo beneficio se debe eliminar el descuento actual.

GESTIÓN:

EJECUTIVO FRONT

Step 1

1. Valida el Rut del cliente para verificar si aplica un nuevo descuento, ingresando sus datos en la web <http://172.17.102.159/billshock>.

Step 2

Claro VTR Billshock

Iniciar sesión

Usuario

Contraseña

INGRESAR

VALIDA ESTADO NUEVO DESCUENTO

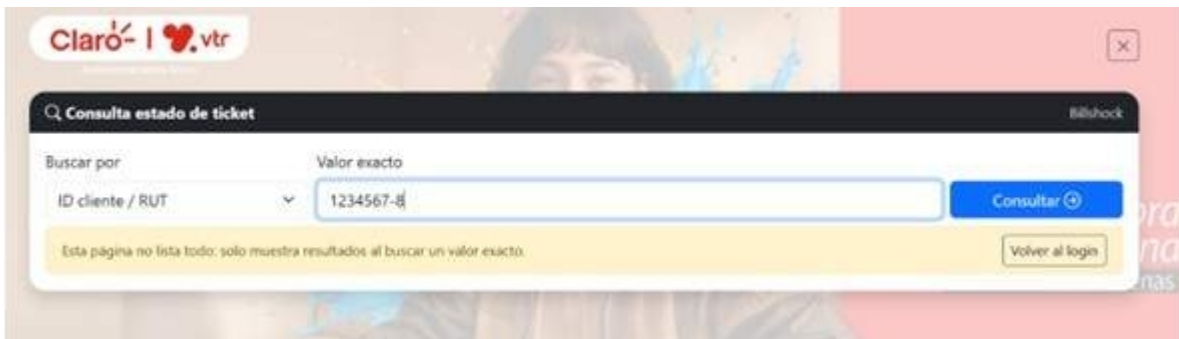
CARGA BASE CLIENTES

Para revisar un ticket no necesitas iniciar sesión. Usa la opción de consulta pública.

Por ti, la red fibra más moderna de Arica a Punta Arenas

2. Selecciona la opción **“VALIDA ESTADO NUEVO DESCUENTO”**

Step 3



The screenshot shows a web interface for consulting ticket status. At the top left is the logo "Claro I ♥ vtr". Below it is a search bar with the title "Consulta estado de ticket". The search bar has two sections: "Buscar por" (Search by) and "Valor exacto" (Exact value). Under "Buscar por", there is a dropdown menu with "ID cliente / RUT" selected. The "Valor exacto" section contains a text input field with the value "1234567-8". To the right of the input field is a blue button labeled "Consultar" with a magnifying glass icon. Below the search bar, there is a yellow message box that says "Esta pagina no lista todo: solo muestra resultados al buscar un valor exacto." and a button labeled "Volver al login".

3. Ingresa el **Rut del cliente** y luego pincha el botón "**Consultar**"

Step 4

The image shows two screenshots from a system interface. The left screenshot is titled 'Resultados' and 'Oferta Billshock'. It displays a table with client information and a 'Solicitar descuento a BO' button. The right screenshot is a modal titled 'Solicitar descuento a BO' with fields for client ID, user name, and a confirmation checkbox, followed by 'Cancelar' and 'Confirmar y enviar a BO' buttons.

Oferta Billshock			
DATOS DE INGRESO			
ID CLIENTE 25089234-9	IDEN VIVIENDA 609118	FECHA 2026-06-11	MONEDA CLARO
NÚMERO CONTACTO 996***915	DESCUENTO NUEVO \$ 14.000	PERIODO DESCUENTO 6 meses	NOMBRE DESCUENTO Descnto Lealtad 14.000 x 6M Claro
DATOS DE GESTIÓN			
Este caso aún no ha sido gestionado.			

Solicitar descuento a BO

Cliente: 25089234-9
ID vivienda: 609118

Usuario de Andes
EJ: JGARCIA

Usuario de Andes del ejecutivo Call Center que confirma la aceptación.

☐ Confirmo que el cliente aceptó el descuento informado.

La fecha de aceptación se registrará automáticamente y el canal quedará como CALLCENTER.

Cancelar **Confirmar y enviar a BO**

3.1. **Cliente con descuento disponible**, ofrece al cliente el descuento informado en la web para que se aplique desde su próxima boleta.

Apóyate del siguiente script:

"Sr(a). XXX, le informo que cuenta con un nuevo descuento de \$X mensuales por X meses disponible para su servicio. ¿Le gustaría que apliquemos este nuevo beneficio para su próxima boleta?"

a. **Si el cliente acepta el descuento**, selecciona **"Solicitar descuento a BO"**, completar el check de descuento informado y selecciona **"Confirmar y enviar a BO"**. Informa al cliente que dentro de 48 horas recibirá la confirmación del descuento cargado vía WhatsApp.

Apóyate del siguiente script:

"Sr(a). XXX, su nuevo descuento ha sido registrado. En un plazo de 48 hrs le confirmarán vía WhatsApp a su teléfono móvil registrado."

b. **Si el cliente no acepta el descuento**, continúa la atención en el punto 4.

Step 5



The screenshot shows the Claro VTR website interface. At the top left is the logo "Claro | vtr". Below it is a search bar with the text "Consulta estado de ticket". To the right of the search bar is the user name "Billshock". Below the search bar is a form with two input fields: "Buscar por" and "Valor exacto". The "Buscar por" field has a dropdown menu with "ID cliente / RUT" selected. The "Valor exacto" field contains the text "1234567-8". To the right of these fields is a blue button labeled "Consultar". Below the search bar is a yellow message box that says "Esta página no lista todo: solo muestra resultados al buscar un valor exacto." To the right of this message is a button labeled "Volver al login". Below the search bar is a section titled "Resultados" with a link to "0 registros(s)". Below the "Resultados" section is a light blue message box that says "Rut no tiene disponible un descuento promocional, continuar con la atención normal."

3.2. **Cliente sin descuento disponible**, continúa la atención en el punto 4.

Step 6

4. Revisa la existencia de un plan más económico para ofrecer al cliente.

Step 7

4.1. **Si existe un plan más económico**, ofrece al cliente la actualización de su plan a uno más económico (Downgrade de plan).

a. **Si el cliente acepta**, transfiere de forma asistida a la **plataforma N1 Comercial**. Apóyate en la publicación **PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA HOGAR**.

b. **Si el cliente no acepta**, informa que es la alternativa que tenemos disponible en el momento.

Apóyate con el siguiente script:

"Sr(a). XXX, entiendo su posición. Esta es la mejor alternativa que puedo ofrecerle en este momento."

Step 8

4.2. **Si no existe un plan más económico**, informa al cliente que no existen alternativas adicionales disponibles.

Apóyate con el siguiente script:

"Sr(a). XXX, en este momento no contamos con un plan más económico disponible para su servicio."

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO TRAINER Nº 17 FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO
TRAINER Nº17!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR