

17 NO VOZ DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS

Nº17 - CONTACT CENTER NO 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.

≡ ANDES - MODIFICACIÓN DE DATOS

≡ ANDES - ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO

≡ INCONVENIENTES CON TELEVISIÓN SMART

≡ ACTIVACIÓN Y SOLUCIÓN INCONVENIENTES NETFLIX

≡ ACTIVACIÓN Y DESACTIVACIÓN CRUNCHYROLL

≡ DESAFÍO TERMINADO

ANDES - MODIFICACIÓN DE DATOS



POLÍTICAS DE ATENCIÓN

- Revisar que los Datos de Contacto y los Datos Obligatorios (Marcados con Asterisco) estén correctamente ingresados y actualizados.
- **Para Call Center (Voz y No Voz):**
Si el cliente necesita realizar modificación de datos, estos se clasifican de la siguiente manera:

Datos Críticos: Nombre, Apellido, Correo electrónico.

Datos Menos Críticos: Cuenta Twitter (ID Twitter), Profesión, Nacionalidad y Fecha de Nacimiento.

En ambos casos, la gestión corresponde exclusivamente al área N1 Comercial.

En cambio, para modificar Tipo de Cliente, Subtipo, Dirección, Tipo de Documento, Teléfono Principal y Giro, puede realizarlo directamente el ejecutivo N0, ya que corresponden a datos **No Críticos**.

Excepción: el área de OTT y Retención, sí se encuentra habilitada para realizar estas solicitudes directamente.

Si un cliente solicita este cambio, debes: Realizar transferencia asistida a N1 Comercial, apóyate del procedimiento [Protocolo de transferencia.](#)

- En caso para **Sucursales**, si cliente necesita realizar estas modificaciones debes informarle a tu Supervisor para que realice esta gestión desde Andes. Una vez realizada, continuar con la atención normal del cliente.
- Para modificar los datos del cliente, debes validar que estás hablando con el titular. La validación debes realizarla en el Registro Civil. Apóyate en la publicación [POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD](#)
- No todos los datos del cliente se pueden modificar; estos estarán bloqueados para edición.
- Los botones MOSTRAR MÁS/MOSTRAR MENOS permitirán ver todos los campos de la ficha del cliente.
- La modificación en la cuenta de facturación puede ser realizada por cualquier puesto de trabajo, pero el perfil de facturación podrá ser

modificado solamente por usuarios con puesto de Supervisor, jefe y BackOffice.

- Recuerda que, al realizar una modificación de datos, debes considerar el período de tasación según el Ciclo de Facturación del cliente.

GESTIONA: MODIFICACIÓN DE NOMBRE Y APELLIDOS —

La modificación de Nombre y apellido es una gestión exclusiva del N1 Comercial. Si un cliente solicita este cambio, debes:

Realizar transferencia asistida a N1 Comercial, apóyate del procedimiento **Protocolo de transferencia.**

En caso para Sucursales, si necesita realizar estas modificaciones debes informarle a tu Supervisor para que realice esta gestión. Una vez realizada, continuar con la atención normal del cliente.

Gestión: Ejecutivo N1 Comercial, debe Validar la identidad del cliente (Registro Civil).

Sigue el paso a paso de la modificación de nombre y apellido.

2.1. Seleccionar el cuadro de NOMBRE o APELLIDOS y escribir el nuevo dato y pincha el botón GUARDAR para finalizar

GESTIONA: MODIFICACIÓN DE E-MAIL

La modificación de Correo electrónico es una gestión exclusiva del N1 Comercial. Si un cliente solicita este cambio, debes:

Realizar transferencia asistida a N1 Comercial, apóyate del procedimiento **Protocolo de transferencia**. A excepción de área OTT y Retención, sí se encuentra habilitada para realizar estas solicitudes directamente.

En caso para Sucursales, si necesita realizar estas modificaciones debes informarle a tu Supervisor para que realice esta gestión. Una vez realizada, continuar con la atención normal del cliente.

Gestión: Ejecutivo N1 Comercial, debe Validar la identidad del cliente (Registro Civil).

Sigue el paso a paso de la modificación del correo.

IMPORTANTE: Si el cliente solicita el cambio de su correo electrónico para el envío de la boleta, debes hacer este mismo procedimiento pero en la cuenta de **FACTURACIÓN**.

Sigue el paso a paso de la modificación del correo.

6.1. Posicionarse sobre el campo de E-MAIL y escribir el nuevo correo y Guardar

(el campo ESTADO MAIL quedará PENDIENTE debido a que esta Función aún no disponible en Andes)

The screenshot displays the 'Andes' CRM interface. At the top, there's a menu bar with options like 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. Below this is a search bar and a 'Todos' button. The main navigation bar includes 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Direcciones', 'Pedidos', 'Pedidos de ventas', 'Contactos', and 'Fallas masivas'. The 'Clientes' tab is selected, showing a list of clients. The client '8646174-9' is selected, and the 'Resumen del cliente' tab is active. This tab shows a form with various fields: 'Rut' (8646174-9), 'Nombre' (PATRICIA DE LOS), 'Apellido paterno' (RAMAREZ), 'Apellido materno' (QUEZADA), 'Segmento valor', 'Tipo de documento' (Cédula), 'Profesión' (PROFESORA), 'Dirección' (APOQUINDO A), 'Comuna' (LAS CONDES), 'Email' (highlighted with a red box), 'Edad' (38), 'Nacionalidad' (CHILENA), 'Estado email' (Pendiente Validar), 'Región' (REGION METROPOLITANA), 'Teléfono principal' (963715034), 'En cobranza' (checkbox), 'Fallas masivas' (checkbox), 'Retenidos' (checkbox), 'Tipo' (Empresarial), 'Categoría' (Cliente), 'Subcategoría' (Sin Servicios), 'Resultado última encuesta EPA', 'Fecha última encuesta EPA', 'Resultado última encuesta NPS', 'Fecha última encuesta NPS', 'id Twitter' (@ursulanogera), 'Género' (Femenino), 'Fecha de nacimiento' (01/06/1987), and 'Estado' (Prospecto). Below the summary, there are sections for 'Siguiendo mejor Acción', 'Perfil de facturación', 'Productos Instalados', 'Actividades', and 'Pedidos'.

CONTINUE

ANDES - ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO



Gestionar de forma correcta y eficiente las solicitudes de clientes para actualizar o cambiar su plan.

CONSIDERACIONES TRANSVERSALES

A partir del 06-05-2026, entra en vigencia la política de validación para la venta de servicios Hogar, con el fin de asegurar el cumplimiento de las políticas comerciales definidas por la compañía.

Por lo anterior, antes de ofrecer o gestionar una venta / actualización de promoción, se deberá verificar en ANDES el límite o condiciones comerciales asignadas al cliente.

Apóyate del siguiente procedimiento: **Política de Límites de Crédito y Percentiles de Hogar**

- SI ANDES muestra el mensaje "NO SE HA PODIDO OBTENER LA CAPACIDAD DE AGENDAMIENTO, FAVOR REINTENTAR", debes modificar el inicio más tardío, para así poder ver más días disponibles para agendar.
- Para realizar una actualización de plan los servicios deben encontrarse activos y con cuenta al día (sin boleta vencida) En caso de que tenga la boleta vencida, indicar que no es posible generar un cambio de plan y que nos contacte cuando su boleta esté regularizada.
- Si la actualización de promoción es gestionada por la plataforma de retención, esta podrá ser ingresada con boleta vencida.
- Se permite realizar actualización de promoción sólo una vez por cada DOM (Ciclo de Facturación).
- Informa según el **PLAN COMERCIAL** los cargos con respecto a la contratación. Si el cliente solicita la misma oferta (descuentos) que, para clientes nuevos, explica que dicha oferta ha sido entregada en

la contratación de los servicios y ofrece la mejor oferta según tu canal de atención.

- Si la actualización de promoción incluye un alta de servicio, revisa las validaciones de venta en **VALIDACIONES Y REVISIÓN DE LA DEUDA EN LA VENTA.**
- Recordar al cliente que pierde promociones de venta y/o descuentos iniciales si es que modifica la promoción contratada.
- Al realizar un Upgrade de plan considerar que, si tiene el PAC/PAT con límite, éste puede quedar rechazado en caso de que el valor a pagar supere dicho límite.
- Si la actualización de promoción es un Downgrade de plan, el **cobro del nuevo plan se verá reflejado en la siguiente boleta sin cobros proporcionales.**

En toda actualización de promoción asociada a planes **solo TV, solo Telefonía o dúo pack TV + Telefonía**, ya sea que el cliente mantenga o quede con alguno de estos empaquetamientos, verifica si el sistema generó automáticamente un **cargo de \$50.000. Si el cargo fue generado, elimínalo antes de finalizar la actualización**, evitando que este sea facturado en la próxima boleta del cliente.

Para identificar este cargo y gestionar su eliminación en el cambio de plan, apóyate con el **Paso a Paso Actualización de Promoción Fijo.**

1. **Indagar solicitud de cliente**, consulta el plan al cual se desea cambiar, asesorando según las necesidades del cliente.
2. **Confirmar titularidad**, valida que la persona que solicita el cambio sea el titular de la cuenta.
3. **Validación Comercial**, confirmar en Andes que los servicios se encuentren activos y sin deuda vencida.
4. **Gestionar según solicitud:**

4.1 Cambio de plan implica aumentar el valor del plan (UPSELLING)

Revisa el Plan Comercial vigente, asesorar al cliente y realizar la actualización de promoción. Apóyate en la publicación Paso a Paso Actualización de Promoción Fijo. Entréga el detalle de lo realizado en la cuenta del cliente, apóyate con la publicación [**PROTOCOLO DE CIERRE CAMBIO DE PLAN**](#)

4.2 Cambio de plan implica eliminar un servicio principal (Desconexión)

Transfiere a retención según la publicación [**PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA HOGAR**](#)

4.3 Cambio de plan implica disminuir valor del plan manteniendo servicios principales (DOWNSELLING)

- a) Revisa en productos instalados si tiene activos SVA y/o Canales Premium.
- b) Si tiene SVA y/o Canales Premium activos, recomienda al cliente que puede disminuir el valor mensual de su plan eliminando adicionales que tenga activos.

- **Cliente acepta eliminar adicionales:** elimina el o los SVA de su cuenta y después elimina Canales Premium. Apóyate en la publicación [**PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS - MODULAR**](#)
- **Cliente no acepta o no tiene SVA y/o Canales premium:** continua con el paso 5.

5. Confirmar existencia de plan más económico, revisa de acuerdo al plan comercial vigente si existe alternativa de plan más económico de lo que ya tiene

contratado el cliente.

5.1 Si no existe plan más económico, informa al cliente que no existe alternativa de plan más económico de lo que ya tiene contratado. Apóyate con el siguiente script:

"Sr(a). [Nombre], revisé las alternativas comerciales disponibles para su servicio y actualmente usted ya cuenta con el plan más económico que tenemos disponible. Esto significa que, por el momento, no existen planes de menor valor que nos permitan reducir aún más su mensualidad manteniendo los servicios que hoy disfruta."

5.2 Si existe plan más económico, continua con el paso 6

6. Validar descuento vigente, revisa en productos instalados si el cliente mantiene descuentos vigentes asociados a su plan actual. Considera que estos descuentos podrían hacer más conveniente mantener el plan vigente, aun cuando existan alternativas comerciales de menor valor.

6.1 Cliente sin descuento vigente, transfiere de forma asistida a la plataforma de **N1 Comercial**. Apóyate en la publicación **PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA HOGAR**

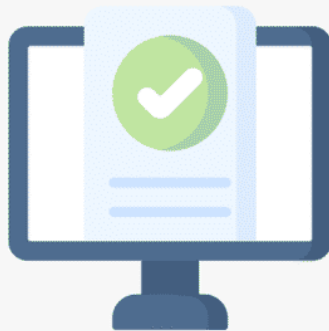
6.2 Cliente con descuento vigente, informa al cliente el valor del descuento, vigencia y lo que paga actualmente aplicado ese descuento. Apóyate con el siguiente script:

"Sr(a). [Nombre], revisando su cuenta, veo que actualmente cuenta con un descuento de \$[Monto Descuento] vigente por [Vigencia] meses, lo que permite que hoy su plan tenga un valor final de \$[Valor Final Actual]. Este beneficio está asociado a su plan actual y, en caso de realizar el cambio solicitado, el descuento se perderá automáticamente. Por ello, aunque el nuevo plan tenga un valor comercial menor, el valor que hoy paga gracias a su descuento podría ser igual o incluso más conveniente."

- Si luego de informar las condiciones el cliente **acepta mantener su plan actual, refuerza el monto y duración del descuento.**
- Si luego de informar las condiciones el cliente **aun así desea disminuir el valor de su plan, transfiere de forma asistida a la plataforma de N1**

Comercial. Apóyate en la publicación [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA HOGAR](#)

ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN SIN PORTABILIDAD:



IMPORTANTE

1. CREAR PEDIDO ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN:

1.1. En la Sección de PRODUCTOS INSTALADOS de la cuenta de servicio, posíciónate en la promoción a cambiar.

Validar a qué tipo de red corresponde la promoción contratada por cliente (si termina en "F" es FTTH, si no termina en "F" corresponde a HFC).

ADEMÁS, PUEDES REVISAR EN PRODUCTOS INSTALADOS SI EL CLIENTE FUE MIGRADO, ASÍ PUEDES ELEGIR CON CERTEZA EL PLAN QUE LE CORRESPONDE.

1.2. Luego haz Clic en ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN.

1.3. Selecciona el nuevo plan acordado con el cliente. Procura elegir el plan correcto.

Recuerda, si el cliente tiene contratada una **promoción HFC**, debes seleccionar catálogo disponible para esta red. Si cliente tiene **promoción FTTH**, debes seleccionar catálogo finalizado en "F".

Si el catálogo aparece en blanco, es necesario ingresar una Solicitud de Servicio de Validación de factibilidad.

Haz clic en Ingreso de Venta Nueva y Portabilidad Hogar HFC y Escalamiento Factibilidad Técnica, Domicilio Principal o Interior GDC para revisar la publicación. **NO** se debe ingresar ticket por este motivo.

Si al realizar la actualización, eliges la misma promoción, se mostrará un mensaje de Alerta:

2. PERSONALIZAR EL PEDIDO:

2.1. Ingresa a botón EDITAR PROMOCIÓN

2.2. Presionar el botón "Verificar" (1) y luego el botón "Terminado" (2).

3. Ingreso de Petición varia:

- Aplica para los casos en donde el pedido no conlleve una visita técnica automática y se realice:

- Upgrade/Downgrade o venta de Banda Ancha existiendo previamente telefonía
- Upgrade/Downgrade o venta de telefonía existiendo previamente banda ancha

Ten en claro en qué casos corresponde el ingreso:

Caso	Aplica petición varia?	Qué debes informar?	Cliente no acepta
------	------------------------	---------------------	-------------------

CLIENTE CON INTERNET CONTRATA TELEFONÍA	NO	El equipo telefónico no está incluido en el plan de telefonía	Si expresamente el cliente indica que no sabe cómo hacerlo/ no puede ingresar la PETICIÓN VARIA
		Para que el servicio funcione correctamente debe conectar equipo telefónico al puerto L1 del modem (imagen 1)	
CLIENTE CON TELEFONÍA CONTRATA INTERNET	SI	informar el agendamiento según sistema y acuerdo con el cliente	

En caso de no generar la petición varia, se finalizará el pedido automáticamente.

Revisa el ingreso en PETICIÓN VARIA

3.1. Completar la casilla COMENTARIOS con una observación de la actualización de promoción realizada.

3.2. Presionar el botón VERIFICAR para comprobar que comercialmente no hay errores en la transacción realizada.

3.3. Confirmar con cliente la fecha de actualización en el campo DESDE CUANDO, es aconsejable que sea fijada para el último día del CICLO DE FACTURACIÓN y así evitar cobros proporcionales. Luego presionar TERMINADO.

Es muy IMPORTANTE modificar sólo la fecha y NO la hora de este campo.

4. Verificar TSQ:

4.1. revisar la publicación VERIFICAR TSQ

5. GENERAR DOCUMENTO:

5.1. Una vez aprobado el TSQ, deber generar Documento GENERAR CONTRATO

6. ENVIAR PEDIDO:

6.1. Presionar el botón ENVIAR, para enviar el pedido.

6.2. Una vez enviado el pedido y SÓLO para los casos que NO se ingresó PETICIÓN VARIA, automáticamente se despliega el calendario de agendamiento, en el cual debe indicarse el día y bloque horario acordado con el cliente. Luego ACEPTAR y GUARDAR.

6.3. Una vez ingresado el agendamiento se puede verificar en la sección "Actividades" del pedido, la actividad específica del agendamiento para que un técnico vaya al domicilio del cliente.

La Actualización de Promoción que conlleva visita técnica, quedará en estado ABIERTA hasta que se realice la visita y entonces cambie el estado a COMPLETADA.

Es importante indicar al cliente que la cuenta debe mantenerse al día para que la visita y el cambio se lleven a cabo, ya que, si la cuenta cae en cobranza antes de la visita, ésta será anulada.

ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN CON PORTABILIDAD:



IMPORTANTE

5. CREAR PEDIDO ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN:

5.1. En la Sección de PRODUCTOS INSTALADOS de la cuenta de servicio, posíciónate en la promoción a cambiar.

Validar a qué tipo de red corresponde la promoción contratada por cliente (si termina en "F" es FTTH, si no termina en "F" corresponde a HFC).

ADEMÁS, PUEDES REVISAR EN PRODUCTOS INSTALADOS SI EL CLIENTE FUE MIGRADO, ASÍ PUEDES ELEGIR CON CERTEZA EL PLAN QUE LE CORRESPONDE.

5.2. Luego haz Clic en ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN.

5.3. Selecciona el nuevo plan acordado con el cliente.

Recuerda, si el cliente tiene contratada una promoción HFC, debes seleccionar catálogo disponible para esta red. Si cliente tiene promoción FTTH, debes

seleccionar catálogo finalizado en "F".

Si el catálogo aparece en blanco, es necesario ingresar una Solicitud de Servicio de Validación de factibilidad.

Haz clic en Ingreso de [Venta Nueva y Portabilidad Hogar HFC y Escalamiento Factibilidad Técnica, Domicilio Principal o Interior GDC](#) para revisar la publicación. **NO** se debe ingresar ticket por este motivo.

5.4. Modificar el **TIPO PORTADO** según el origen del número.

6. PORTABILIDAD:

Para ingresar la portabilidad, revisa CÓMO INGRESAR UNA PORTABILIDAD FIJA

7. PERSONALIZAR PEDIDO:

7.1. Ingresa al botón EDITAR PROMOCIÓN

7.2. Presionar el botón "Verificar" (1) y luego el botón "Terminado" (2).

8. INGRESO DE PETICIÓN VARIA:

Ten en claro en qué casos corresponde el ingreso:

Caso	¿Aplica petición varia?	¿Qué debes informar?	Cliente no acepta
CLIENTE CON INTERNET CONTRATA TELEFONÍA	NO	El equipo telefónico no está incluido en el plan de telefonía	Si expresamente el cliente indica que no sabe cómo hacerlo/ no puede ingresar la PETICIÓN VARIA

		Para que el servicio funcione correctamente debe conectar equipo telefónico al puerto L1 del modem (imagen 1)	
CLIENTE CON TELEFONÍA CONTRATA INTERNET	SI	informar el agendamiento según sistema y acuerdo con el cliente	

Revisa PETICIÓN VARIA 7.3. Completar la casilla **COMENTARIOS** con una observación de la actualización de promoción realizada.

7.4. Confirmar con cliente la fecha de actualización en el campo **DESDE CUANDO**, es aconsejable que sea fijada para el último día del CICLO DE FACTURACIÓN y así evitar cobros proporcionales. Luego presionar **TERMINADO**.

Es muy **IMPORTANTE modificar sólo la fecha y NO la hora de este campo.**

7.5. Pinchar el botón **VERIFICAR** para asegurar que todo lo ingresado, comercialmente esté correcto.

8. Verificar TSQ

Revisar la publicación VERIFICAR TSQ

9. GENERAR CONTRATO 9.1. Una vez aprobado el TSQ, deber generar Documento, GENERAR CONTRATO

10. ENVIAR PEDIDO

10.1. Una vez enviado el pedido y SÓLO para los casos que NO se ingresó PETICIÓN VARIA, automáticamente se despliega el calendario de agendamiento, en

el cual debe indicarse el día y bloque horario acordado con el cliente. Luego ACEPTAR y GUARDAR.

10.2. Una vez ingresado el agendamiento se puede verificar en la sección "Actividades" del pedido, la actividad específica del agendamiento para que un técnico vaya al domicilio del cliente

CONTINUAR

INCONVENIENTES CON TELEVISIÓN SMART



Este procedimiento aplica para resolver inconvenientes tanto de Dbox Smart/Box TV y HDMI STICK

Consulta al cliente cuál es el inconveniente puntual. Elige uno de los botones publicados en Clave para continuar tu atención:

CONTROL REMOTO

CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL REMOTO

IMPORTANTE

Ante consultas por Inconvenientes en Control Remoto, al finalizar la atención, siempre debes informar al cliente que recibirá un video tutorial vía WhatsApp sobre este tema. Para que el cliente reciba correctamente el mensaje con el tutorial, debes completar el siguiente [Formulario](#). IMPORTANTE: Si el tutorial ya fue enviado previamente durante la atención, no lo debes reenviar al finalizar. Esto aplica a Call Center Voz

- El control remoto, modelo CREEK, funciona mediante infrarrojo y bluetooth.
- Requiere 2 Baterías AAA (preferiblemente alcalinas).
- Micrófono incorporado
- Al ver la imagen del control, aclaramos que:
- Los botones marcados en rojo funcionan únicamente mediante infrarrojo y permiten controlar funciones del televisor únicamente.
- El botón de Power, marcado en rojo y azul permite controlar el apagado y encendido del *DBox Smart* y el TV del cliente
- Cuando realizamos el proceso de configuración del control, si el control no logra comunicarse con el televisor, esto debido a que el televisor no está en la base de códigos debemos de:
- Indicarle al cliente que su televisor no es compatible con el control, por tanto, debe de utilizar el control del TV para apagar y encender el TV, así como para subir y bajar el volumen.



CONTROL REMOTO

Se enciende luz roja/No enciende ninguna luz

Indicador de que las pilas están descargadas o no tienen suficiente carga para el funcionamiento óptimo. Recomienda al cliente hacer un cambio de pilas.

Informa al cliente que cuando las baterías (Pilas) del control remoto alcance un 20% o menos de carga, aparecerá un mensaje indicando batería baja, este mensaje se mostrará cuando:

- Se encienda el dBox Smart
- Cada 3 horas.
 - El mensaje que aparecerá un mensaje
 - El Cliente debe ACEPTAR para que desaparezca el mensaje.
 - Si el Cliente cambia las pilas (baterías) por unas nuevas, el mensaje desaparecerá permanentemente hasta que vuelvan tener un 20% o menos de carga.



Enciende luz led amarilla/anaranjada

PASO 1

PASO 2

PASO 3 Y 4

PASO 5

Realiza el pareo del control con TV de este procedimiento.

Si el cliente no tiene señal de TV, debes continuar según el procedimiento SIN SEÑAL de este procedimiento.

Si el cliente tiene señal de TV pero no puede controlar el volumen, guía al cliente con los siguientes pasos:

- Presionar durante 5 segundos el botón HOME+ TIVO. La luz led quedará encendida en color rojo



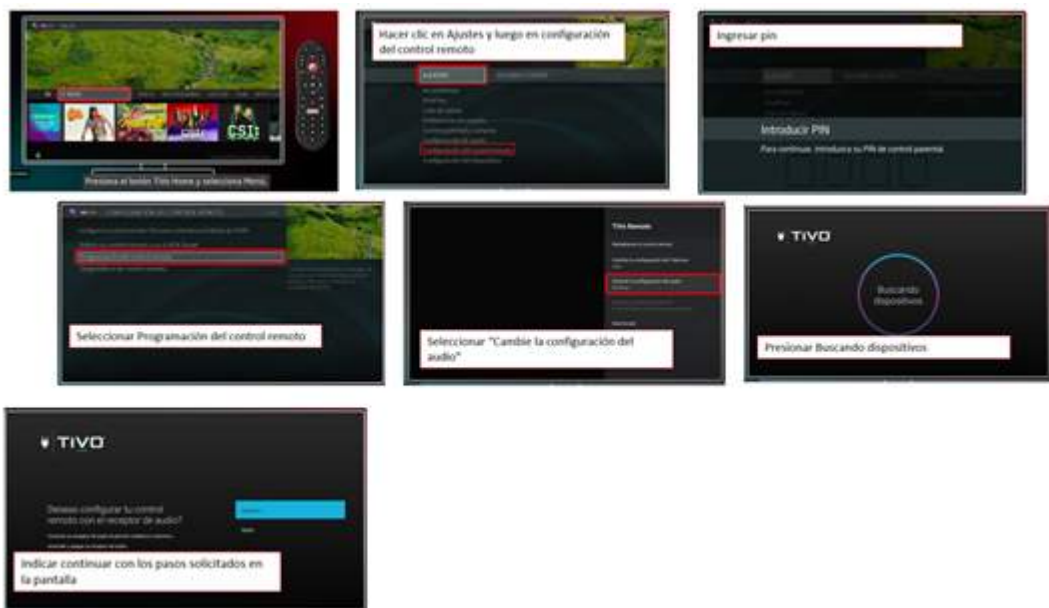
PASO 1	PASO 2	PASO 3 Y 4	PASO 5	
b. Presionar 3 veces el botón bajar volumen; luego presionar el botón TIVO. Este comando hará que la luz del control parpadee 3 veces y luego se apague.				
				

PASO 1	PASO 2	PASO 3 Y 4	PASO 5	
c. Indica al cliente presionar cualquier tecla EXCEPTO el de encendido d. La pantalla mostrará esta imagen Si el cliente tiene el decodificador modelo FUSE, solicita presionar el botón lateral para llegar a la misma pantalla				



PASO 1	PASO 2	PASO 3 Y 4	PASO 5	
--------	--------	------------	--------	--

e. Solicitar al cliente **probar los comandos del volumen**. Si estos no cambian el volumen de la televisión, indica los siguientes pasos:



PASO 1	PASO 2	PASO 3 Y 4	PASO 5
f. Si aún así, no se cambia el volumen de tv, informa al cliente que su televisor no es compatible con el control remoto, por lo que debe ocupar tanto el control del decodificador como el de la televisión.			

CONTINUE

ACTIVACIÓN Y SOLUCIÓN INCONVENIENTES NETFLIX



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

SOLUCIÓN INCONVENIENTES HOGAR

EJECUTIVO 1º LÍNEA

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

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.claro Chile.cl/personas/estadoservicio/>

Falla masiva

ID_FEN	PROBLEMA	FECHA_DECLARACION_PROBLEMA	FECHA_POSIBLE_SOLUCION	SUBSISTEMA	SERVICIO
1628775	Condes_LCON_XX_TANCO_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 escalada a red

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

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

Num SIX	Inspección	Fecha de inicio	Fin	Zona	Ciudad	Localidad	Ruido-Cable	Solicitante	Servicio	Actividad	Ejecutor o Responsable	Tipo Actividad
258380	Con Pérdida	25-09-2019 15:00:00	25-09-2019 16:00:00	2500	Santiago		610-003	Marcos Jose Mejias Marin	Tv+Tel+Int	\$50	Trabajo	Hugo Andres Catalan Osorio

Mostrando 1 a 1 de 1 registros

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

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

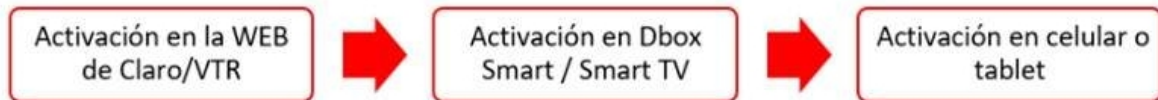
ACTIVACIÓN Y DESACTIVACIÓN CRUNCHYROLL



Resolver inconvenientes técnicos con respecto a la descarga, activación, reproducción y uso de la **aplicación CRUNCHYROLL**.

CÓMO ACTIVAR CRUNCHYROLL

EL ORDEN DE ACTIVACIÓN ES



ACTIVACIÓN CRUNCHYROLL SIN CUENTA PREVIA

ACTIVACIÓN CON CUENTA PREVIA

Aplica para clientes que nunca han tenido una cuenta con Crunchyroll

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 las imágenes de apoyo de activación para clientes Claro I VTR [aquí](#)

ACTIVACIÓN CRUNCHYROLL SIN CUENTA PREVIA

ACTIVACIÓN CON CUENTA PREVIA

Aplica a clientes que en algún momento tuvieron cuenta Crunchyroll que ya no está vigente o que tiene una cuenta vigente contratada con Crunchyroll 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 Crunchyroll, deberá cancelarla y esperar a que finalice su vigencia antes de activar el beneficio Claro VTR. **SI NO ESPERA FINALIZAR LA VIGENCIA MANTENDRÁ EL COBRO DE SU SUSCRIPCIÓN Y DEL BENEFICIO.**
- 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).

SOLUCIÓN INCONVENIENTE FIJO

EJECUTIVO 1º LÍNEA

Step 1

REVISA EL ESTADO DEL SERVICIO

Revisa que la cuenta del servicio esté activa. Si el cliente tiene otra dirección con servicios hogar y estos están suspendidos por no pago, la aplicación no estará disponible hasta que la cuenta esté al día.

Step 2

REVISAR SI LA APLICACIÓN APARECE CONTRATADA

Verifica en Andes si la aplicación aparece contratada mediante la modalidad a la carta.

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

Step 3

DESCARTAR QUE EXISTA UN MASIVO EN EL SECTOR.

The image displays three screenshots of the VTR system interface, illustrating different status indicators for mass failures and scheduled work.

Screenshot 1: Shows a search for a mass failure. A red dot indicates a mass failure. The table below shows the results:

ID_FEN	PROBLEMA	FECHA_DECLARACION_PROBLEMA	FECHA_POSIBLE_SOLUCION	SUBSISTEMA	SERVICIO
1628775	Las Condes_VCOR_IX_TANGO_001_004_TELEVISION	19/07/2019 20:51:00	11/07/2019 00:51:00	Amplificador BT	Tv+Tel+Int

Screenshot 2: Shows a search for a mass failure. A red dot indicates a mass failure. The table below shows the results:

ID_FEN	PROBLEMA	FECHA_DECLARACION_PROBLEMA	FECHA_POSIBLE_SOLUCION	SUBSISTEMA	SERVICIOS
263	ESCALADO-RED (SAMSUNG U11 001) Mejora de Niveles	19/10/2022 11:48:34	20/10/2022 08:00:00		

Screenshot 3: Shows a search for scheduled work. A yellow dot indicates scheduled work. The table below shows the results:

Num. SIX	Importe	Fecha de Inicio	Fecha de Fin	Localidad	Subsistema	Servicio	Actividad	Ejecutor o Responsable	Tipo Actividad
194285	Con Perdida	29-09-2019 15:00:00	29-09-2019 16:00:00	San Miguel	222-005	Marco: Juan Rojas	Tv+Tel+Int: 150	Trabajo 1 - Hugo Andres Catalan Osorio	

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

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/>

Step 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

IMPORTANTE: Si la recuperación de contraseña de sucursal virtual requiere hacer un cambio de correo electrónico, debes transferir al cliente a la Plataforma de Streaming, siempre y cuando sea el titular de la cuenta. Si no es el titular, indica que por resguardo de sus datos personales debe contactarnos el titular de los servicios para hacer la modificación.

SOLUCIÓN INCONVENIENTES MÓVIL

EJECUTIVO 1º LÍNEA

PASO 1: REVISA EL ESTADO DEL SERVICIO

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 2: REVISAR SI LA APLICACIÓN APARECE CONTRATADA

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 3: VERIFICA EL ACCESO A SUCURSAL VIRTUAL

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](#)

Si no puede ingresar a Sucursal virtual porque se debe modificar el correo electrónico, deberá transferirlo a la Plataforma Streaming para modificar el correo

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**

PLATAFORMA STREAMING

IMPORTANTE:

Si el cliente no fue transferido desde primera línea debes hacer los 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

NO PUEDE ACTIVAR

**NO RECUERDA
CONTRASEÑA**

SESIÓN SE CIERRA

**PROVEEDOR PARA
ACTIVAR- LA
APLICACIÓN SÓLO
DA OPCIÓN DE
SUSCRIPCIÓN DE**

1. Validar si tuvo, tiene o nunca tenido cuenta Crunchyroll.

a. Tuvo cuenta, pero ya no está activa

1. Indica el paso a paso para la activación de Crunchyroll 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, consulta cuál es el ícono que usa para entrar a internet:

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

7. Una vez 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** y crear una nueva cuenta para ingresar.

- **Eliminar la suscripción con su proveedor.** Una vez eliminada, activar Crunchyroll 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 Crunchyroll 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**.

NO PUEDE ACTIVAR

**NO RECUERDA
CONTRASEÑA**

SESIÓN SE CIERRA

**PROVEEDOR PARA
ACTIVAR- LA
APLICACIÓN SÓLO
DA OPCIÓN DE
SUSCRIPCIÓN DE**

1. En la pantalla de inicio de sesión, seleccionar OLVIDASTE TU CONTRASEÑA

2. Ingresar el correo de la cuenta y seleccionar ENVIAR

3. Abrir el correo electrónico de remitente y hacer clic en link que viene en el correo

4. Crear la nueva contraseña y confirmarla.

5. Si el cliente aún no ha recibido el correo, indicar revisar las carpetas de spam, correo no deseado o promociones, asegurar haber introducido la dirección de correo electrónico correcta e intentarlo de nuevo y esperar unos minutos

6. Si aún así no se puede reestablecer, indicar al cliente el paso descrito en el link **<https://help.crunchyroll.com/hc/es/articles/18504452471828-No-estoy-recibiendo-el-correo-con-el-enlace-de-restablecimiento-de-contrase%C3%B1a>**

Paso 2

Paso 4

NO PUEDE ACTIVAR

NO RECUERDA
CONTRASEÑA

SESIÓN SE CIERRA

PROVEEDOR PARA
ACTIVAR- LA
APLICACIÓN SÓLO
DA OPCIÓN DE
SUSCRIPCIÓN DE

- 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 Crunchyroll.

- Logra ingresar: Finaliza y registra tu atención
- No logra ingresar: solicitar cerrar la sesión de Crunchyroll 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.

NO PUEDE ACTIVAR

NO RECUERDA
CONTRASEÑA

SESIÓN SE CIERRA

PROVEEDOR PARA
ACTIVAR- LA
APLICACIÓN SÓLO
DA OPCIÓN DE
SUSCRIPCIÓN DE

- a. Indica al cliente cerrar la sesión en todos los dispositivos donde usa Crunchyroll.
- 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

CONTENIDO CARGANDO, PERO NO SE REPRODUCE	CONTENIDO CARGANDO, PERO NO SE REPRODUCE/ REPRODUCCIÓN INESTABLE	DESCONOCE PERFILES O REPRODUCCIÓN	SE HA ALCANZADO EL LÍMITE DE TRANSMISIONES	PLATAFORMA
--	---	---	--	------------

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 móvil

CONTENIDO CARGANDO, PERO NO SE REPRODUCE	CONTENIDO CARGANDO, PERO NO SE REPRODUCE/ REPRODUCCIÓN INESTABLE	DESCONOCE PERFILES O REPRODUCCIÓN	SE HA ALCANZADO EL LÍMITE DE TRANSMISIONES	PLATAFORMA
Informa al cliente que será transferido a un ejecutivo especialista. Transfiere al N1 Técnico según la publicación PROTOCOLO TRANSFERENCIA.				

CONTENIDO CARGANDO, PERO NO SE REPRODUCE	CONTENIDO CARGANDO, PERO NO SE REPRODUCE/ REPRODUCCIÓN INESTABLE	DESCONOCE PERFILES O REPRODUCCIÓN	SE HA ALCANZADO EL LÍMITE DE TRANSMISIONES	PLATAFORMA
1. Revisar dispositivos conectados.				

2. Cerrar sesión en todos los dispositivos.
 3. Cambiar la contraseña de la cuenta.
- Informa al cliente que deberá volver a iniciar sesión con la nueva contraseña en los dispositivos que quiera usar.
4. Eliminar el perfil desconocido.

CONTENIDO CARGANDO, PERO NO SE REPRODUCE	CONTENIDO CARGANDO, PERO NO SE REPRODUCE/ REPRODUCCIÓN INESTABLE	DESCONOCE PERFILES O REPRODUCCIÓN	SE HA ALCANZADO EL LÍMITE DE TRANSMISIONES	PLAY
a. Valida con el cliente cuál es tipo de suscripción que tiene: • Suscripción FAN: Informar que su plan tiene una pantalla para transmisión. • Suscripción MEGA FAN: Informa al cliente que el mensaje se genera porque hay 4 dispositivos ya reproduciendo contenido.				

CONTENIDO CARGANDO, PERO NO SE REPRODUCE	CONTENIDO CARGANDO, PERO NO SE REPRODUCE/ REPRODUCCIÓN INESTABLE	DESCONOCE PERFILES O REPRODUCCIÓN	SE HA ALCANZADO EL LÍMITE DE TRANSMISIONES	PLAY
a. Realizar el procedimiento Inconvenientes internet HFC- FTTH. b. Si el inconveniente no se resuelve, ingresa un ticket a mesa de ayuda: Si ninguno de los pasos anteriores funciona, ingresa un ticket a mesa de ayuda: Cliente VTR: Tipo de registro: Aplicación corporativa Seleccione aplicación: STREAMING OTT Categoría: Crunchyroll Tipo de solicitud: Elegir la opción entre:				

- Problema de acceso.
- Reproducir contenido.

PLATAFORMA N1

PLATAFORMA N1

- a. Realizar el procedimiento Inconvenientes internet HFC- FTTH.
- b. Si el inconveniente no se resuelve, ingresa un ticket a mesa de ayuda:
Si ninguno de los pasos anteriores funciona, ingresa un ticket a mesa de ayuda:

Cliente VTR:

Tipo de registro: Aplicación corporativa

Seleccione aplicación: STREAMING OTT

Categoría: Crunchyroll

Tipo de solicitud: Elegir la opción entre:

- Problema de acceso.
- Reproducir contenido.

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO

DESAFÍO N.º 17 FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°
17!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

Para salir del Desafío solo debes presionar el botón

"Finalizar"

FINALIZAR