

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS Nº22 - 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 período que lo estés realizando**, por lo que es importante que siempre revises CLAVE.

PLANES HOGAR CON YOUTUBE/NETFLIX

OTT A LA CARTA NO RECONOCIDA

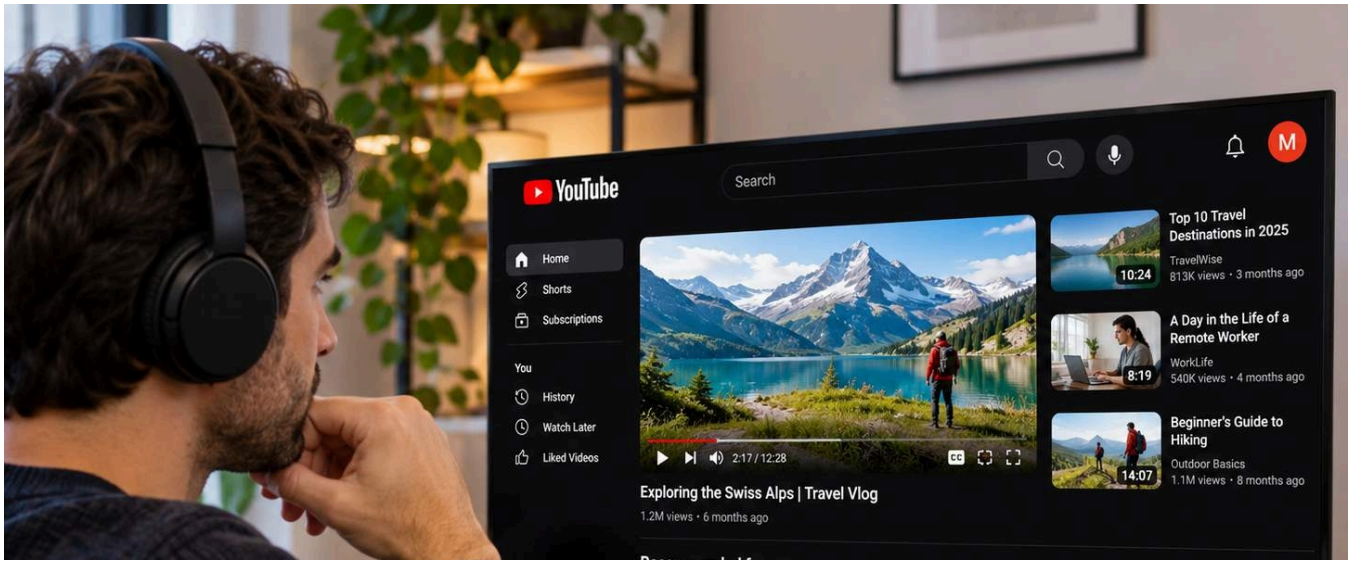
ACTIVACIÓN Y SOLUCIÓN INCONVENIENTES YOUTUBE

CAMBIO DE HFC A FIBRA ÓPTICA

DESAFÍO TERMINADO

Lesson 1 of 5

PLANES HOGAR CON YOUTUBE/NETFLIX



CARACTERÍSTICAS YOUTUBE PREMIUM

IMPORTANTE

YouTube Premium entrega una experiencia **sin anuncios** en todo YouTube y YouTube Kids. La suscripción a Premium **incluye YouTube Music Premium**, donde se puede escuchar más de 100 millones de canciones sin anuncios. Además, con Premium **se pueden descargar vídeos para verlos sin conexión y reproducir contenido en segundo planomientras se usan otras aplicaciones o se tiene la pantalla bloqueada.**

CONSIDERACIONES IMPORTANTES:

- El beneficio de YouTube Premium aplica únicamente **dentro de Chile.**
- El plan de YouTube Premium es **individual** y puede ser utilizado por **1 solo usuario y 1 pantalla a la vez.**
- La cuenta es **1 por RUT**, aunque el cliente tenga activo dos o más planes con YouTube Premium.
- El email para activar YouTube Premium debe ser **Gmail.**
- *CÓMO SE VISUALIZA EL COBRO DE YOUTUBE EN LA BOLETA:* A diferencia de Netflix, la App de **YouTube Premium no figura desglosada en el detalle de la boleta** si no que viene asociado al nombre del plan contratado por el cliente.



GESTIÓN CAMBIO DE PLAN A PLANES YOUTUBE/NETFLIX

- El cambio de plan puede ser realizado solo por el **titular del servicio.**

- Las solicitudes de cambio de plan deben ser ingresadas en la Landing disponible para esta gestión, ya que entregarán ofertas personalizadas para el cliente.

- La oferta para cambio de plan, aplica **sólo un Rut, independiente de la cantidad de viviendas o planes contratados.**

- En caso que el cliente no tenga oferta disponible, es posible ofrecer los nuevos planes a valor normal (sin descuento) y esa atención se debe realizar según el procedimiento actual de **Actualización de Promoción**

- Informa siempre al cliente las características de las App YouTube Premium y/o Netflix según corresponda.



CONSIDERACIONES IMPORTANTES

GESTIÓN EJECUTIVO PRIMERA LÍNEA

1. Ingresa a **Landing de cambio de plan**, ingresa el Rut del cliente y luego clic en **“Continuar”**

2. Solicita el **N° de documento/Serie** y luego presiona **Ver mi Oferta.**

2.1. **Si la validación del Rut y número de documento/serie del cliente es correcta,** continúa con el paso **“Revisión de Ofertas”.**

2.2. **Si la validación del Rut y número de documento/serie del cliente es incorrecta o el cliente no tiene su carnet de identidad a mano,** continúa con el paso **N°3.**

3. Realiza la validación por medio de un **Token** (código que llega al correo o teléfono del cliente), para esto realiza los siguientes pasos: Selecciona la opción “No tengo mi número de serie a mano”

3.1. Informa al cliente que recibirá un código de verificación de identidad y valida con el cliente si el código lo desea recibir **por correo electrónico** o **SMS** a su número telefónico de contacto.

3.2. Solicita al cliente el código de verificación que le llegará a su correo o SMS dependiendo de la opción seleccionada.

3.3. Ingresa el código de verificación en la Landing y pincha **“Continuar”.**

3.3.1. **Si la validación es correcta**, la Landing de cambio de plan mostrará la oferta disponible para el cliente ingresado. Continúa con el acordeón **“Revisar Oferta”**

3.3.2. **Si la validación es incorrecta**, confirma que el código ingresado sea el indicado por el cliente. Si una vez confirmado el código continúa apareciendo el mensaje que no es válido, puedes reenviar el código nuevamente y repetir la operación.

Si después de 3 intentos la verificación de identidad no es exitosa, se debe informar al cliente que no es posible procesar la solicitud por este canal. Apóyate con el siguiente script:

Sr(a) XXX, por temas de seguridad y dado que no hemos podido validar la identidad por N° de documento/serie ni a través del código de verificación, lamentablemente no podremos procesar su solicitud de cambio de plan por este canal, lo invitamos a acercarse a nuestras tiendas.

3.3.3. **Si el código expiró**, recuérdale al cliente que el código tiene una vigencia de 1 minuto. Selecciona **“Reenviar código”** para repetir la operación.


Personas
Negocios
Empresas
Pagos
Más de Claro
Chile
Claro
Servicios
Tienda
Claro Club
Ayuda
Hablando Claro
Mi Claro
Cámbiate a un plan con más entretención
Ingresa tus datos y descubre las alternativas que tenemos para ti.
RUT del titular del servicio*
12.345.678-9
Contratar

CONTINUAR

Lesson 2 of 5

OTT A LA CARTA NO RECONOCIDA



GESTIÓN:

OBJETIVO	GESTIÓN

Establecer la gestión que debe realizar el ejecutivo cuando un cliente manifieste **no reconocer la contratación o el cobro de las OTT´s de Netflix, Crunchyroll o Disney a la carta**, considerando las validaciones definidas para esta casuística.

OBJETIVO

GESTIÓN

Paso 1: Identificar el motivo de contacto

Si el cliente indica directamente que no reconoce la contratación de **NETFLIX, DISNEY+ O CRUNCHYROLL**, o consulta por un cobro y al explicarle qué corresponde manifiesta que no reconoce haber contratado el servicio, revisa los antecedentes de la OTT en sistema.

Paso 2: Valida los antecedentes en sistema

Confirma que la fecha de contratación de la OTT se encuentre entre el **30/07/2026 y el 17/09/2026**, ambas fechas inclusive, y que el campo **Código de Vendedor se encuentre vacío**. Para ello identifica en Andes el pedido de modificación y valida los datos.

Paso 3: Valida los antecedentes en sistema

Confirma que la fecha de contratación de la OTT se encuentre entre el **30/07/2026 y el 17/09/2026**, ambas fechas inclusive, y que el campo **Código de Vendedor se encuentre vacío**. Para ello identifica en Andes el pedido de modificación y valida los datos.

Paso 4: Elimina la OTT

Elimina la OTT a la Carta que el cliente manifiesta no reconocer registrando el **#NO_RECONOCE_OTT** como comentario en el pedido de modificación. Para realizar la eliminación, apóyate en el procedimiento **OTT a la Carta** – sección Eliminación de OTT.

Paso 5: Ajusta el cobro

Ajusta en la boleta actual el monto facturado correspondiente a la OTT que el cliente manifiesta no reconocer, registrando **#NO_RECONOCE_OTT** en el comentario del ajuste. Si el monto a descontar supera el máximo permitido, ingresa el ajuste para que la actividad llegue a tu supervisor y este apruebe el ajuste. Si el monto supera lo permitido para ajustar por tu supervisor, indicar al cliente que en un plazo de **48 horas hábiles** verá reflejado el descuento y el nuevo monto a pagar.

Apóyate con el siguiente script:

"Sr(a) XXXX, ya gestioné el descuento del monto cobrado por este concepto. Este proceso puede tardar hasta 48 horas hábiles en verse reflejado el nuevo monto a pagar."

Para los casos en que la boleta esté próxima a vencer, realiza la inhibición del flujo de cobranza para evitar la suspensión de los servicios en el plazo que se esté regularizando el monto.

Para realizar el ajuste, apóyate en el procedimiento **Paso a Paso Ajuste – Modular**.

Para realizar la inhibición en los casos que corresponda, apóyate en el procedimiento **Cobranza - sección Inhibición del flujo de cobranza**

Paso 6: Informa al cliente

Informa al cliente que el servicio fue eliminado y el monto rebajado de su boleta actual. **Apóyate con el siguiente script:**

"Sr(a). XXX, comprendo lo que nos indica por lo que realizaremos la eliminación del servicio asociado a su cuenta y descontaremos el monto cobrado por este

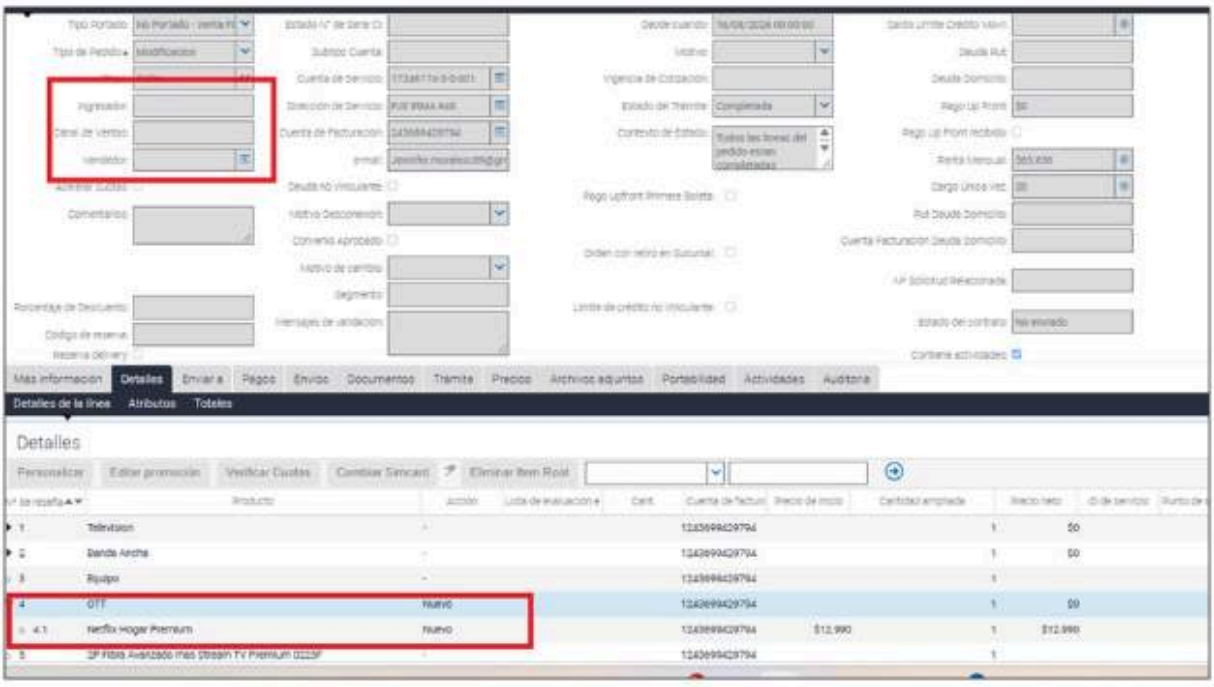
concepto."

Paso 7: Registra la atención

Registra la atención en Andes con el **#NO_RECONOCE_OTT**

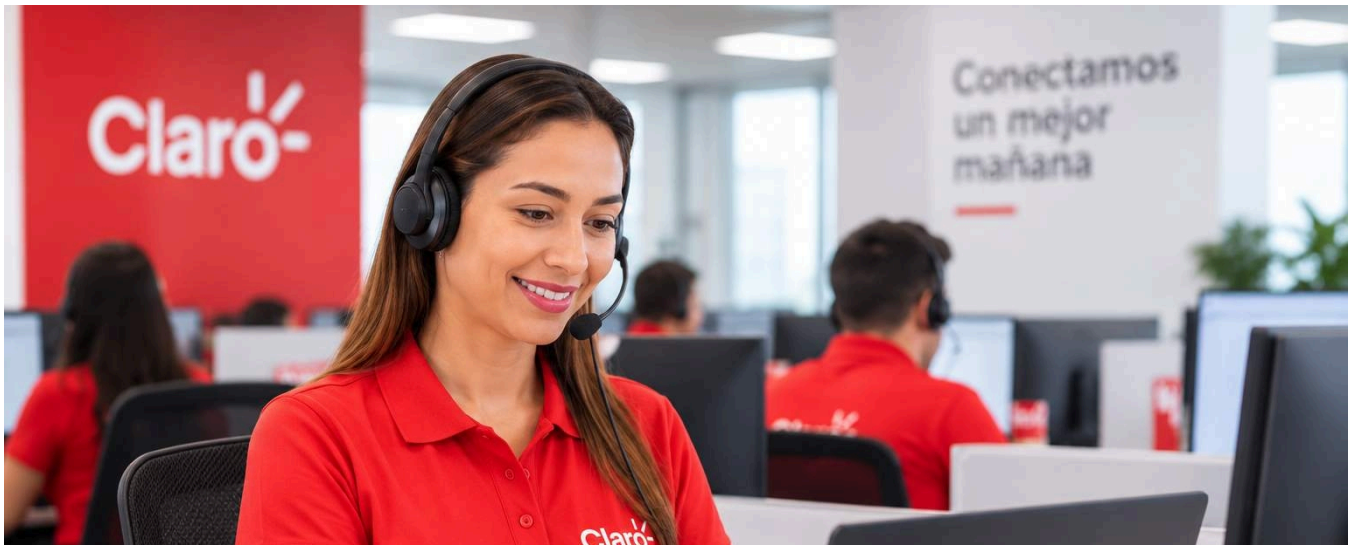
Atención Comercial -> Descuentos y prórroga -> Ajuste de boleta/factura

- Nombre cliente.
- Nombre cliente.
- Motivo llamado/visita.
- Gestión realizada.
- Motivo del ajuste. Fundamentar con antecedentes.
- Respaldo considerado.
- Información entregada.



CONTINUE

ACTIVACIÓN Y SOLUCIÓN INCONVENIENTES YOUTUBE



SOLUCIÓN DE INCOVENIENTES 1° LÍNEA:

El orden de activación es:



CONSIDERA

- 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.
- Cliente debe tener una cuenta de **Google para activar YouTube.**
- El beneficio Claro/ VTR es para un perfil. El cliente puede tener la sesión abierta en varios dispositivos, pero solo podrá reproducir contenido en un dispositivo a la vez, de acuerdo con las condiciones del plan individual de YouTube.
- Puede usar tanto una cuenta personal o bien crear una nueva. Esta se elige al momento de la activación.
- Si el cliente tiene una cuenta premium activada con anterioridad, debe cancelarla y luego activar el beneficio Claro VTR.
- Antes de efectuar la activación, debes haber asegurado que el cliente tenga las credenciales de sucursal virtual activas.

ACTIVACIÓN CON SESIÓN DE CHROME ACTIVA	ACTIVACIÓN CON CORREO DIFERENTE AL DE PERFIL CHROME	CANCELACIÓN CUENTA PREMIUM CONTRATADA CON YOUTUBE	CLIENTE QUIERE SALIRSE DE PLAN FAMILIAR PARA ACCEDER A BENEFICIO CLARO VTR

Presion sobre la imagen para visualizar

Activación de YouTube Premium

Pasos a seguir

1



Ingresa a la página de Claro Chile.

2



Selecciona Servicios.

3



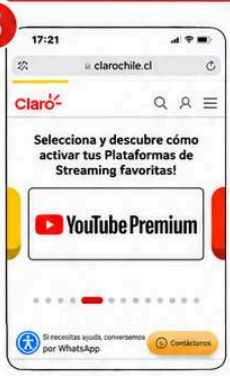
Selecciona Entretenimiento.

4



Accede a Plataformas de streaming.

5



Selecciona el ícono YouTube, según la aplicación que activará.

6



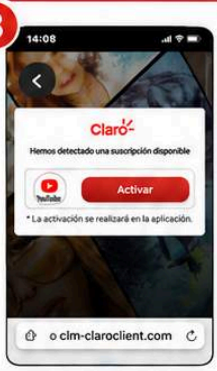
Presiona el botón ACTIVAR.

7



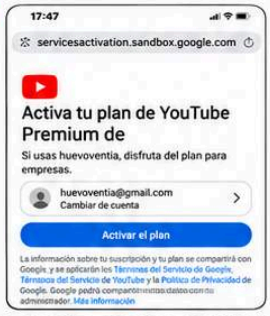
Para comenzar la activación de YouTube, ingresa con tus credenciales de Sucursal Virtual y luego selecciona "Iniciar sesión".

8



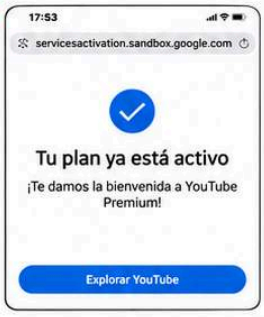
Presiona el botón "Activar" que aparece junto al logo de YouTube Premium y continúa con la activación.

9



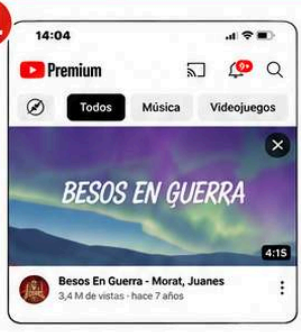
Si ya cuentas con una sesión de Gmail iniciada en tu navegador, se abrirá automáticamente el correo asociado. Si deseas usar otro correo para YouTube Premium, presiona "Activar el plan".

10



¡Listo! Tu suscripción a YouTube Premium queda activa. Presiona "Explorar YouTube" y comienza a disfrutar del contenido.

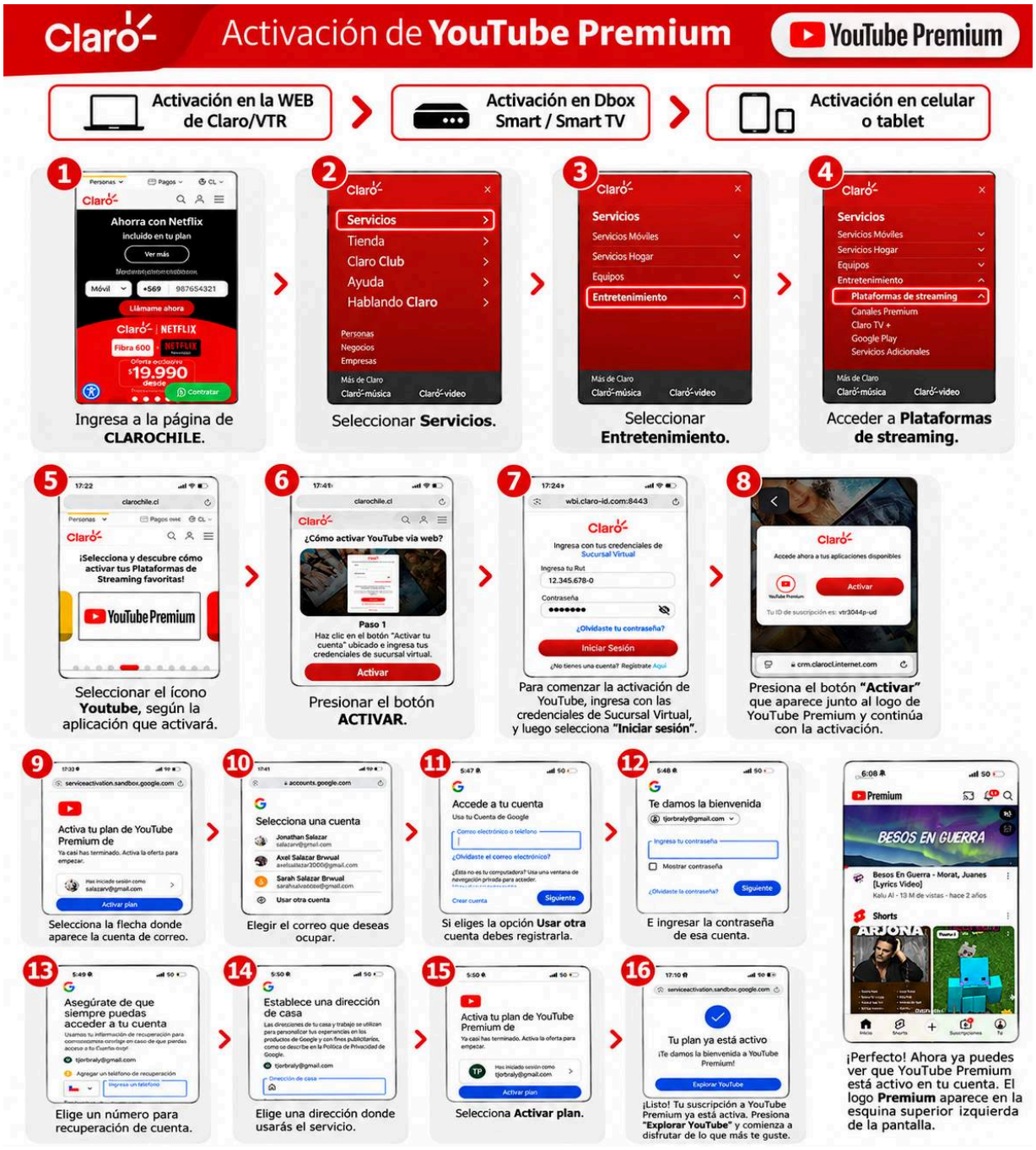
11



¡Perfecto! Ahora ya puedes ver que YouTube Premium está activo en tu cuenta. El logo Premium aparece en la esquina superior izquierda de la pantalla.

ACTIVACIÓN CON SESIÓN DE CHROME ACTIVA	ACTIVACIÓN CON CORREO DIFERENTE AL DE PERFIL CHROME	CANCELACIÓN CUENTA PREMIUM CONTRATADA CON YOUTUBE	CLIENTE QUIERE SALIRSE DE PLAN FAMILIAR PARA ACCEDER A BENEFICIO CLARO VTR

Presion sobre la imagen para visualizar



ACTIVACIÓN CON SESIÓN DE CHROME ACTIVA	ACTIVACIÓN CON CORREO DIFERENTE AL DE PERFIL CHROME	CANCELACIÓN CUENTA PREMIUM CONTRATADA CON YOUTUBE	CLIENTE QUIERE SALIRSE DE PLAN FAMILIAR PARA ACCEDER A BENEFICIO CLARO VTR

Presion sobre la imagen para visualizar

Claro – Cancelación cuenta premium contratada con Youtube

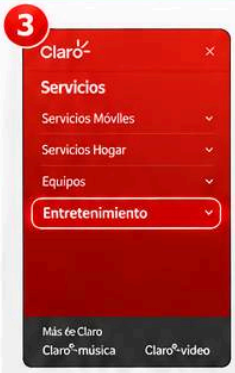
YouTube Premium



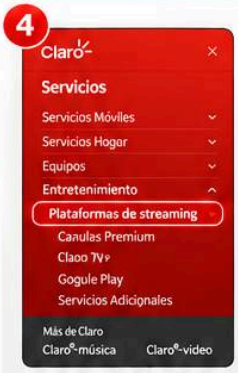
1 Ingresa a la página de **CLAROCHILE**.



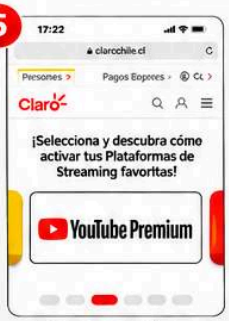
2 Seleccionar **Servicios.**



3 Seleccionar **Entretenimiento.**



4 Acceder a **Plataformas de streaming.**



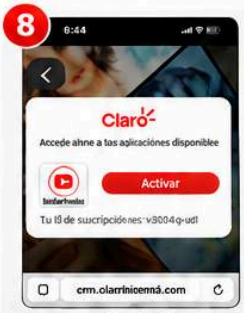
5 Seleccionar el ícono **Youtube**, según la aplicación que activará.



6 Presionar el botón **ACTIVAR.**



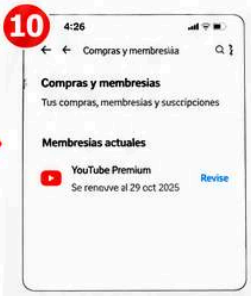
7 Para comenzar la activación de YouTube, ingresa con las credenciales de Sucursal Virtual, y luego selecciona **"Iniciar sesión"**.



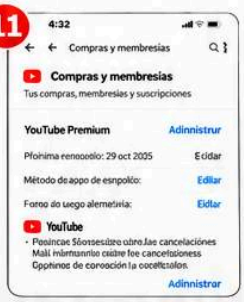
8 Presiona el botón **"Activar"** que aparece junto al logo de YouTube Premium y continúa con la activación.



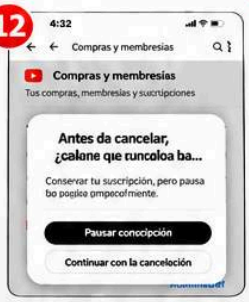
9 Donde debe seleccionar **Cancelar** con YouTube.



10 Selecciona la membresía **Activa.**



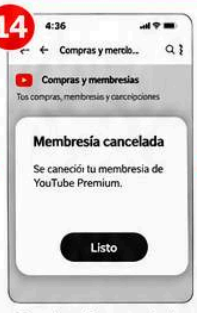
11 Pinchar Desactivar para cancelar la suscripción actual de YT Premium.



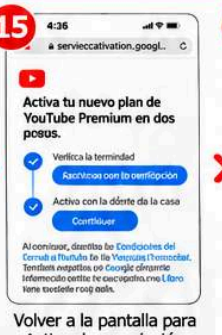
12 Pinchar Continuar con la cancelación.



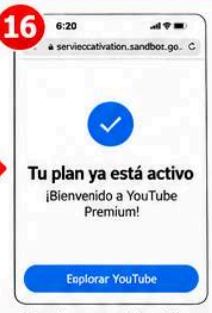
13 Cierre debe pinchar "Si, **cancelar**".



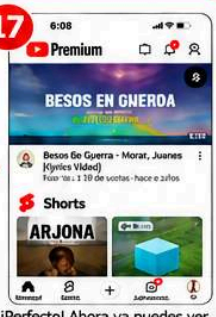
14 Membresía cancelada, pinchar **"Listo"**.



15 Volver a la pantalla para Activar la suscripción por ClaroVTR.



16 Tu plan ya está activo con ClaroVTR.



17 ¡Perfecto! Ahora ya puedes ver que YouTube Premium está activo en tu cuenta. El logo **Premium aparece** en la esquina superior izquierda de la pantalla.

ACTIVACIÓN CON SESIÓN DE CHROME ACTIVA	ACTIVACIÓN CON CORREO DIFERENTE AL DE PERFIL CHROME	CANCELACIÓN CUENTA PREMIUM CONTRATADA CON YOUTUBE	CLIENTE QUIERE SALIRSE DE PLAN FAMILIAR PARA ACCEDER A BENEFICIO CLARO VTR

Presion sobre la imagen para visualizar

Cliente quiere salirse de plan familiar para acceder a beneficio Claro VTR

YouTube Premium

1



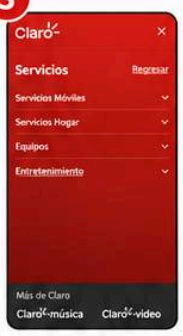
Ingresa a la página de **CLAROCHILE.**

2



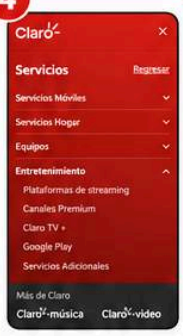
Seleccionar **Servicios.**

3



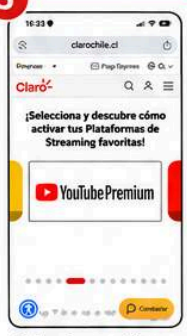
Seleccionar **Entretenimiento.**

4



Acceder a **Plataformas de streaming.**

5



Seleccionar el ícono **YouTube,** según la aplicación que activará.

6



Presionar el botón **ACTIVAR.**

7



Para comenzar la activación de YouTube, ingresa con las credenciales de Sucursal Virtual, y luego selecciona **"Iniciar sesión".**

8



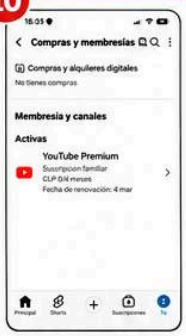
Presiona el botón **"Activar"** que aparece junto al logo de YouTube Premium y continúa con la activación.

9



Cliente miembro grupo Familiar debe seleccionar Cancelar con YouTube.

10



Selecciona la membresía Activa.

11



Pinchar **"Configuración de uso compartido con la familia".**

12



Pinchar la cuenta del miembro a cancelar.

13



Pinchar Salir del grupo familiar.

14



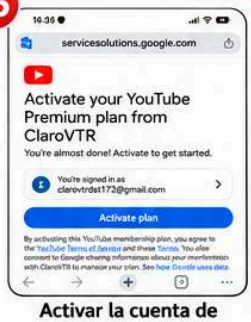
Pinchar **"Abandonar el grupo".**

15



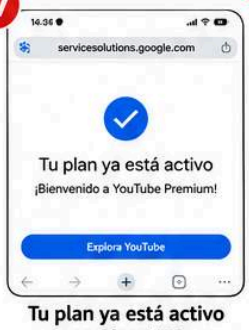
Acceder a la cuenta.

16



Activar la cuenta de YouTube Premium con el correo.

17



Tu plan ya está activo con ClaroVTR.

CONTINUE

CAMBIO DE HFC A FIBRA ÓPTICA

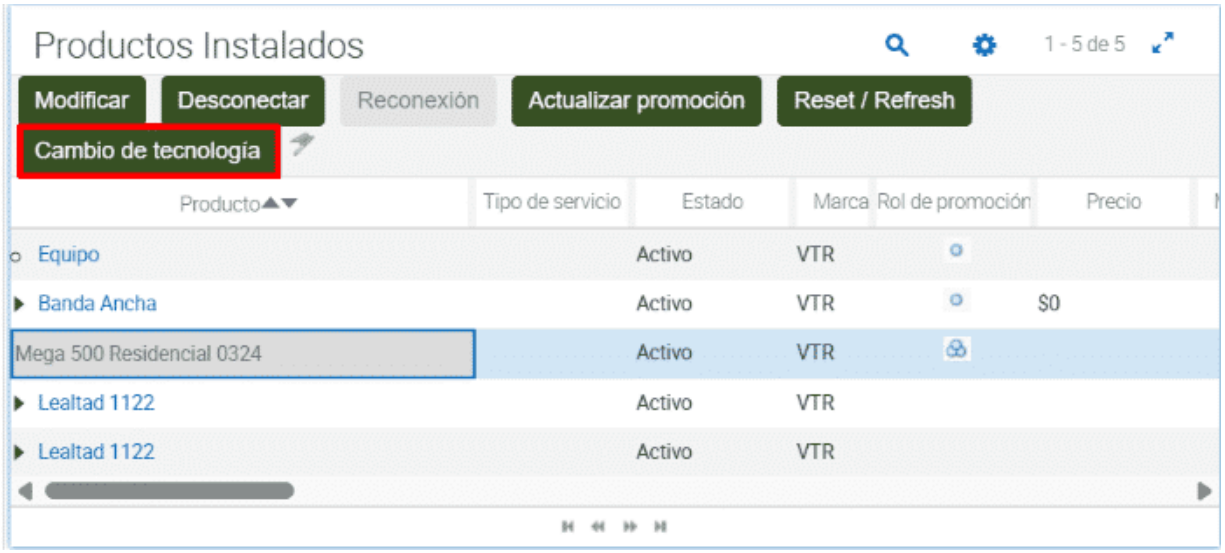


CLIENTE NOS CONTACTA POR CUALQUIER MOTIVO COMERCIAL

IMPORTANTE

1. Antes de finalizar la atención que estás entregando, (específicamente en el ítem 4, OFRECER CAMPAÑA del **PROTOCOLO DE ATENCIÓN**, revisa en Andes si el cliente tiene factibilidad para cambiarse a fibra. Para esto, posiciónate en

la promoción en PRODUCTOS INSTALADOS, para confirmar la factibilidad del cambio de Fibra.



CLIENTE NO TIENE FACTIBILIDAD

CLIENTE TIENE FACTIBILIDAD

Continúa con el protocolo de atención, según el requerimiento que estás solucionando.

CLIENTE NO TIENE FACTIBILIDAD

CLIENTE TIENE FACTIBILIDAD

Informa según el siguiente script:

"Revisando tu servicio, veo que actualmente cuentas con una tecnología antigua. Por ser un cliente preferente queremos actualizar tus equipos con la última

tecnología con Fibra Óptica totalmente sin costo para ti ¿Qué día te acomoda agendar la visita?"

Cliente acepta el cambio:

Ingresa el cambio según el botón de esta publicación **INGRESAR EN CAMBIO A FIBRA.** Si surge algún mensaje de error al momento de enviar el pedido, revisa el botón SOLUCIÓN DE ERRORES, de esta publicación.

Cliente NO acepta el cambio:

Entrega el argumentario de los beneficios de la Fibra Óptica.

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO Nº 22!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

