

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 08 - Digital

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 iSAC.

DESDE EL 08 AL 21 DE ABRIL



APLICACIONES DE STREAMING



APLICACIONES DE STREAMING - INCONVENIENTES



ACTIVIDAD



PLATAFORMAS DE STREAMING PARA CLIENTES VIGENTES



DESAFÍO TERMINADO

APLICACIONES DE STREAMING



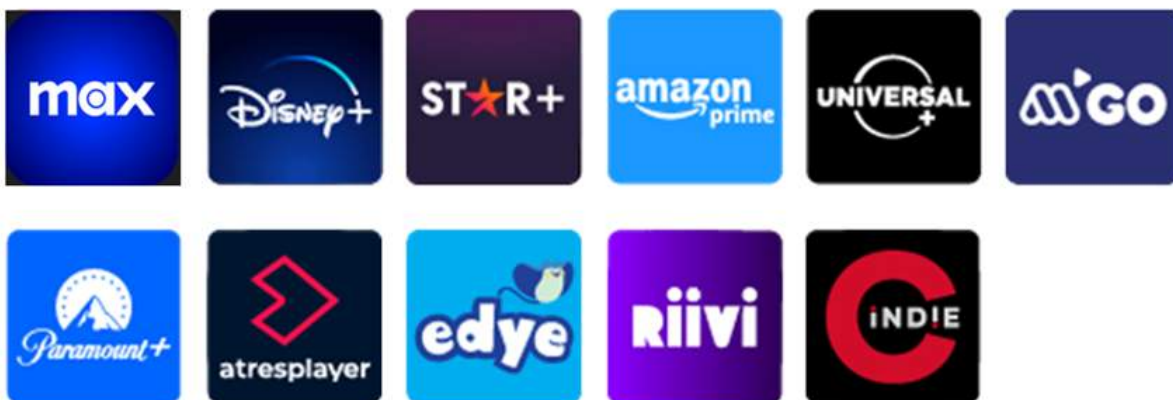
PROCEDIMIENTOS

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

DEBES SABER

IMPORTANTE

- Hay diferentes formas de venta de aplicaciones de streaming: **OTTS A LA CARTA y aplicaciones incluidas en el plan contratado.**
- Clientes **Mi pack y Análogo contarán con acceso a las aplicaciones.** Para clientes análogos, revisa la publicación Salida canales grilla Análoga
- Para revisar la venta y eliminación de OTTS a la carta, **revisa la publicación OTTS** (aplicaciones streaming) a la carta
- **Las aplicaciones que VTR ofrece incluidas en sus planes son:**



DEBES SABER

IMPORTANTE

- Para revisar la oferta comercial, revisa el [PLAN MARZO](#)

IMPORTANTE: Para revisar cuáles son las promociones que se les cargarán las aplicaciones de streaming a contar del 1° de Marzo, revisa la publicación [PLATAFORMAS DE STREAMING PARA CLIENTES VIGENTES](#)

LOGIN DE APPS

Nuestros clientes tienen varias alternativas de apoyo para el Login de las aplicaciones:

- A través de un mail recibido, donde al pinchar el ícono de la aplicación, este dirige a la web de la aplicación
- En vtr.com, desde el 1° de marzo
- Videos tutoriales de Plataformas Streaming VTR, pinchando [aquí](#)
- Si las aplicaciones no aparecen en el DBOX SMART previamente descargadas, el cliente debe descargar desde la tienda de aplicaciones.
- Recomienda siempre al cliente, visitar <https://vtr.com/streaming>, con el fin de generar activación de su aplicación de Streaming.

Plataforma	Acceso
Disney	https://vtr.com/disneyplus
Star+	https://vtr.com/starplus
Max	https://vtr.com/max
Prime Video	https://vtr.com/primevideo
Universal+	https://vtr.com/universalplus
Paramount+	https://vtr.com/paramountplus
Mega Go	https://vtr.com/megago

Riivi	https://vtr.com/riivi
Atresplayer	https://vtr.com/atresplayer
Edye	https://vtr.com/edye
Cindie	https://vtr.com/cindie

Paso 1

DISNEY

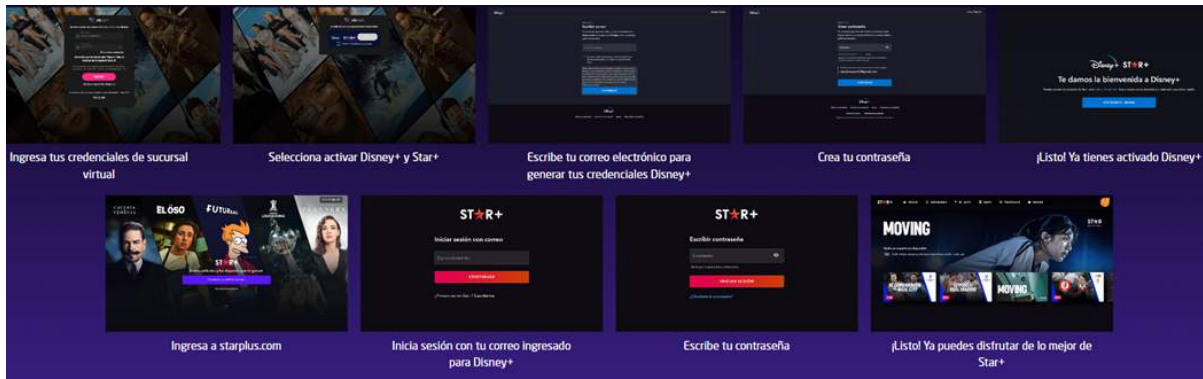


Informa al cliente que, para generar la activación de esta aplicación, debe dirigirse a <https://vtr.com/disneyplus> ,y, una vez registrado, estará listo para comenzar a disfrutar del mejor contenido.

Adicionalmente, informa que podrá ver hasta en 4 pantallas de manera simultánea.

Paso 2

STAR

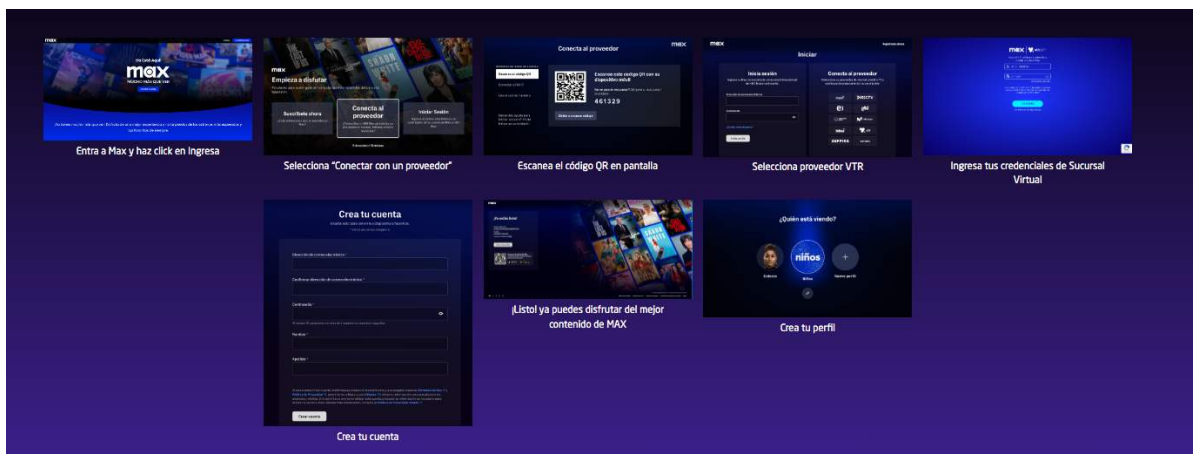


Informa al cliente que, para generar la activación de esta aplicación, debe dirigirse a <https://vtr.com/starplus>, y, una vez registrado, estará listo para comenzar a disfrutar del mejor contenido.

Adicionalmente, informa que podrá ver hasta en 4 pantallas de manera simultánea.

Paso 3

MAX



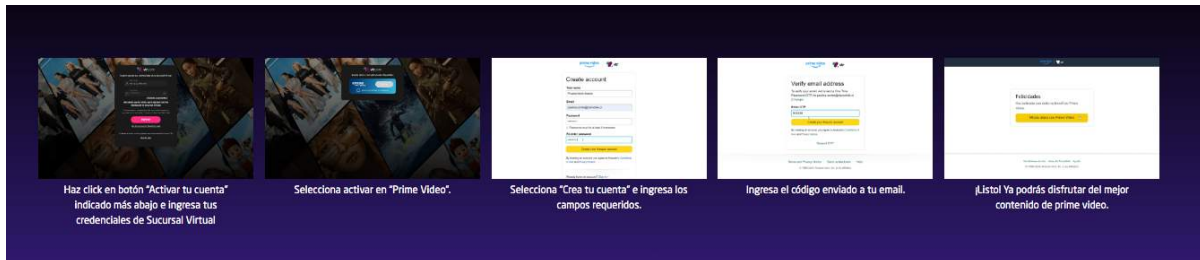
Max® es la plataforma de streaming de WarnerMedia en la que encontrarás el mejor entretenimiento, incluyendo los programas favoritos de los fanáticos de HBO, DC y Warner Bros. Además, nuevas experiencias infantiles con un amplio catálogo de contenido para niños de todas las edades y una selección cautivadora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

DEBES SABER

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

Paso 4

PRIME VIDEO



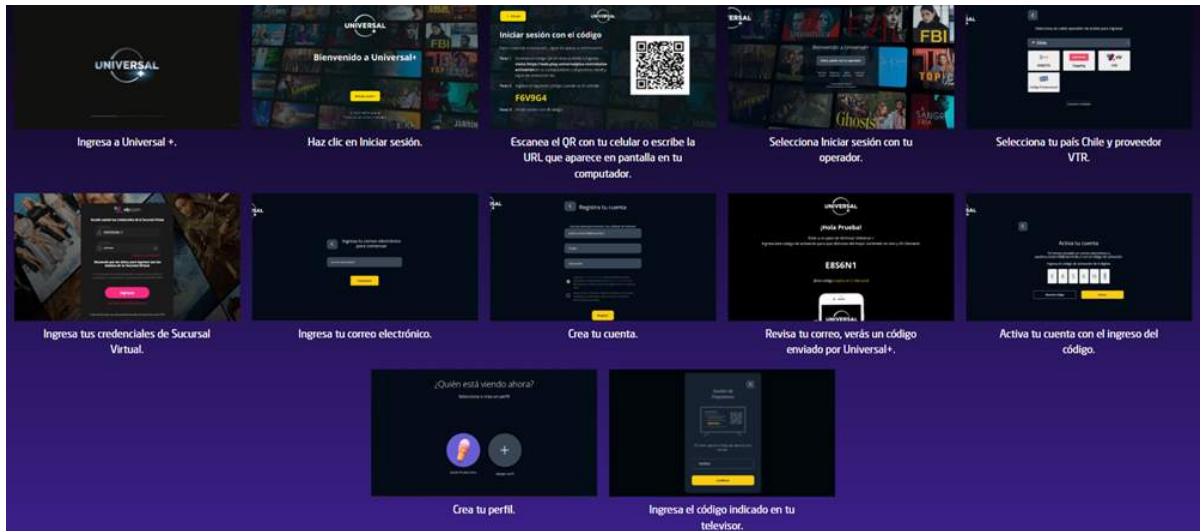
Si es la primera vez, dirígelo hacia <https://vtr.com/primevideo> para generar la activación.

En caso que el cliente, allá creado su cuenta con credenciales de SV, y olvido su contraseña, debes dirigirlo a <https://www.amazon.com>, para su recuperación.

Adicionalmente, informa que podrá ver hasta en 3 pantallas de manera simultánea.

Paso 5

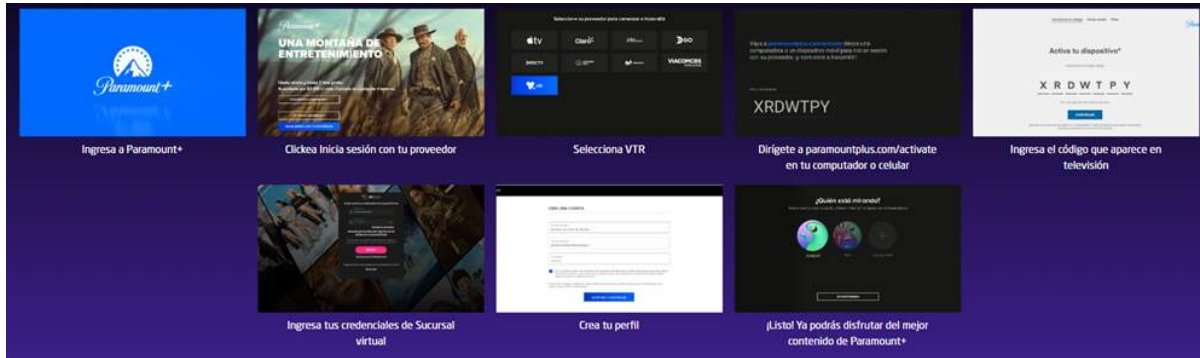
UNIVERSAL+



Informa al cliente, que Universal+ puede ser activado hasta en 5 dispositivos diferentes, es decir, sólo puede tener la sesión abierta en 5 dispositivos a la vez.

Paso 6

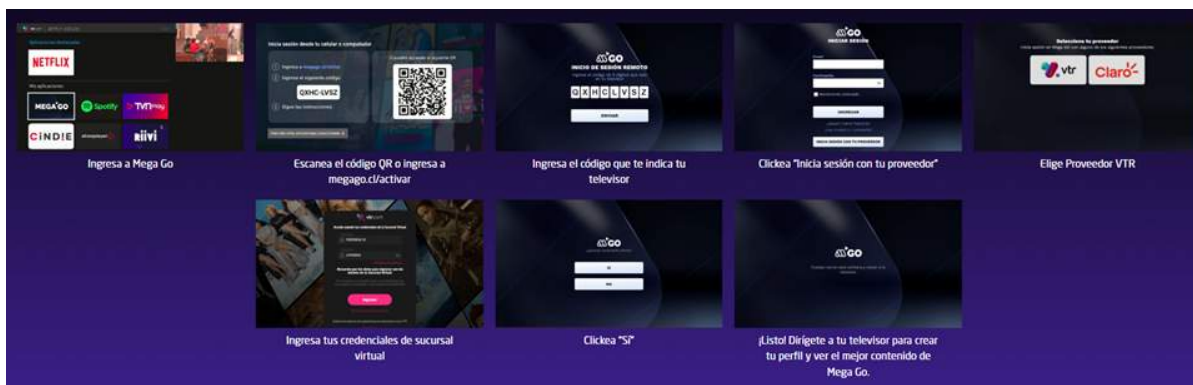
PARAMOUNT



Informa al cliente, que Paramount+ le permite hacer streaming en 4 dispositivos a la vez.

Paso 7

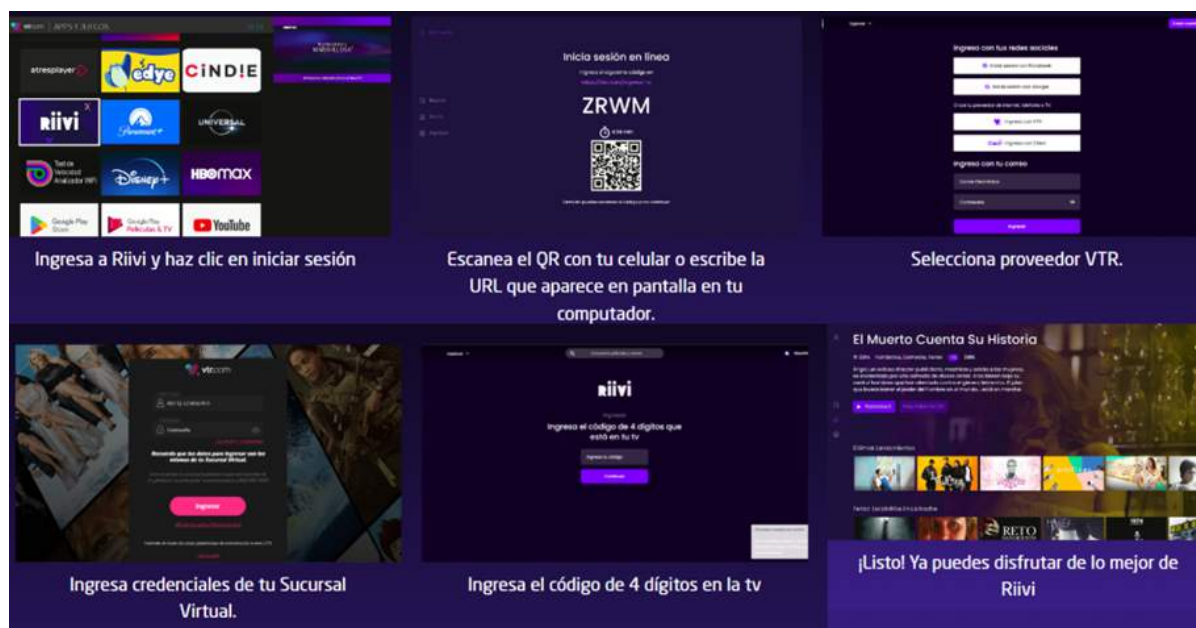
MEGA GO



Informa al cliente, que MegaGo le permite usar hasta 5 pantallas simultáneas.

Paso 8

RIIVI

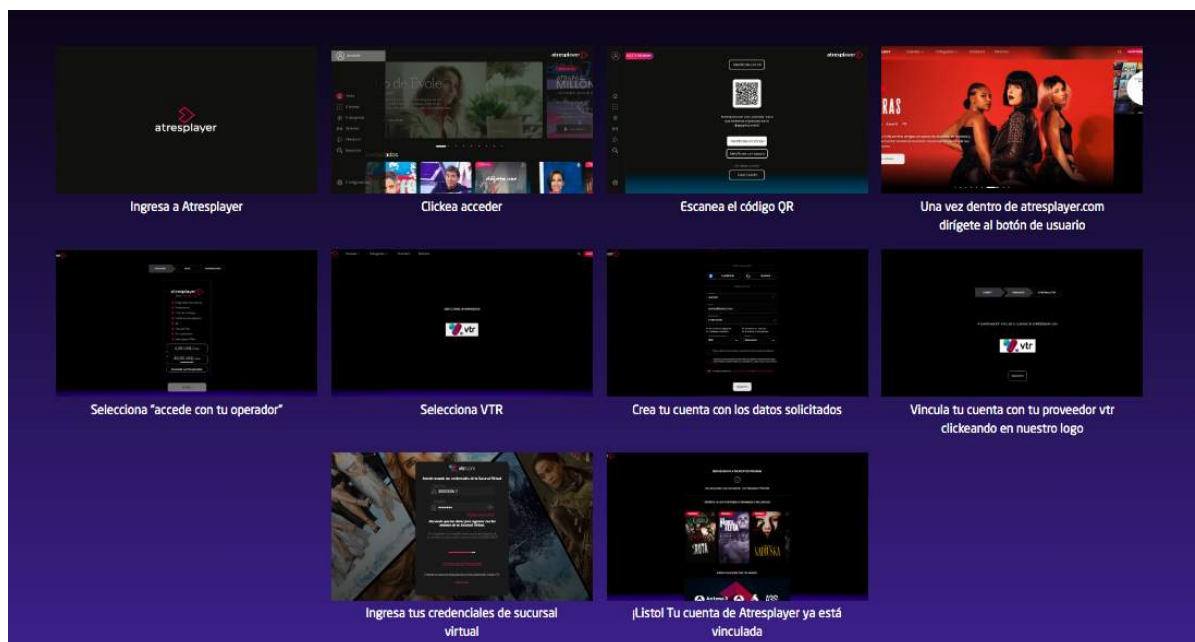


Solo disponible en DBOX SMART y WEB.

Informa al cliente, que RIIVI le permite usar hasta 3 pantallas simultáneas.

Paso 9

ATRESPLAYER

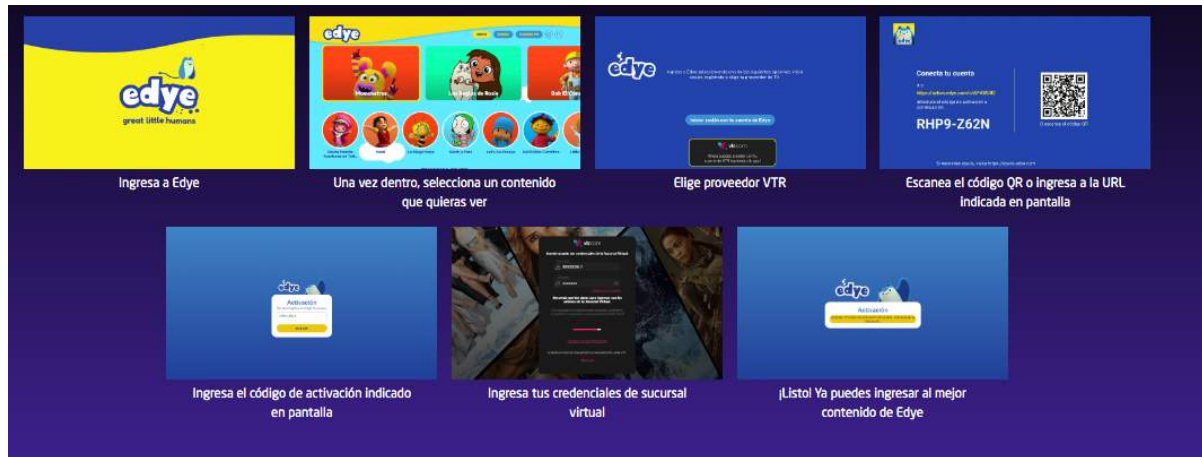


Solo disponible en DBOX SMART y WEB.

Informa al cliente, que ATRESPLAYER le permite usar hasta 3 pantallas simultáneas.

Paso 10

EDYE

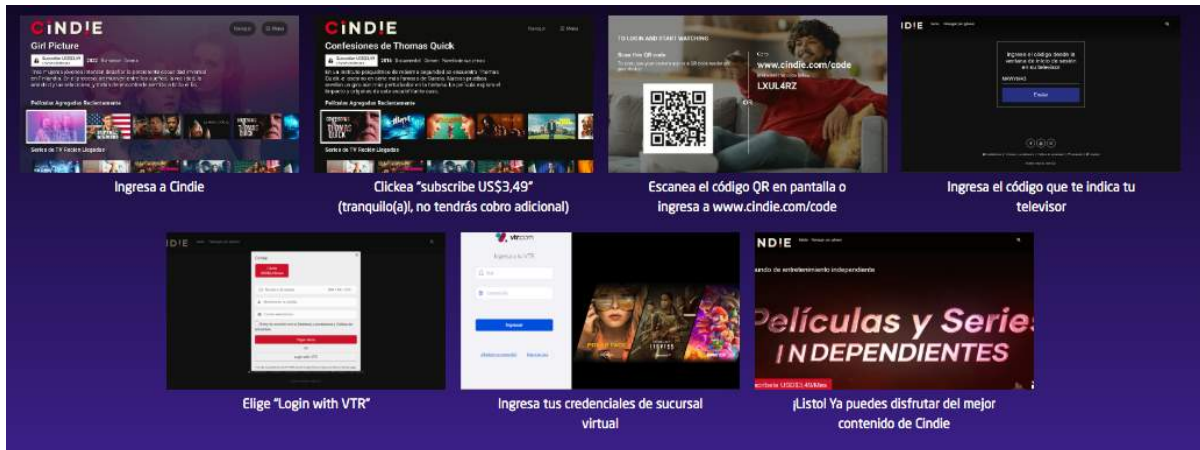


Solo disponible en DBOX SMART y WEB.

Informa al cliente, que con EDYE podrá disfrutar de su contenido hasta en 5 dispositivos simultáneamente.

Paso 11

CINDIE



Informa al cliente, que CINDIE le permite usar hasta 3 pantallas simultáneas



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

APLICACIONES DE STREAMING - INCONVENIENTES



PROCEDIMIENTO

SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES

ALCANCE

- La atención se puede entregar al titular o tercero, pero el tercero nunca puede hacer modificaciones de datos del titular, tampoco puedes entregar datos personales (dirección, correo electrónico, fono o servicios contratados) a quien no sea el titular del servicio

GESTIÓN —

1. Verifica si la **promoción que tiene el cliente tiene acceso a aplicaciones de streaming**. Para ello, guíate de la publicación PLATAFORMAS DE STREAMING PARA CLIENTES VIGENTES

- Si el **plan corresponde continúa revisando**, de lo contrario, explica al cliente que su plan no cuenta con aplicaciones de streaming.
- Si el **plan es análogo**, revisa la publicación [SALIDA CANALES EN GRILLA ANÁLOGA](#)

2. Revisa el **estado comercial del servicio**. Recuerda que una cuenta suspendida no tendrá acceso hasta regularizar.

- Una vez realizados estos filtros, indica al cliente que lo transferirás a un ejecutivo especialista para revisar su caso.
- Realiza la transferencia a Promoción IVR de Problemas OTT (anexo 3990)

REGISTRA

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

Registrar en la atención:

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

PLATAFORMA STREAMING CC

1. Consulta al cliente cuál es la aplicación a la que intenta acceder, dispositivo por el que se está conectando y cuál es el inconveniente

CASO 1: NO PUEDE INGRESAR A LA APLICACIÓN

PASO 1

PASO 2

PASO 3

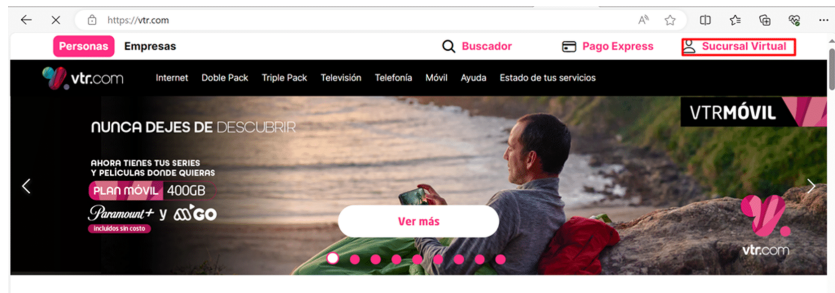
1. Consulta al cliente si tiene usuario y contraseña para ingresar a la sucursal virtual, en vtr.com

a) Sin credenciales sucursal virtual

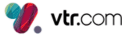
- Indica al cliente seguir el paso a paso que aparece en la página de VTR haciendo clic en Sucursal Virtual. Puedes apoyarte en la publicación SUCURSAL VIRTUAL.
- Una vez que el cliente tenga sus credenciales ok, continúa en el PUNTO 2

b) No recuerda si tiene credenciales sucursal virtual

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



[Volver a vtr.com](#)

 **vtr.com**

Ingresa a Sucursal Virtual



[¿Olvidaste tu contraseña?](#)

☐ Recordarme

Ingresar

[Regístrate aquí](#)

PASO 1

PASO 2

PASO 3

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

a) Si puede ingresar, continúa en el PUNTO 3

b) Si el cliente no puede ingresar, pese a haber recuperado o creado su contraseña, debes ingresar un ticket a SERVICE DESK:

- Seleccionar **SOLICITUD DE SERVICIO**, luego **ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS**
- **Tipo de solicitud:** Incidente
- **Categoría:** Software
- **Subcategoría:** Sucursal Virtual

- **Artículo:** Problema con cuenta

Explica al cliente que en **máximo 4 hrs. El inconveniente se solucionará y que ya puede hacer el ingreso a la aplicación con sus credenciales de Sucursal Virtual**, siguiendo el paso del Login.

REGISTRA

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

Registrar en la atención:

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

PASO 1

PASO 2

PASO 3

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

CASO 2: INCONVENIENTES CON LA REPRODUCCIÓN EN UNA APLICACIÓN

GESTIÓN

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

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

a) REPRODUCCIÓN EXITOSA

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

b) REPRODUCCIÓN FALLIDA

Confirma en qué dispositivo está conectado

- DBOX SMART > Revisa el procedimiento [SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES TV SMART \(DBOX SMART\)](#).
- CELULAR, TABLET, WEB > Consulta de qué compañía está ocupando wifi o datos. Si son VTR, sigue el procedimiento [INCONVENIENTES INTERNET HFC - 7 PASOS - CALL CENTER](#). Si el internet es de otra compañía, indica que debe verlo con esa compañía en particular

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

REGISTRA

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

Registrar en la atención:

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

CASO 3: INCONVENIENTES CON LA DESCARGA O ACTUALIZACIÓN DE CUENTA GOOGLE

GESTIÓN

1. Confirma con el cliente **si tiene una cuenta Gmail creada**, en caso contrario, recomienda que debe crear una a través de página web o en su equipo móvil. Sugiere revisar el centro de [ayuda de Google](#)
- Si tiene una cuenta creada, **verifica con el cliente los pasos correctos** de acuerdo al acordeón de ¿CÓMO DESCARGAR Y/O ACTUALIZAR UNA APLICACIÓN DESDE EL DBOX SMART?, con el fin de guiar su asociación.
 - Si cliente insiste, que no tiene capacidad de realizar dicha configuración en su Dbox Smart, ya sea por su edad u otra condición.

Informa lo siguiente:

"Sr xxxxx, le informo que derivaremos a un especialista a su domicilio, el cual colaborara en la gestión solo para este efecto, recuerde por favor, no entregar usuario ni contraseñas dado que son de uso confidencial, además dejamos en claro que no podemos intervenir su cuenta, aunque con mucho gusto lo orientaremos"

Ingresa una Reparación técnica, para ello, [pincha aquí](#).

Usa el comentario de @Ayudante OTTS

Importante: Sí cliente insiste, que no tiene capacidad de realizar dicha configuración en su Dbox Smart, ya sea por su edad u otra condición. Realiza el ingreso de una reparación técnica, esta acción es exclusiva para este caso en particular.

¿CÓMO CARGAR Y/O ACTUALIZAR UNA APP DESDE EL DBOX SMART?

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

Paso 1

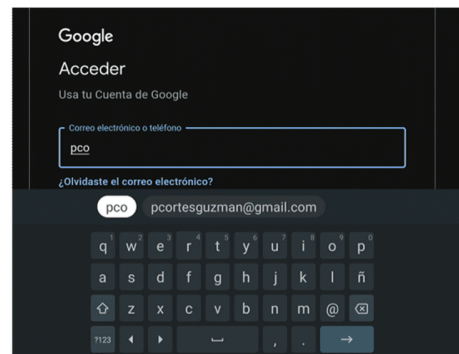
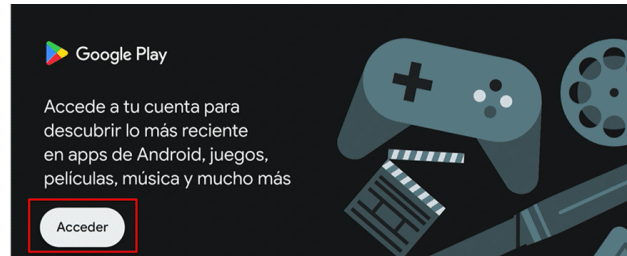
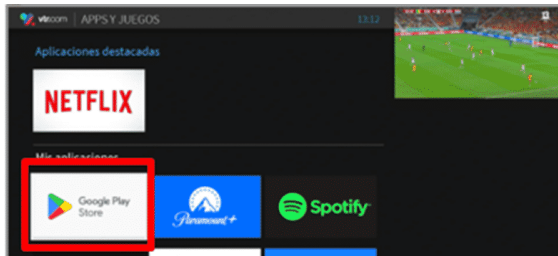
PASO 1



1. Presiona el botón **TIVO** y da Clic en opción **APPS Y JUEGOS**

Paso 2

PASO 2

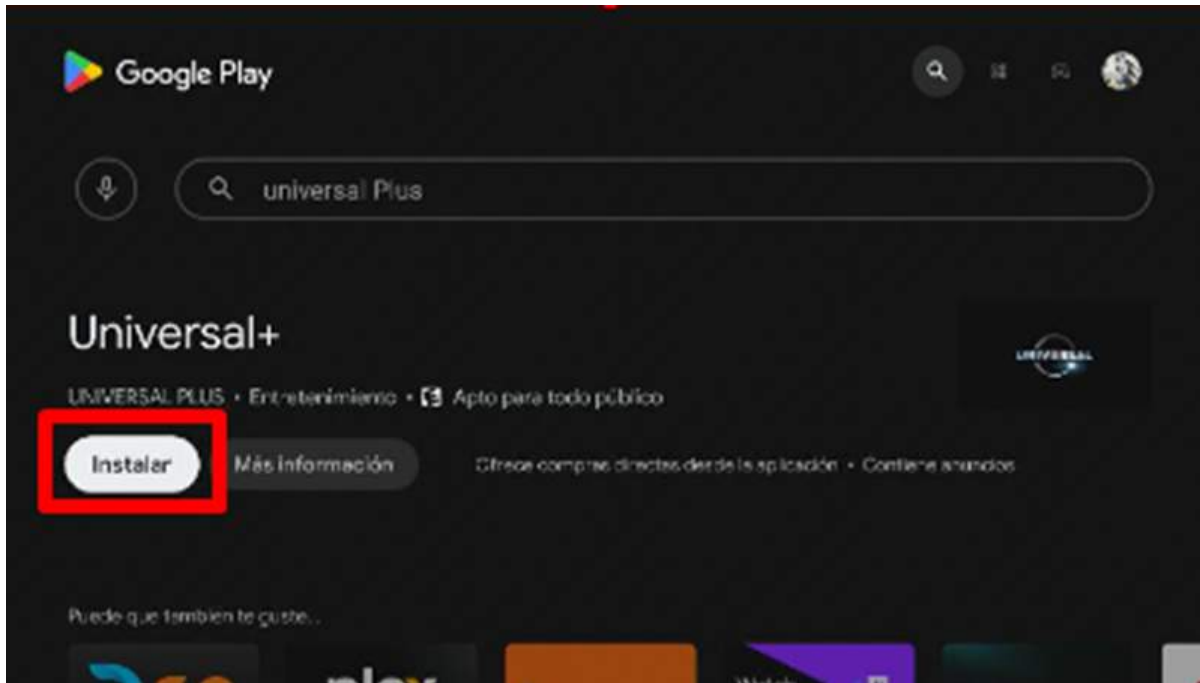


2. Luego da Clic en **Google Play Store**.

- En caso que cliente visualice este mensaje, es dado que no tiene una cuenta asociada a su d-box Smart, para asociar debe pinchar en **"ACCEDER"**
- Has clic nuevamente en **"Acceder"**.
Importante: Si pinchas en Omitir volverás a ver la pantalla del punto anterior
- Ingresa **cuenta de Gmail** y luego ingresa **contraseña de correo electrónico**.

Paso 3

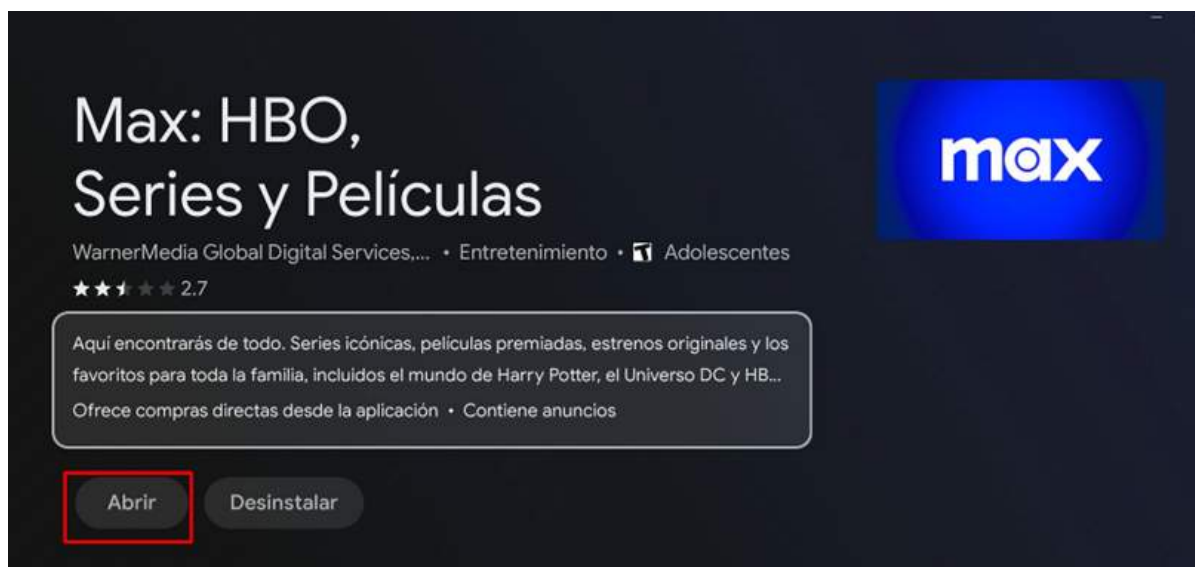
PASO 3



3. Dentro de Google PlayStore **“Busca la APP”** a utilizar, luego en la Lupa digita el nombre de la APP a instalar, por último, pincha en Instalar.

Paso 4

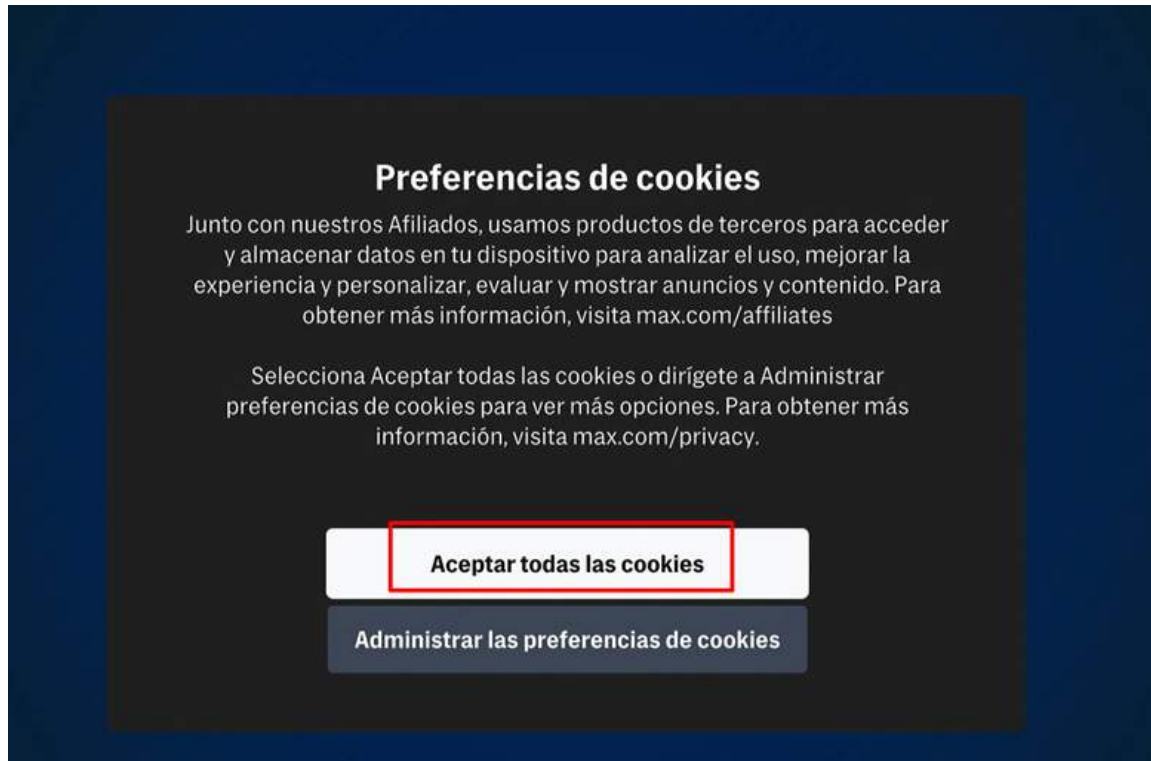
PASO 4



4. Dirígete al botón **Abrir** y pincha sobre él.

Paso 5

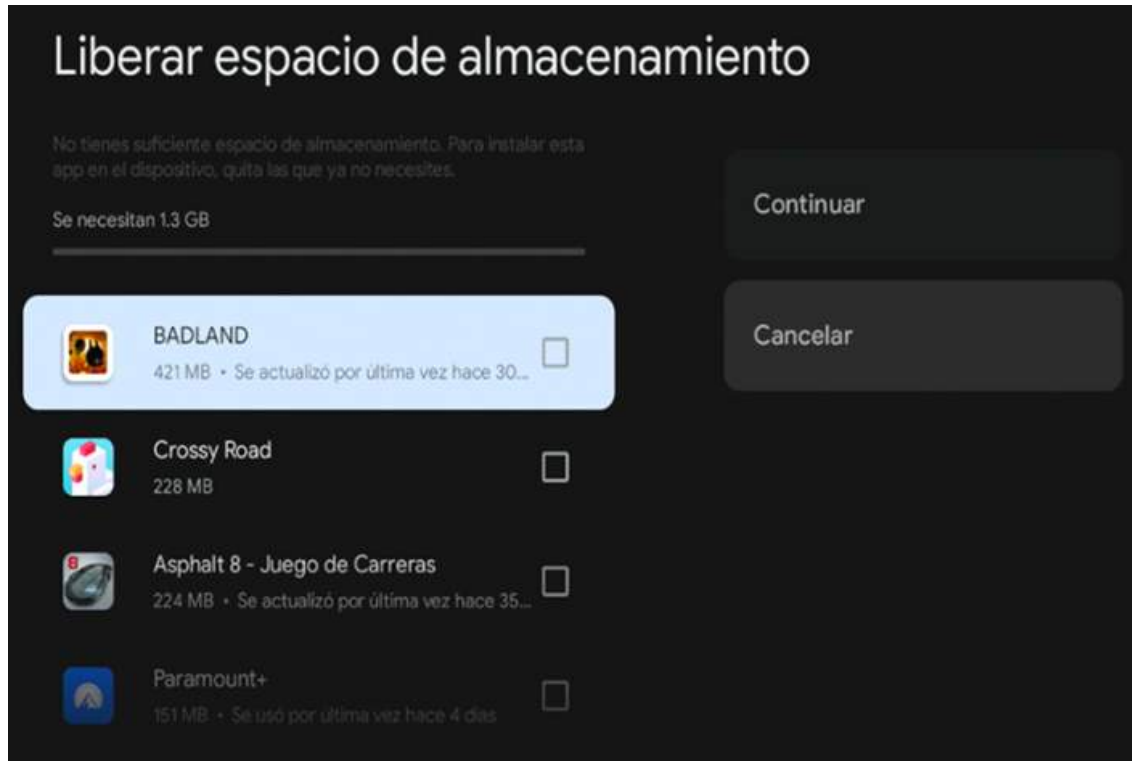
PASO 5



5. **Acepta todas las cookies**, esto depende de cada proveedor.

Paso 6

PASO 6



6. Loguearse según las **instrucciones que aparezcan en la pantalla**.

- La imagen, indica que el almacenamiento no permite seguir descargando aplicaciones. Para ello, debes seleccionar el contenido y luego pincha **“Continuar”**.

DESINTALAR APP

Para eliminar, guía al cliente según el procedimiento [SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES TV SMART \(DBOX SMART\)](#) revisa dentro de la publicación el botón funcionalidades y luego el acordeón de DESINSTALAR APPS DE D-BOX SMART



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

Clientes Mi pack y Análogo NO contarán con acceso a las aplicaciones

☐

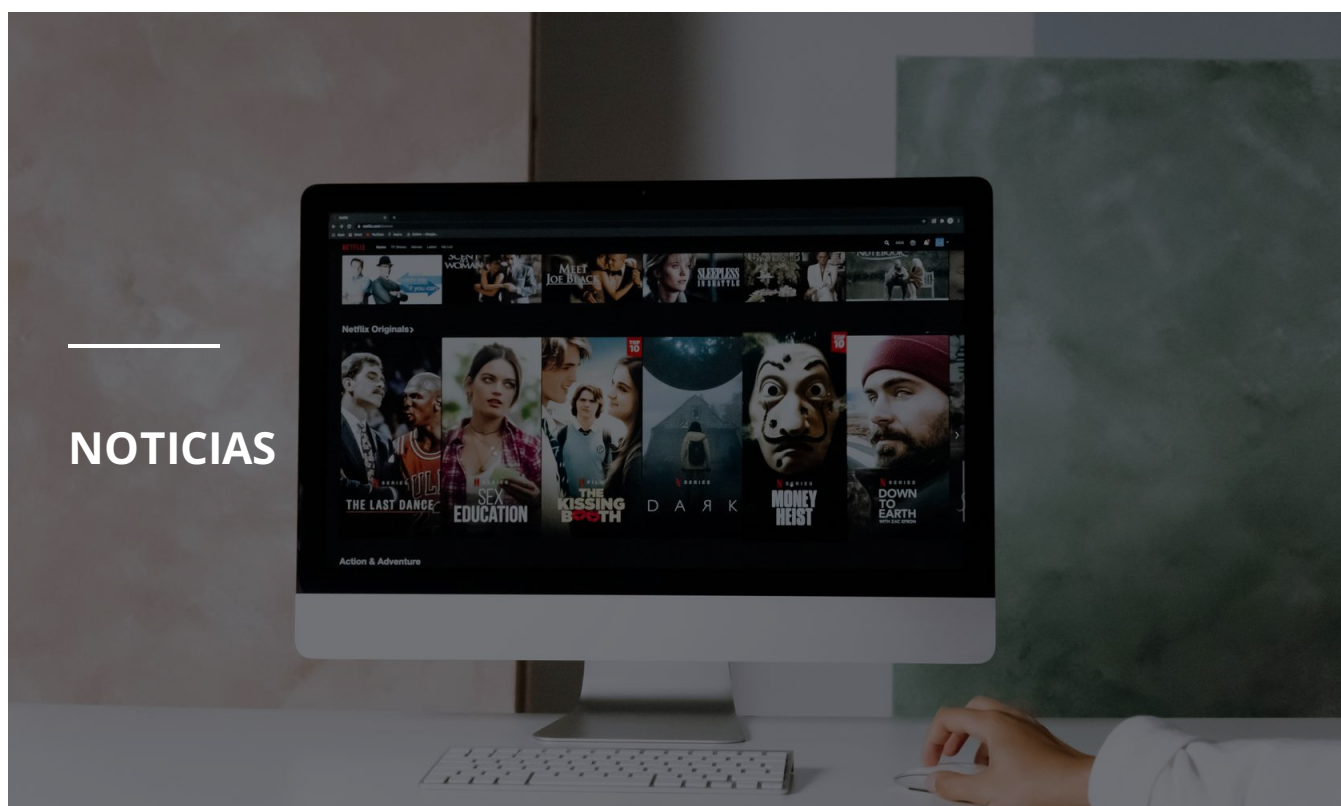
Falso

☐

Verdadero

PLATAFORMAS DE STREAMING PARA CLIENTES VIGENTES

NOTICIAS



- Informamos que desde el 1° de marzo nuestros clientes vigentes tendrán acceso a las plataformas streaming que se están ofreciendo para los nuevos clientes.
- Las aplicaciones que estarán incluidas según el plan son:

PROMOCIÓN	MAX	EDYE	CINDIE	PRIME VIDEO	UNIVERSAL+ (Sin publicidad)	U (C p
-----------	-----	------	--------	-------------	-----------------------------------	--------------

TV Full HD Digital	Sí	Sí	Sí	Sí		Sí
TV Hogar HD Digital	Sí	Sí	Sí	Sí		Sí
VTR TV Pro	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	
TV Hogar digital	Sí	Sí	Sí	Sí		Sí
TV Full	Sí	Sí	Sí	Sí		Sí
TV Full Digital	Sí	Sí	Sí	Sí		Sí
TV Hogar análogo	Sí	Sí	Sí	Sí		Sí
TV Hogar análogo vencido	Sí	Sí	Sí	Sí		Sí
Triple pack plus	Sí	Sí	Sí	Sí		Sí
Triple pack finix	Sí	Sí	Sí	Sí		Sí
Doble pack plus	Sí	Sí	Sí	Sí		Sí
Doble pack finix	Sí	Sí	Sí	Sí		Sí

Doble pack TV Fono plus	Sí	Sí	Sí	Sí		Sí
MI PACK	Sí	Sí	Sí	Sí		Sí
MOVIES AND SERIES	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	

IMPORTANTE

- Planes B2B no incluyen OTTs.
- Si en sistema, las plataformas de streaming no figuran en **PRODUCTOS INSTALADOS**, y el cliente **SI LAS TIENE ACTIVAS**. No debes informar en ningún caso que al cliente no le corresponden dichas aplicaciones y debes continuar la atención entendiendo que si las tiene disponibles.
- Esta noticia se informa a los clientes a través de correo electrónico. Pincha [AQUÍ](#) para revisar el correo
- Este beneficio no cambia la renta mensual que pagan nuestros clientes ni tampoco modifica el plan contratado.
- Para el ingreso de las aplicaciones los clientes las podrán descargar en el móvil, Tablet, web y TV SMART (Dbox Smart). Para revisar cómo autenticarse, revisa la publicación [APLICACIONES DE STREAMING](#)
- Para loguearse, el cliente debe ingresar sus credenciales de sucursal virtual
- Para el caso de los planes análogos revisa la publicación [SALIDA CANALES GRILLA ANÁLOGA](#)

- El beneficio de la membresía a las plataformas de streaming incluidas en el plan estará disponible hasta el 31 de diciembre de 2025, con excepción de Riivi que tendrá vigencia hasta el 31 de diciembre de 2024.
- Este beneficio sólo contempla una única suscripción. No incluye compras o arriendos de contenidos y/o contrataciones con costo adicional dentro de cada plataforma.
- Universal+ incluye anuncios.
- El uso de las plataformas de streaming requiere de acceso a Internet.

SCRIPT

Si el cliente nos contacta haciendo consultas sobre el correo recibido, puedes apoyarte con el siguiente script:

VOZ

"Sr. XXX efectivamente, su plan desde el 1° de marzo, contará con las aplicaciones de streaming XXX [mencionar aplicaciones según plan]. Recuerde el acceso a las aplicaciones es a través de su sucursal virtual"

NO VOZ

"XXX efectivamente, tu plan desde el 1° de marzo, contará con las aplicaciones de streaming XXX [mencionar aplicaciones según plan]. Recuerda que el acceso a las aplicaciones es a través de su sucursal virtual"

REGISTRA

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

En la observación: "ingreso a app"



Para revisar más información ingresa a iSAC [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 08 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 08!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR