

# DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°7 - HFC

## 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 y para cerrar tu proceso debes realizar la evaluación final en el Campus Virtual.
- 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 Claro Más.

 APP STREAMING

 PLAN COMERCIAL

 MODIFICACIÓN DE GRILLAS DE CANALES

 ACTIVIDAD

 DESAFÍO TERMINADO

# APP STREAMING

---



---

## DEBES SABER:

Las aplicaciones que ofrece Claro en su nueva Oferta Comercial son:



Es una plataforma de streaming gratuita dedicada 100 % al cine y series Latinoamericanas.



Es una App donde se muestra todas las teleseries nacionales que se han transmitido alguna vez en la señal de Mega.



Es la nueva aplicación con la mayor librería de contenidos nacionales de Chile. Aquí podrás encontrar desde grandes clásicos de la pantalla de TVN hasta los nuevos estrenos.



Es una experiencia de streaming que reúne series y películas nuevas e icónicas de HBO, Warner Bros., DC, Cartoon Network y Max Originals.

---

**SOLUCIÓN DE INCOVENIENTES FRONT:**

**DEBES SABER:** Si el cliente indica que no puede loguearse en una aplicación desde la página de esta, indica al cliente eliminar las cookies del navegador.

**ALCANCE:** Esta atención se la puedes brindar al titular o usuario, pero recuerda que las contrataciones, cambios de plan y actualización de datos es sólo al titular.

**INDAGA:** Inconvenientes al loguearse a la aplicación

- ¿Puede ingresar a la aplicación?
- ¿A través de qué dispositivo intenta ingresar?

**Inconvenientes de reproducción:**

- ¿Cuál es el inconveniente de reproducción? Para casos donde el inconveniente sea la reproducción, imagen o idioma en la aplicación, dirígete al apartado INCONVENIENTES DE REPRODUCCIÓN DE LA APP

#### INCONVENIENTES AL INTENTAR LOGUEARSE A LA APLICACIÓN

#### INCOVENIENTES DE REPRODUCCIÓN DE LA APP

#### VERIFICA PRECONDICIONES:

**1.** Ingresa a SUR para revisar que el cliente tenga la oferta correcta. Si el cliente no tiene el plan, informa que es necesario realizar un cambio de plan para obtener las aplicaciones.

**2.** Verifica con el cliente cuando contrató el servicio o actualizó su plan y cuándo fue instalado, dado que un cliente podrá acceder a las aplicaciones 24 hrs. Posterior a la instalación de sus servicios y/o cambio de plan.

- Si la instalación o cambio de plan fue en horario am, debes indicar que el acceso a la aplicación será al día siguiente posterior a las 14 hrs.

**3.** Revisa el estado del servicio, el que debe ser ACTIVO.

**4.** Verifica además que el servicio no tenga deuda. Si hay un saldo emitido, no se puede ingresar a las aplicaciones de Streaming

**5.** Consulta al cliente si tiene credenciales para el ingreso a la Sucursal Virtual:

Si el cliente no tiene credenciales creadas, o no sabe/no recuerda, revisa el procedimiento CREACIÓN – RECUPERACIÓN CREDENCIALES SUCURSAL VIRTUAL para activarlas.

**6.** Si el cliente activa sus credenciales en sucursal virtual solicita ingresar a su sucursal virtual en la página <https://www.clarochile.cl/>

### **PUEDE INGRESAR A LA SUCURSAL VIRTUAL:**

Solicita volver a loguearse en la aplicación. Si es necesario acompaña al cliente en el paso a paso del logueo.

### **IMPORTANTE:**

En el caso de que intente reproducir la app por web consulta porqué navegador ingresó, dado que, para el caso de Chrome o Microsoft Edge, debe eliminar las cookies del navegador.

### **NO PUEDE INGRESAR A LA SUCURSAL VIRTUAL O NO PUEDE LOGUEARSE:**

° Consulta al cliente cuál es el proveedor de internet, en caso si está ocupando la aplicación en el celular. Si es otra compañía, dirígete al ítem GESTIÓN.

° Realiza la revisión de internet, para descartar que ese sea el inconveniente. Revisa la publicación INCONVENIENTES INTERNET HFC o FTTH.

### **GESTIÓN:**

Registra el caso en la web de escalamiento [http://172.17.102.170/escalamientos\\_claro](http://172.17.102.170/escalamientos_claro) para que el equipo BackOffice Especialista (N2) contacte al cliente y revise el caso. Puedes apoyarte con el siguiente script:

### **INFORMA:**

#### **Sucursales y Call Center:**

*“Sr(a) XXX, voy a derivar su caso al equipo especialista, un ejecutivo lo contactará en un plazo máximo de 72 hrs hábiles. Para revisar su caso”*

### **REGISTRA:**

Siempre registra la información en SUR

- Nombre y Rut del cliente atendido.
- Motivo consulta

- Gestión realizada
- Información entregada.



#### INCONVENIENTES AL INTENTAR LOGUEARSE A LA APLICACIÓN

#### INCOVENIENTES DE REPRODUCCIÓN DE LA APP

##### VERIFICA PRECONDICIONES:

1. Consulta al cliente Consulta al cliente cuál es el proveedor de internet. Si es otra compañía, continúa en el paso 3.
2. Realiza la revisión de internet, para descartar que ese sea el inconveniente. Revisa la publicación INCONVENIENTES INTERNET HFC o FTTH.

##### GESTIÓN:

3. Dirige al cliente al Centro de ayuda de la misma aplicación e ingresar a la opción RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS Y SOLUCIONES/ SOLUCIONAR PROBLEMA y selecciona la opción más cercana al inconveniente del cliente.

- **Mega go:** El centro de ayuda es <https://megago.cl/ayuda/>
- **HBOMAX:** El centro de ayuda es <https://help.hbomax.com/cl>
- **RIIVI:** Dado que la aplicación no tiene centro ayuda, explica al cliente que el inconveniente es propio de la aplicación.

### REGISTRA:

Siempre registra la información en SUR

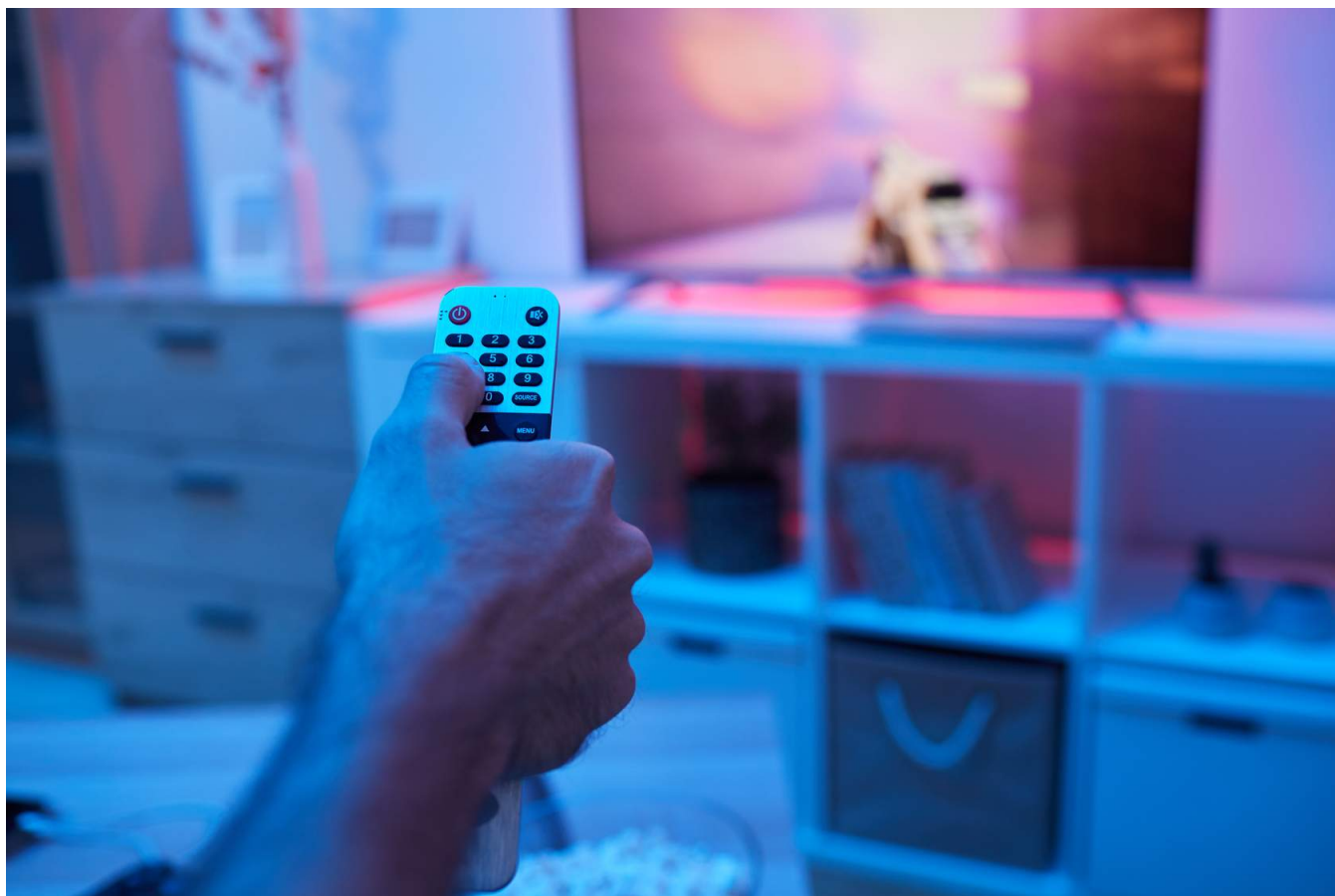
- Nombre y Rut del cliente atendido.
- Motivo consulta
- Gestión realizada
- Información entregada.



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

# PLAN COMERCIAL

---



---

## ¿QUÉ ES EL PLAN COMERCIAL?

El Plan Comercial Hogar es el instrumento clave para responder las consultas de nuestros clientes. Contiene toda la información relacionada a las ofertas del mes, características de los

productos, precios, condiciones comerciales, comparación con el mercado actual y argumentos de ventas.

## PLANES DISPONIBLES:

Los planes de Televisión disponibles son los que se muestran a continuación:

- PLAN TV PLUS
- PLAN TV FULL

| PLAN TV PLUS                                                                        | PLAN TV FULL                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Incluye</b>                                                                      | <b>Incluye</b>                                                                       |
| <b>74 canales únicos</b><br>(63 en HD)                                              | <b>102 canales únicos</b><br>(70 en HD)                                              |
| <i>Incluye las plataformas de Streaming:</i>                                        | <i>Incluye las plataformas de Streaming:</i>                                         |
|  |  |

- Los planes de Televisión debes ofrecerlos a nuestros clientes de **forma paquetizada en 2 o 3 Play**.

# GRILLA:

Revisemos a continuación la Grilla de canales disponibles:

**\*Presiona sobre la imagen para ampliarla**

TV PLUS \$16.990 mensuales

|     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 586 | 587 | 588 | 589 | 592 | 595 | 597 | 598 | 599 | 602 | 603 | 611 | 613 | 615 | 633 |
| 534 | 635 | 640 | 643 | 645 | 520 | 526 | 528 | 529 | 540 | 543 | 620 | 621 | 622 | 625 |
| 627 | 473 | 474 | 475 | 476 | 477 | 480 | 518 | 519 | 521 | 522 | 523 | 524 | 527 | 616 |
| 618 | 631 | 632 | 637 | 638 | 639 | 642 | 646 | 647 | 648 | 649 | 650 | 651 | 652 | 502 |
| 510 | 511 | 512 | 513 | 533 | 534 | 535 | 536 | 537 | 538 | 539 | 542 | 641 |     |     |

PLANES Premium

PREMIUM HOTPACK \$7.490

Premium pack adulto \$6.990

UNIVERSAL \$7.000

PREMIUM ESPN \$9.990

TV FULL \$21.990 mensuales

CANALES TV PLUS +

|     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 28  | 94  | 95  | 98  | 112 | 119 | 134 | 135 | 141 | 143 | 586 | 590 | 591 | 592 | 593 | 595 | 596 | 597 | 600 | 601 |
| 602 | 603 | 605 | 611 | 613 | 614 | 615 | 632 | 633 | 636 | 640 | 645 | 760 | 761 | 762 | 763 | 765 | 766 | 767 | 29  |
| 30  | 31  | 32  | 126 | 618 | 620 | 621 | 622 | 623 | 625 | 626 | 627 | 189 | 195 | 196 | 197 | 469 | 473 | 474 | 475 |
| 476 | 477 | 480 | 15  | 129 | 138 | 150 | 151 | 153 | 155 | 470 | 521 | 522 | 523 | 530 | 630 | 631 | 642 | 651 | 656 |
| 657 | 659 | 3   | 5   | 7   | 502 | 504 | 506 | 508 | 509 | 510 | 511 | 513 | 514 | 532 | 541 | 35  | 36  | 37  | 534 |
| 538 | 539 |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

# MODIFICACIÓN DE GRILLAS DE CANALES

---



## MODIFICACIÓN DE GRILLA DE CANALES:

Desde el 1° de marzo del 2024 se modifica la grilla de canales. donde se destaca las señales premium de MAX, Mega Ficción y Bio Bio TV, entre otras. Veamos a continuación el canal de reemplazo según el plan contratado:

| Canales que salen | CANAL DE REEMPLAZO SEGÚN EL PLAN CONTRATADO |                         |               |                  |               |               |              |                   |                |            |
|-------------------|---------------------------------------------|-------------------------|---------------|------------------|---------------|---------------|--------------|-------------------|----------------|------------|
|                   | TV Avanzado                                 | TV Entretenido Claro HD | TV PRO HD     | TV PRO HD Futbol | TV Pro HD Mas | TV Superior   | Claro Sports | Claro Entretenido | Claro Reducido | TV Basico  |
| A&E               | HBO Pop                                     | HBO Pop                 | HBO Pop       | HBO Pop          | HBO Pop       | HBO Pop       | HBO Pop      | HBO Pop           | -              | -          |
| AXN               | HBO Xtreme                                  | HBO Xtreme              | HBO Xtreme    | HBO Xtreme       | HBO Xtreme    | HBO Xtreme    | HBO Xtreme   | HBO Xtreme        | -              | -          |
| Glitz             | HBO Family                                  | HBO Family              | HBO Family    | HBO Family       | HBO Family    | HBO Family    | HBO Family   | HBO Family        | HBO Family     | HBO Family |
| History           | Bio bio TV                                  | Bio bio TV              | Bio bio TV    | Bio bio TV       | Bio bio TV    | Bio bio TV    | Bio bio TV   | Bio bio TV        |                |            |
| History 2         | HBO Mundi                                   | HBO Mundi               | HBO Mundi     | HBO Mundi        | HBO Mundi     | HBO Mundi     | HBO Mundi    | HBO Mundi         |                |            |
| I-sat             | HBO Plus                                    | HBO Plus                | HBO Plus      | HBO Plus         | HBO Plus      | HBO Plus      | HBO Plus     | HBO Plus          | HBO Plus       | HBO Plus   |
| Lifetime          | Mega Ficción                                | Mega Ficción            | Mega Ficción  | Mega Ficción     | Mega Ficción  | Mega Ficción  | Mega Ficción |                   | -              | -          |
| Much Music        | HBO Signature                               | HBO Signature           | HBO Signature | HBO Signature    | HBO Signature | HBO Signature | -            | HBO Signature     | -              | -          |
| Sony              | HBO 2                                       | HBO 2                   | HBO 2         | HBO 2            | HBO 2         | HBO 2         | HBO 2        | HBO 2             | HBO 2          | HBO 2      |

## GUÍA DE CANALES:

Si un cliente consulta por qué se realiza este cambio en la grilla de canales, puedes apoyarte con el siguiente script:

*"Sr(a) XXXX, le informo que a contar del 1 de marzo 2024 se realizará una modificación en la grilla de canales que consiste en la salida y reemplazo de 9 señales, mejorando la programación vigente"*

## PREGUNTAS FRECUENTES:

1

**¿Por qué se eliminan los canales?** La decisión atiende en parte a decisión de uno de los programadores y en parte a definiciones comerciales de Claro Chile.

2

**¿Desde cuándo no podré ver las señales?** Desde el 1 de marzo 2024.

3

**¿Cómo afecta el cobro de mi plan?** No existe afectación en la renta mensual del plan contrato.

4

**¿Cómo proceder si el cliente pide eliminar servicio por el cambio en la grilla contratada?** Si el cliente manifiesta intención de desconexión, transfiere a la plataforma retención.

## REGISTRA:

Siempre registra en CRM SUR En Anotaciones

En la observación registra:

- Nombre del cliente
- Motivo de la atención
- Información entregada
- Plazo informado (si aplica)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

# ACTIVIDAD

Recordando contenido

*Pregunta*

**01/02**

¿Cuáles son las plataformas streaming que incluyen el Plan TV Full?

---

- ☐ Mega Go, Riivi, MAX, TVNPlay
- ☐ Mega Go, Riivi, MAX, Amazon Prime

*Pregunta*

02/02

Es correcto afirmar que, si el cliente tiene inconvenientes a intentar loguearse a la aplicación lo primero que se debe realizar es ingresar a SUR para revisar que el cliente tenga la oferta correcta. Si el cliente no tiene el plan, informa que es necesario realizar un cambio de plan para obtener las aplicaciones.

---

☐

Verdadero

☐

Falso

# DESAFÍO TERMINADO

---



DESAFÍO N°7 - HFC  
TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°7 -  
HFC**

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

**FINALIZAR**