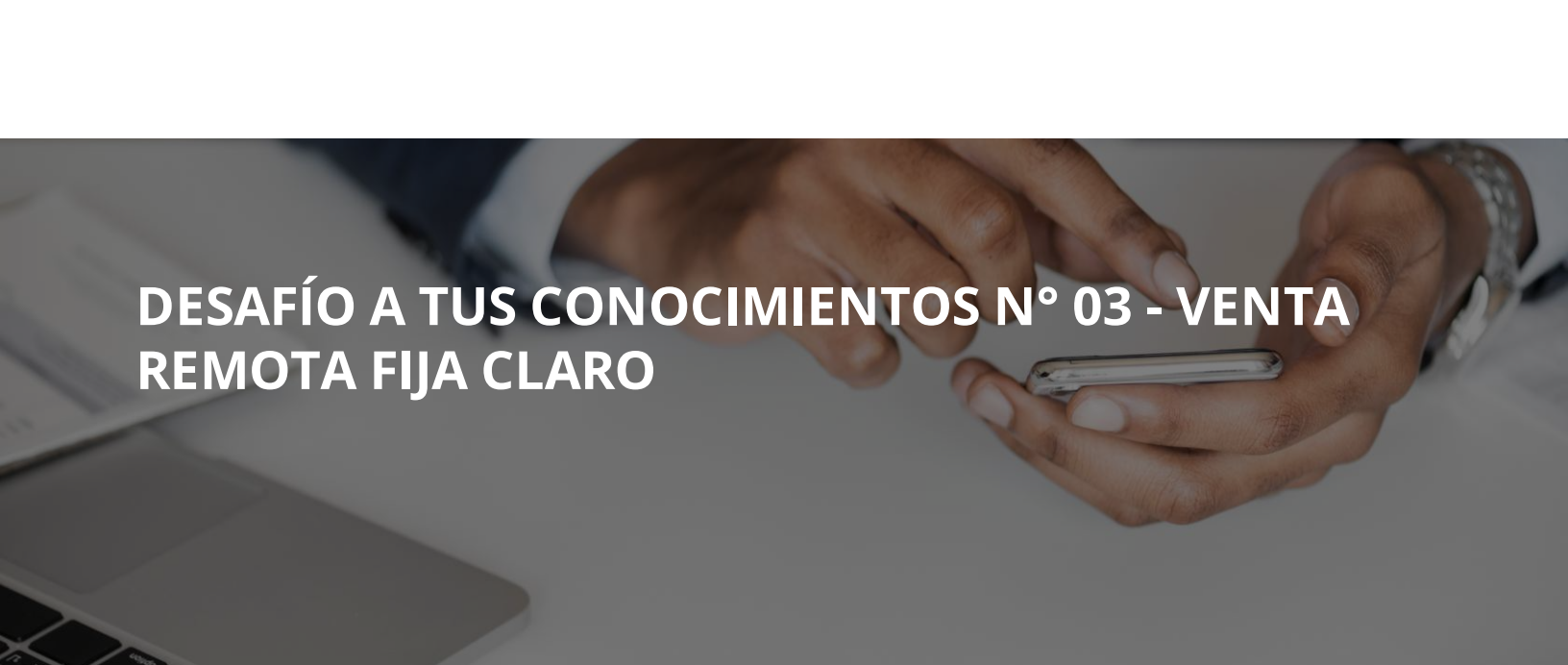




# DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 03 - VENTA REMOTA FIJA CLARO

## 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 Clave.



UNIDAD 1: CAMBIOS DE PRODUCTOS PLAN COMERCIAL - INTERNET



UNIDAD 2: CAMBIOS DE PRODUCTOS PLAN COMERCIAL - TELEVISIÓN



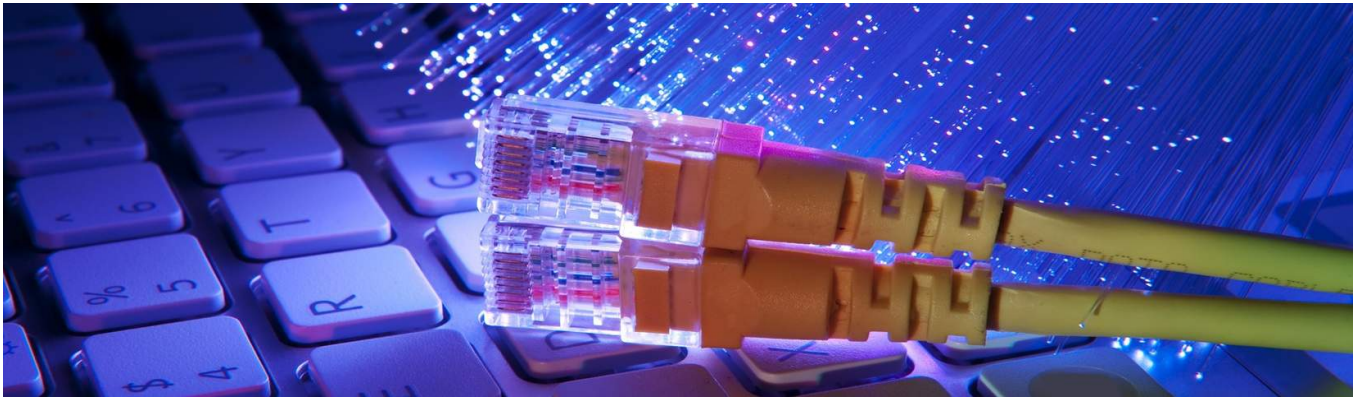
UNIDAD 3: ANDES - POLÍTICA DE VENTA SERVICIOS FIJOS



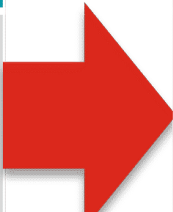
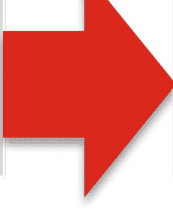
DESAFÍO TERMINADO

# UNIDAD 1: CAMBIOS DE PRODUCTOS PLAN COMERCIAL - INTERNET

---



A continuación, revisaremos los nuevos nombres de los Productos de Internet, dada la Ley de Velocidad Mínima de Internet, los nombres de nuestros planes fueron cambiados, revisa a continuación el detalle:

| Nombre Actual |                                                                                    | Nuevo Nombre   |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| 500 Megas     |   | INTERNET HOGAR |
| 600 Megas     |   | FIBRA HOGAR    |
| 800 Megas     |   | FIBRA AVANZADO |
| 940 Megas     |  | FIBRA EXPERTO  |

Revisa el detalle de los planes de Internet disponibles:

## OFERTA COMERCIAL DEL INTERNET

| Solo disponible en HFC                                                                                                                                                                                            | Solo disponible en FIBRA                                                                                                                                                                                       | Solo disponible en FIBRA                                                                                                                                                                                          | Solo disponible en FIBRA                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>INTERNET HOGAR</b><br> <b>1 PACK DE INTERNET</b><br>Hasta 500 Megas<br>Contrata:<br>Extensor Wifi<br>Asistencia Tecnológica | <b>FIBRA HOGAR</b><br> <b>1 PACK DE INTERNET</b><br>Hasta 600 Megas<br>Contrata:<br>Extensor Wifi<br>Asistencia Tecnológica | <b>FIBRA AVANZADO</b><br> <b>1 PACK DE INTERNET</b><br>Hasta 800 Megas<br>Contrata:<br>Extensor Wifi<br>Asistencia Tecnológica | <b>FIBRA EXPERTO</b><br> <b>1 PACK DE INTERNET</b><br>Hasta 940 Megas<br>Incluye: Extensor Wifi<br>Contrata: Asistencia Tecnológica |

\*Presiona sobre la imagen para ampliarla

## OFERTA COMERCIAL DEL INTERNET + TNT

# SPORTS

| Solo disponible en HFC                               | Solo disponible en FIBRA                             | Solo disponible en FIBRA                             | Solo disponible en FIBRA                                   |
|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| <b>HOGAR SPORT</b>                                   | <b>FIBRA HOGAR SPORT</b>                             | <b>FIBRA AVANZADO SPORT</b>                          | <b>FIBRA EXPERTO SPORT</b>                                 |
| 1 PACK DE INTERNET<br>Hasta 500 Megas                | 1 PACK DE INTERNET<br>Hasta 600 Megas                | 1 PACK DE INTERNET<br>Hasta 800 Megas                | 1 PACK DE INTERNET<br>Hasta 940 Megas                      |
| Contrata:<br>Extensor Wifi<br>Asistencia Tecnológica | Contrata:<br>Extensor Wifi<br>Asistencia Tecnológica | Contrata:<br>Extensor Wifi<br>Asistencia Tecnológica | Incluye: Extensor Wifi<br>Contrata: Asistencia Tecnológica |
| Incluye suscripción a:                               | Incluye suscripción a:                               | Incluye suscripción a:                               | Incluye suscripción a:                                     |
| <b>TNT SPORTS</b>                                    | <b>TNT SPORTS</b>                                    | <b>TNT SPORTS</b>                                    | <b>TNT SPORTS</b>                                          |

\*Presiona sobre la imagen para ampliarla

*Para conocer el detalle de cargos fijos y/o promociones revisa el **Plan Comercial***

Revisemos a continuación al detalle el atributo que viene incluido en el plan de **Internet + TNT Sport**:

## TNT SPORTS:

Es un canal de televisión por suscripción chileno de deportes. Posee los derechos de transmisión televisiva y sonora de los campeonatos organizados por la Asociación Nacional de Fútbol Profesional para su comercialización y explotación, siendo propiedad de Warner Bros. Discovery como resultado de las negociaciones por parte de dicho conglomerado y la ANFP por los derechos de televisión del fútbol chileno.



- El acceso a la suscripción de TNT Sports es a través de la **App de MAX**.
- Desde el 06 de enero el cliente puede acceder a planes solo **Internet + suscripción a TNT Sports incluida**.

## SERVICIOS ADICIONALES DEL INTERNET

Cuando nuestro cliente contrata un plan de internet o el plan de internet + TNT Sport pueden disfrutar de servicios de valor agregado. Estos permiten aumentar el nivel de satisfacción de los clientes y siempre van asociado a un producto principal que en este caso son los planes de internet que revisamos anteriormente.

Los servicios de valor agregado disponibles son:



**Extensor Wifi**



## Asistencia Tecnológica



Para conocer el detalle de las combinaciones disponibles del Internet revisa el Plan Comercial.



## ¡Repasemos lo aprendido!

Selecciona la opción que consideres correcta:

Desliza el plan de internet hacia la tecnología correspondiente:

|     |                |      |   |
|-----|----------------|------|---|
| ≡ 1 | Internet Hogar | HFC  | ▼ |
| ≡ 2 | Fibra Experto  | FTTH | ▼ |

SUBMIT

CONTINUAR

## UNIDAD 2: CAMBIOS DE PRODUCTOS PLAN COMERCIAL - TELEVISIÓN

---

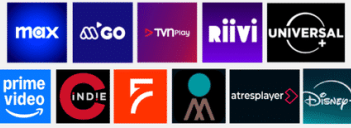


Desde el 20 de febrero tendremos tres productos de TV:



## PLANES DE TELEVISIÓN

Veamos a continuación el detalle:

| TV INICIA                                                                                                              | TV PLUS                                                                                                                | TV PREMIUM                                                                                                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>INCLUYE:</b><br><b>75 CANALES ÚNICOS</b><br><b>65 CANALES EN HD</b><br><i>Incluye las plataformas de Streaming:</i> | <b>INCLUYE:</b><br><b>73 CANALES ÚNICOS</b><br><b>66 CANALES EN HD</b><br><i>Incluye las plataformas de Streaming:</i> | <b>INCLUYE:</b><br><b>73 CANALES ÚNICOS</b><br><b>66 CANALES EN HD</b><br><i>Incluye las plataformas de Streaming:</i> |
|                                     |                                     |                                   |
| Box TV Deco incluido                                                                                                   | Box TV Deco incluido                                                                                                   | Box TV Deco incluido                                                                                                   |

- Los planes de Televisión debes ofrecerlos a nuestros clientes de **forma paquetizada en 2 o 3 Pack**.
- Recuerda que, a través del Plan Comercial, se encuentra destacada la grilla y los servicios adicionales que el cliente puede contratar.

## PLATAFORMAS STREAMING:

Revisemos a continuación cada una de las plataformas streaming que componen los planes de televisión: Presiona sobre las flechas para girar y visualizar la información.

## TV INICIA



Cine y series Latinoamericanas sin  
cortes publicitarios.  
Dispositivos simultáneos **2**



Series, teleseries y películas de  
producción chilena donde se podrá  
ver hasta 2 capítulos por adelantado  
de la señal de TV.  
Dispositivos simultáneos **5**



Series, teleseries y noticias  
producidos por TVN sin cortes  
comerciales. Dispositivos  
simultáneos **3**



Contenido de HBO, Warner Bros, DC,  
Cartoon Network y producciones  
originales

**TV INICIA – con anuncios**

**TV PLUS – Sin anuncios**

Dispositivos simultáneos **2**

## TV PLUS

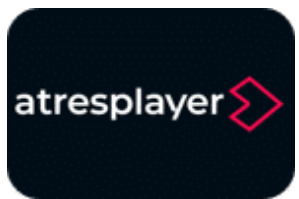
**El Plan TV Plus suma las APP vistas anteriormente más las que  
revisaremos a continuación:**



Plataforma con amplio catálogo de películas y series, producciones originales de Amazon Studios.  
Dispositivos simultáneos **3**



Películas y series de Universal Pictures y NBC Universal.  
Dispositivos simultáneos **5**



Contenido exclusivo de series  
españolas.  
Dispositivos simultáneos **4**



Plataforma que ofrece experiencia  
de entretenimiento independiente.  
Dispositivos simultáneos **3**



Partidos de fútbol en vivo. Transmisión de diferentes ligas y campeonatos del mundo como beIN SPORTS, TyC Sports Internacional, Gol TV, RCN Nuestra Tele Internacional, CDO, Latinoamérica y más.

Dispositivos simultáneos **1**



Plataforma desarrollada por el Ministerio de las Cultura de Chile, con el objetivo de acercar el cine nacional a todos.

## TV PREMIUM

**El Plan TV Premium suma las APP vistas anteriormente más la que revisaremos a continuación:**



Todos los contenidos de Disney, Pixar, Star, Wars, Marvel, National Geographic, ESPN y producciones de STAR.  
Dispositivos simultáneos **4**



**Para conocer cómo realizar el logueo de las aplicaciones revisa en la **Biblioteca Virtual** instructivo.**



## **¡Repasemos lo aprendido!**

Desliza a la opción que consideres correcta:

Es correcto afirmar que, los planes de Televisión se deben ofrecer de forma paquetizada en 2 o 3 Pack.

☐

Correcto

☐

Incorrecto

SUBMIT

¿Cuáles son las plataformas Streaming que incluye el plan de televisión TV Inicia?

☐

Riivi, MegaGO, TVNPlay, Max

☐

Riivi, MegaGO, TVNPlay

☐

Riivi, MegaGO, TVNPlay, Disney

SUBMIT

CONTINUAR

## UNIDAD 3: ANDES - POLÍTICA DE VENTA SERVICIOS FIJOS

---



**POLÍTICA DE INGRESO DE VENTAS EN RED HFC  
SOBRE VIVIENDA CON FACTIBILIDAD RED NEUTRA**



**Desde el día miércoles 01 de enero de 2025 comenzó a regir una nueva política en relación al ingreso de ventas en red HFC en viviendas con factibilidad Red Neutra.**

---

#### **REGISTRA**

**No se puede vender en Red HFC sobre una dirección con factibilidad Red Neutra**, teniendo en cuenta lo siguiente:

- Solo aplica para Pedidos de Ventas, no Cambios de Promoción.
- No aplica para pedidos solo Fono o solo Cable.

Para la búsqueda de factibilidad se debe considerar el procedimiento [Andes - Validación Factibilidad de Dirección](#)

#### **Consideraciones:**

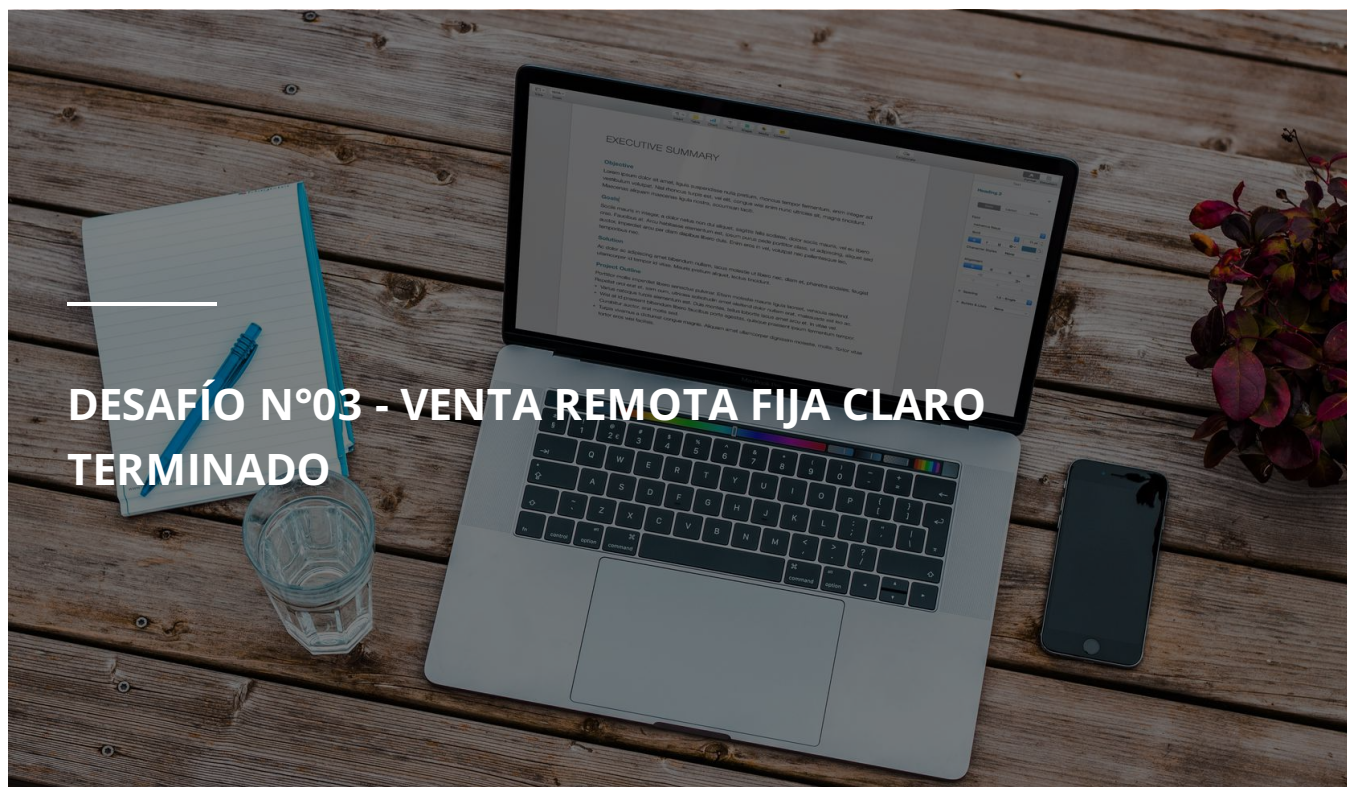
- Si en un **Pedido de Ventas**, al momento de verificar TSQ, se genera un error, se debe verificar si existe **Error 14**, si es así, se debe escalar a [sopORTEONNET@CLAROVTR.CL](mailto:sopORTEONNET@CLAROVTR.CL) SLA 48hh, como se indica en la publicación [Diccionario Andes](#). En caso tener una respuesta de OnNet en menos de 24 horas (1 día y el resto de horas del día en el que se realizó la solicitud), si esta es positiva se debe ingresar la venta en Red Neutra, en caso de ser negativa, se debe ingresar en HFC y mandar el respaldo de cara a comisiones.

- Si en un **Pedido de Ventas**, se genera el **Error 31**, se debe ingresar el **ticket correspondiente a GSA** y en caso de no tener una respuesta en 24 horas (1 día y el resto de horas del día en el que se realizó la solicitud), **la venta se debe ingresar por HFC y mandar el respaldo de cara a comisiones.**
- Si en un **Pedido de Ventas**, se genera el **Error 537**, se debe ingresar el **ticket correspondiente a GSA** y en caso de no tener una respuesta en 24 horas (1 día y el resto de horas del día en el que se realizó la solicitud), **la venta se debe ingresar por HFC y mandar el respaldo de cara a comisiones.**
- Si al momento de una visita técnica para la instalación de una venta, el técnico declara que no se puede instalar fibra, entonces la venta puede ser ingresada por HFC y se debe mandar el respaldo de cara a comisiones.
- Si al momento de contratación el cliente declara que quiere HFC sobre Fibra, entonces sí se puede ingresar la venta por HFC y se debe mandar el respaldo de cara a comisiones. **Esto aplica para todos los canales excepto Terreno.**

CONTINUAR

# DESAFÍO TERMINADO

---



## DESAFÍO N°03 - VENTA REMOTA FIJA CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°01 -  
VENTA REMOTA FIJA CLARO**

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

**FINALIZAR**