



DESAFÍO DAC SEPTIEMBRE N 1 – OTT A LA CARTA MÓVIL

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.

≡ APLICACIONES DE STREAMING (OTT) A LA CARTA MÓVIL

≡ DESAFÍO TERMINADO

APLICACIONES DE STREAMING (OTT) A LA CARTA MÓVIL



Definir el procedimiento que deben seguir los ejecutivos de atención para gestionar solicitudes de venta y postventa relacionadas con Aplicaciones de Streaming asociadas a una línea móvil.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

- OTT es otro nombre con que las aplicaciones de streaming se conocen. El producto OTT a la carta es un servicio adicional que el cliente puede contratar adicional a su plan móvil.
- Las OTTs disponibles para la venta en el servicio móvil son las siguientes:
 - **TNT Sport:** Plataforma donde es posible ver lo mejor del futbol chileno y otros deportes, tales como: Liga de Primera, Liga de Ascenso, Copa Chile, Super Copa, Copec Rally Móvil, One Championship y programas en vivo entre otros. Suscripción única.
 - **Netflix:** Servicio de streaming más reconocido del mundo que ofrece una gran variedad de películas, series y documentales premiados. Disponible en 3 tipos de suscripciones: Básico, Estándar y Premium.
 - **Storytel:** Plataforma que brinda acceso a un extenso catálogo de audiolibros, libros electrónicos (e-books) y podcast. Suscripción única.
 - **Crunchyroll:** Plataforma especializada en anime, que ofrece series, películas y contenido de animación japonesa, incluyendo estrenos simultáneos con Japón y una amplia biblioteca de títulos bajo demanda. Disponible en 2 tipos de suscripciones: Fan
 - **Disney +:** Plataforma de streaming que reúne películas, series y contenido exclusivo de Disney, Pixar, Marvel, Star Wars, National Geographic y Star. Disponible en 2 tipos de suscripciones: Estándar y Premium.

- **Revisa en el PLAN COMERCIAL** los valores asociados a la venta de las aplicaciones de streaming.
- Las aplicaciones de streaming a la carta se pueden vender como servicio adicional en el mismo proceso de venta (por medio del Front de Ventas) o a posterior como atención de postventa (por medio del Front de Postventa).
- Se pueden contratar un máximo de 2 aplicaciones de streaming por Rut, previa validación comercial (motor de crédito).

CARACTERÍSTICAS

Paso 1

TNT SPORTS

TNT Sports permite acceder a la transmisión del fútbol chileno y contenido deportivo, incluyendo:

- Campeonato Nacional
- Liga de Ascenso
- Copa Chile
- Supercopa
- Programas deportivos y mucho más.

El ingreso a TNT Sport es a través de la **App de HBO Max** desde cualquier dispositivo compatible usando las credenciales de la Sucursal Virtual. **Si al ingresar HBO no figura el acceso a TNT Sports, se debe indicar al cliente que debe cerrar sesión e ingresar nuevamente.**

TNT Sports está disponible para **1 sólo dispositivo a la vez.**

Paso 2

NETFLIX

COMPARATIVA PLANES NETFLIX			
CARACTERÍSTICA	 BÁSICO \$7.190/mes	 ESTÁNDAR \$9.990/mes	 PREMIUM \$12.990/mes
 Contenido disponible	Juegos, series y películas; sin publicidad y sin límite	Juegos, series y películas; sin publicidad y sin límite	Juegos, series y películas; sin publicidad y sin límite
 Dispositivos para ver contenido simultáneamente	1 dispositivo compatible a la vez	2 dispositivos compatibles a la vez	4 dispositivos compatibles a la vez
 Calidad de reproducción	720p (HD)	1080p (HD)	4K (UHD) + HDR
 Descargas simultáneas	Hasta 1 dispositivo compatible	Hasta 2 dispositivos compatibles	Hasta 6 dispositivos compatibles
 Miembros extra (fuera del hogar)	— No disponible	1 miembro extra que no viva contigo	2 miembros extra que no vivan contigo
 Audio espacial de Netflix	— No disponible	— No disponible	 Incluido
 IMPORTANTE: El cliente podrá contratar cualquiera de las suscripciones disponibles de Netflix (Básico, Estándar o Premium) según la oferta vigente y el valor correspondiente será incorporado en su boleto de servicios			

Plataforma líder de streaming de entretenimiento, con un catálogo de series, películas y producciones originales de alcance global. Ideal para disfrutar historias para todos los gustos, sin límites, en cualquier momento y lugar.

Se encuentra disponible en 3 tipos de suscripciones, las cuales tienen las siguientes características:

STORYTEL

La suscripción de audiolibros, libros electrónicos y podcasts. Permite acceder a una gran biblioteca de títulos a través de una aplicación móvil y funciona con un modelo de suscripción de escucha ilimitada.

Funciones de la suscripción única \$7.990:

- Modo sin conexión: posibilidad de descargar libros, escuchar y leer sin conexión.
- Biblioteca interminable: mas de un millón de títulos en 7 idiomas.
- Kids Mode: ambiente de lectura infantil, biblioteca privada configurable y activación con PIN configurable.

CRUNCHYROLL

 Comparación de Planes Crunchyroll		
CARACTERÍSTICA	 Fan	 Mega Fan MÁS POPULAR
 Precio mensual	\$5.490	\$6.490
 Sin anuncios	 Sí	 Sí
 Acceso completo al catálogo de Crunchyroll	 Sí	 Sí
 Nuevos episodios poco después de su emisión en Japón	 Sí	 Sí
 Reproduce en streaming en hasta X dispositivos a la vez	Hasta 1 dispositivo	Hasta 4 dispositivos
 Contenido sin conexión (descargas)	 Sí	 Sí
 Acceso a Crunchyroll Game Vault	 No	 Sí

La aplicación líder de streaming de anime, con miles de series y estrenos directos desde Japón. Ideal para fans que quieren vivir el anime sin límites, en cualquier momento y lugar.

Se encuentra disponible en 2 tipos de suscripción, con las siguientes características:

Paso 5

DISNEY +

 COMPARATIVO DE PLANES Elige el plan que mejor se adapta a cada cliente.		 PLAN PREMIUM	 PLAN ESTÁNDAR
 Precio mensual		\$15.990	\$10.990
 Todos los canales de ESPN, torneos y más de 500 eventos exclusivos por mes	 Incluye	 No incluye	
 Estrenos de películas, series originales y clásicos de Disney, Pixar, Marvel, Star Wars, National Geographic y Hulu	 Incluye	 Incluye	
 Películas y series sin interrupciones publicitarias	 Incluye	 Incluye	
 Calidad de video y sonido (hasta 4K UHD/HDR y Dolby Atmos)	 Incluye	 No incluye	
 Dispositivos para ver en simultáneo	4 dispositivos	2 dispositivos	
 Descargas para ver tus favoritos sin conexión ni demoras	 Disponible	 Disponible	

Precios finales con impuestos incluidos. Planes sujetos a términos y condiciones de Disney+.

Plataforma de entretenimiento que reúne las mejores películas, series y producciones originales de Disney, Pixar, Marvel, Star Wars, National Geographic y Star. Permite disfrutar contenido para toda la familia desde múltiples dispositivos, en cualquier momento y lugar.

Se encuentra disponible en **2 tipos de suscripciones**, las cuales tienen las siguientes características:

Disney+ Estándar (\$10.990)

- Acceso al catálogo completo de Disney+.
- Calidad de video hasta Full HD (1080p).
- Audio hasta 5.1.

- Reproducción simultánea en hasta 2 dispositivos.
- Descarga de contenido en hasta 10 dispositivos compatibles.

Disney+ Premium (\$15.990)

- Acceso al catálogo completo de Disney+.
- Calidad de video hasta 4K UHD con HDR y Dolby Vision (cuando el contenido y dispositivo lo permitan).
- Audio Dolby Atmos (cuando esté disponible).
- Reproducción simultánea en hasta 4 dispositivos.
- Descarga de contenido en hasta 10 dispositivos compatibles.

CONTRATACIÓN

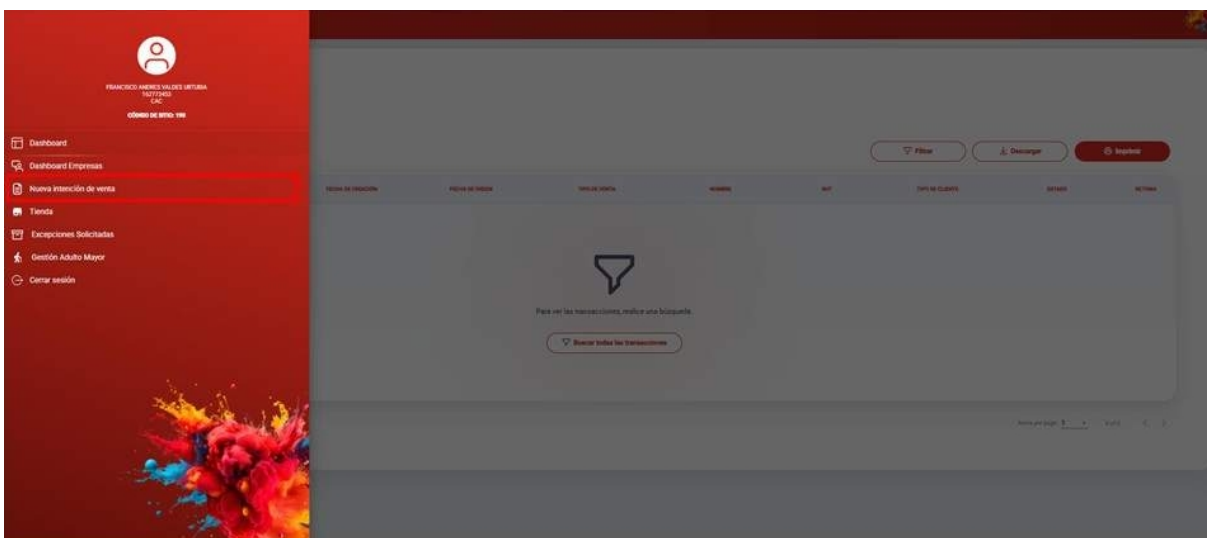
EN FRONT DE VENTAS

- Los planes compatibles para la venta junto con OTTs a la carta son del **Plan Max M en adelante**.
- Si la OTT se contrata junto con un equipo en arriendo asociado a una nueva cuenta financiera, la primera boleta se emitirá entre 4 y 5 días después de la venta. **Esta boleta incluirá los cobros proporcionales correspondientes a 1 o 2 días de servicio, además de la primera cuota del equipo en arriendo.** En cambio, si el cliente contrata únicamente la línea junto con una OTT a la carta, la primera boleta se emitirá aproximadamente 30 días después de la venta e incluirá **el**

cargo fijo mensual del plan (sin proporcionales) más el valor completo de la OTT contratada.

PASO A PASO VENTA PORTABILIDAD

Paso 1



1. Ingresar al **Front de Ventas** con las credenciales de IDM y seleccionar **“Nueva Intención de Venta”**.

Paso 2

The screenshot shows a mobile application interface with a red header bar. Below the header, the title 'Datos del Cliente' is displayed with a person icon. A subtitle reads 'Ingrese los datos del cliente para continuar con la venta.' Below this is a white form titled 'DATOS DEL CLIENTE'. The form contains the following fields: 'Rut' (12.306.762.2), 'Tipo de cliente' (PERSONA NATURAL), 'Tipo de venta' (Ponin POSTPAGO-POSTPA...), 'Nombre' (JAZMIN), 'Apellido' (VENEGAS), 'Móvil' (+56 966530361), and 'Email' (jazmin.venegas@clarivtr.cl). A red 'VALIDAR' button with a right arrow is at the bottom of the form.

Datos del Cliente
Ingrese los datos del cliente para continuar con la venta.

DATOS DEL CLIENTE

Rut 12.306.762.2

Tipo de cliente PERSONA NATURAL

Tipo de venta Ponin POSTPAGO-POSTPA...

Nombre JAZMIN

Apellido VENEGAS

Móvil +56 966530361

Email jazmin.venegas@clarivtr.cl

VALIDAR

2. Ingresar los datos del cliente para iniciar la venta: **Rut, Tipo de cliente, Tipo de venta, Nombre, Apellido, Teléfono Móvil y Correo.** Luego presionar **“Validar”**.

Paso 3

The screenshot displays a web application interface with a red header bar containing the text: "Solicitud: 6861 Centro: J101 Sucursal: 5052 Portabilidad post-post". The main content area is divided into two sections. The left section, titled "Cliente", shows the customer's name "JAZMIN VENEGAS" and RUT "12.306.792-2". Below this, there is a button "VER SERVICIOS ACTIVOS". A red box highlights a credit limit of "200.000" with the text "Depositos Servicios móviles" and a button "Cambiar Evaluación". Below the credit limit, there is a prompt "¡SELECCIONA LO QUE NECESITAS!" and two buttons: "MÓVIL" (highlighted with a red box) and "FIBRA". At the bottom of this section are buttons "VERIFICAR" and "IR A FACTURACIÓN". The right section, titled "DETALLE EVALUACIÓN", shows a table of evaluation details. The table has two columns: "Detalle" and "Valor". The rows are: "Deuda" (No), "Fecha Deuda" (No), "Cliente Activo" (No), "Equipo Propio" (No), "Cantidad de Líneas Disponibles" (90), "Cargo Fijo Mensual por Adelantado" (No), "Límite de endeudamiento" (\$ 200.000), "Monto adeudado" (\$ 0), "Tipo de plan" (Libre), "Campaña bienvenida" (No), and "Días desde la última compra" (0). Below the table, there is a button "Total de deuda: \$ 0" and a message "Mensaje Motor Evaluación: Evaluación exitosa" with a "Cerrar" button.

Detalle	Valor
Deuda	No
Fecha Deuda	No
Cliente Activo	No
Equipo Propio	No
Cantidad de Líneas Disponibles	90
Cargo Fijo Mensual por Adelantado	No
Límite de endeudamiento	\$ 200.000
Monto adeudado	\$ 0
Tipo de plan	Libre
Campaña bienvenida	No
Días desde la última compra	0

3. A continuación, se mostrará la información con el cupo disponible para servicios móviles. Presionar en **“Móvil”**.

Paso 4

Solicitud: 6861 Centro: J101 Sucursal: 5052 Portabilidad post-post

Cliente
Nombre: JAZMIN VENEGAS
RUT: 12.304.762-2

\$ 200.000
Disponibles
Servicio número

SELECCIONA TU PLAN

PLAN M
\$ 12.990/mes
Incluye 204800
12400 alcanza la cuota
cantidad SMS
999999 minutos
Valores con IVA incluido
Seleccionar este plan

PLAN S
\$ 9.990/mes
Incluye 102400
0 alcanza la cuota
cantidad SMS
999999 minutos
Valores con IVA incluido
Seleccionar este plan

PLAN L
\$ 14.990/mes
Incluye 207200
102400 alcanza la cuota
cantidad SMS
999999 minutos
Valores con IVA incluido
(Ya casi es tuyo) ✓
Seleccionar este plan

DETALLE EVALUACIÓN
ID: 40250K

Deuda: No
Fecha Deuda: No
Cliente Activo: No
Equipo Propio: No
Cantidad de Líneas Disponibles: 10
Cargo Fijo Mensual por Adelantado: No
Límite de endeudamiento: \$ 200.000
Monto adeudado: \$ 0
Tipo de plan: Línea
Campaña winbank: No
Días desde la última compra: 0

Total de deuda: \$ 0

Mensaje Motor Evaluación: Evaluación exitosa

Continuar

4. Seleccionar el plan elegido por el cliente. Para agilizar la búsqueda, puedes escribir el nombre del plan en el buscador. **Recuerda que para la venta de OTTs a la carta tiene que ser de un Plan Max M en adelante.**

Paso 5

Solicitud: 6861 Centro: J101 Sucursal: 5052 Portabilidad post-post

Cliente: JAZMIN VENEGAS RUT: 12.308.782-2

Validación de portabilidad

Revisa el listado de los posibles rechazos antes de continuar

VALIDO

Número a portar: 56946419001

Compañía Donadora: MOVISTAR MOVIL

Tipo cliente: Natural

Mensaje OAP:

Posibles rechazos

Planabilidad en curso	NO
Prohibición de portabilidad	NO
Tipo de servicio	NO
Saldo pendiente actual operador	NO
Truandad	NO
Modalidad	NO
Línea activa	NO
Servicio especial	NO

ACEPTAR

Solicitud: 6861 Centro: J101 Sucursal: 5052 Portabilidad post-post

Cliente: JAZMIN VENEGAS RUT: 12.308.782-2

Disponible Servicios móviles: \$ 200.000

VOLVER AL INICIO

SELECCIONA TU PLAN: PLAN L

PORTABILIDAD

PLAN L

Compañía Donadora: MOVISTAR MOVIL

Número: +56 946419001

VALIDAR

Equipo propio

Tipo de activación: PROPIO

IMEI: 895603021287915

LIMPIAR ABRIR

5. A continuación, seleccionar **“Portabilidad”** y realizar la validación de la portabilidad, recuerda que debe ser exitosa. Luego presionar **“Aceptar”**.

Paso 6

Solicitud: 6861 Centro: J101 Sucursal: 5052 Portabilidad post-post

1 Cliente 2 Servicio 3 Facturación 4 Finalización

Nombre: JAZMIN VARGAS
RUT: 12.306.792

← Volver al inicio

1 SELECCIONA TIPO DE SERVICIO

2 PORTABILIDAD

RESUMEN DEL SERVICIO

PLAN L

Cargo fijo mensual \$14.990

Proposición y Descuento*
Plan_Max_1 \$7.990 x6m, luego \$14.990

Detalle de promoción:
\$7.990 x 6 meses → \$14.990 permanente

Cargo de activación \$0

Monto pie \$0

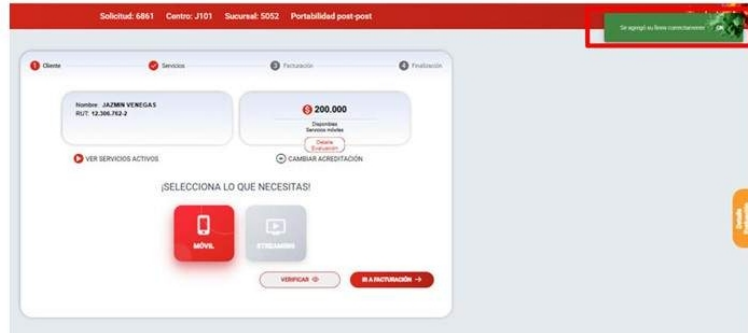
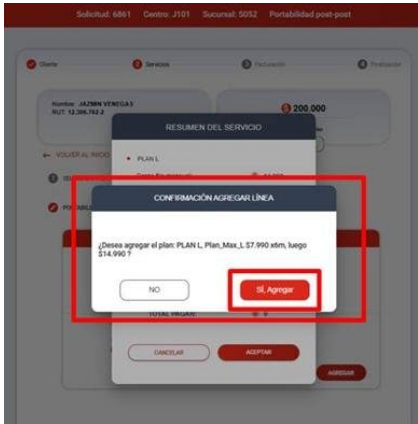
TOTAL PAGAR: \$0

CANCELAR ACEPTAR

REGRESAR

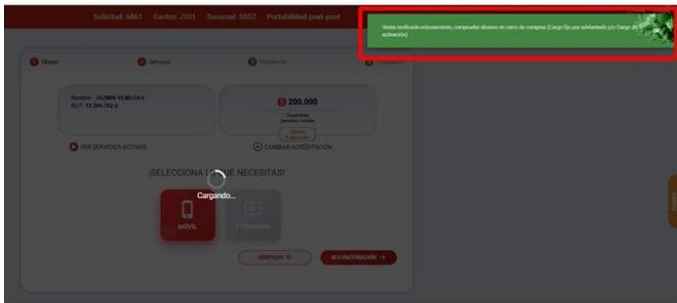
6. Revisar el resumen del servicio junto con los descuentos que se incluyen en la venta. Luego presionar **“Aceptar”**.

Paso 7



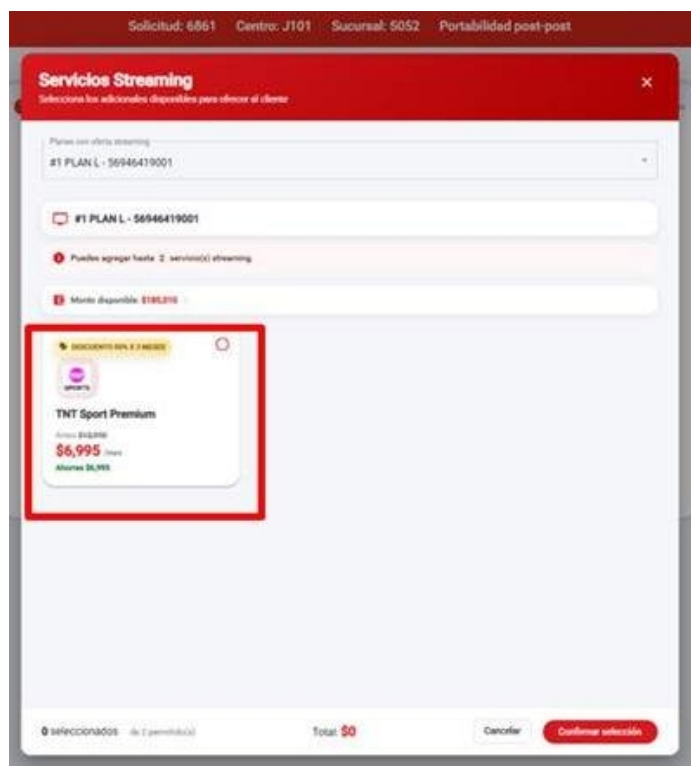
7. A continuación, se visualizará un Pop Up para confirmar la venta, presionar **"Sí, Agregar"**. La línea será agregada correctamente y podrás realizar la verificación.

Paso 8



8. Una vez verificada la línea, se habilitará el **botón Streaming**. Este botón estará activo solo si la línea está asociada a un **Plan M o superior** y es una **portabilidad de Post a Post**. Presionar el botón **Streaming**.

Paso 9



9. Una vez presionado el botón **Streaming** se visualizarán las Aplicaciones de Streaming (OTT) que puede contratar el cliente. **IMPORTANTE: Se pueden agregar un máximo de 2 aplicaciones de streaming por Rut.**

En caso que, el cliente no pueda optar a contratar aplicaciones de streaming (debido a su evaluación comercial) o solo pueda optar a contratar una aplicación y solicita contratar dos, debes informarle esta situación por medio del siguiente script:

Call Center / Sucursales

Sr(a) XXXX, en esta oportunidad, de acuerdo con la evaluación comercial realizada, solo es posible contratar una aplicación de streaming [o ninguna según lo indicado por FVC]. Lamentablemente, no contamos con la opción de modificar este resultado, ya que corresponde a una validación automática del

sistema. Si en el futuro las condiciones comerciales cambian, podremos revisar nuevamente la disponibilidad de contratación.

Paso 10

Solicitud: 6861 Centro: J101 Sucursal: 5052 Portabilidad post-post

Servicios Streaming

Seleccione los servicios de streaming para ofrecer al cliente

Planes con oferta streaming

#1 PLAN L - 56946419001

#1 PLAN L - 56946419001

Puede agregar hasta 2 servicio(s) streaming

Stock disponible: \$185,018

DESCUENTO 50% 3 MESES

SPORTS

TNT Sport Premium

Activar \$14,995

\$6,995 mes

Almacenar \$4,995

1 seleccionados de 2 permitidos

Total: **\$6,995**

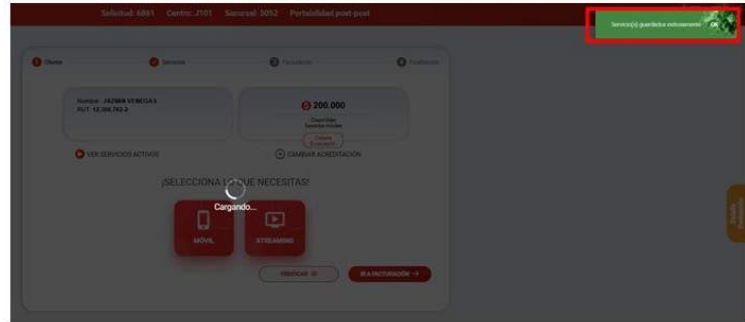
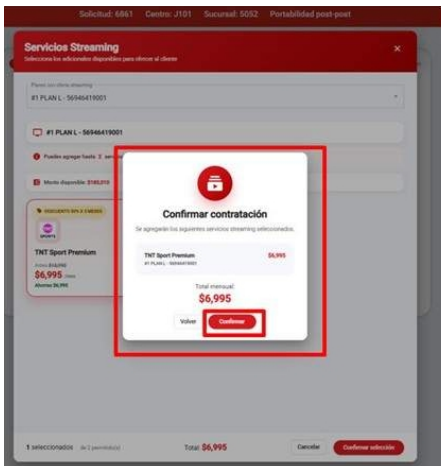
Cancelar **Confirmar selección**

10. Seleccionar la OTT que desea contratar el cliente revisando el valor mensual que pagará por ella y si conlleva una promoción. Informar al cliente y luego presionar **“Confirmar Selección”**. Utiliza el siguiente script:

Call Center / Sucursales

Sr(a). XXXX, la aplicación XXXX tiene un valor promocional por X meses de \$XXXX. Transcurrido ese plazo el valor normal de la aplicación será de \$XXXX.

Paso 11



11. Se visualizará un Pop Up de confirmación donde debes presionar **"Confirmar"**. El servicio será guardado exitosamente.

Paso 12

Solicitud: 6861 Centro: J101 Sucursal: 5052 Portabilidad post-post

1 Cliente 2 Servicios 3 Facturación 4 Finalización

Nombre: JAZMIN VENEGAS
RUT: 12.306.762-2

\$ 200.000
Depositos
Servicios móviles
Detalle
Evaluación

SELECCIONA UNA CUENTA DE FACTURACIÓN PARA MÓVIL

ACTUALIZAR ↻

2 FIRMA DE CONTRATO

3 REGISTRO DE PAGO

SIGUIENTE →

12. A continuación, continuar con la creación de la **cuenta de facturación**.

Paso 13

Solicitud: 6861 Centro: J101 Sucursal: 5052 Portabilidad post-post

1 Cliente 2 Servicios 3 Facturación 4 Finalización

Nombre: JAZMIN VENEGAS
RUT: 12.356.782-2

\$ 200.000
Depositos
Servicios móviles
Detalle
Evaluación

✓ FIRMA DE CONTRATO

☐ Identificación con FIF ☒ Identificación facial ☐ Identificación cuestionario ☐ Identificación biométrica

No recibir llamados promocionales
El cliente solicita no ser contactado para campañas, ofertas o promociones.

Email:
JAZMIN VENEGAS@E.CLA

Link autenticación:

Iniciar identificación Consultar

2 REGISTRO DE PAGO

SIGUIENTE →

Solicitud: 6861 Centro: J101 Sucursal: 5052 Portabilidad post-post

1 Datos 2 Servicios 3 Facturación 4 Finalización

Nombre: JAZMIN VENEGAS
RUT: 12.356.782-2

\$ 200.000
Depositos
Servicios móviles
Detalle
Evaluación

3 OTRAS ALTERNATIVAS

☐ Identificación con FIF ☒ Identificación facial ☐ Identificación cuestionario ☐ Identificación biométrica

No recibir llamados promocionales
El cliente solicita no ser contactado para campañas, ofertas o promociones.

Nombre: JAZMIN VENEGAS@E.CLA

Link autenticación: [Ver autenticación](#) [Cancelar](#)

4 REGISTRO DE PAGO

Reservar

Solicitud: 6861 Centro: J101 Sucursal: 5052 Portabilidad post-post

1 Datos 2 Servicios 3 Facturación 4 Finalización

Nombre: JAZMIN VENEGAS
RUT: 12.356.782-2

\$ 200.000
Depositos
Servicios móviles
Detalle
Evaluación

3 OTRAS ALTERNATIVAS

☐ Identificación con FIF ☒ Identificación facial ☐ Identificación cuestionario ☐ Identificación biométrica

No recibir llamados promocionales
El cliente solicita no ser contactado para campañas, ofertas o promociones.

Nombre: JAZMIN VENEGAS@E.CLA

Link autenticación: [Ver autenticación](#) [Cancelar](#)

4 REGISTRO DE PAGO

Reservar

13. Una vez creada la cuenta de facturación, proceder a realizar la validación de **identidad facial** al cliente.

Paso 14

Solicitud: 6861 Centro: J101 Sucursal: 5052 Portabilidad post-post

Serie SIMCARD: válida

Cliente Servicio Facturación Finalización

Nombre: JAZMIN VENEGAS
RUT: 12.306.762-2

200.000
Dígitos
Servicio móvil
Detalle Evaluación

INGRESO DE SERIES

EQUIPO	TIPO ADE	SERIE EQUIPO	SIMCARD	SERIE SIMCARD	NÚMERO	CAP
PROPO		287803221287811	TARJETA SIMCARD	8808032205754432782	50548413001	

ADJUNTAR FINALIZAR

14. Una vez validada exitosamente la identidad del cliente, proceder a **ingresar las series por la simcard y/o equipo** si es canal presencial. Luego presionar **Finalizar**.

Paso 15

Solicitud: 6861 Centro: J101 Sucursal: 5052 Portabilidad post-post

Nombre: JAZMIN VENEZAS
RUT: 12.388.762-2

\$200.000

Disponibles
Servicios móviles

Datos
Evaluación

INGRESO DE SERIES

RESUMEN

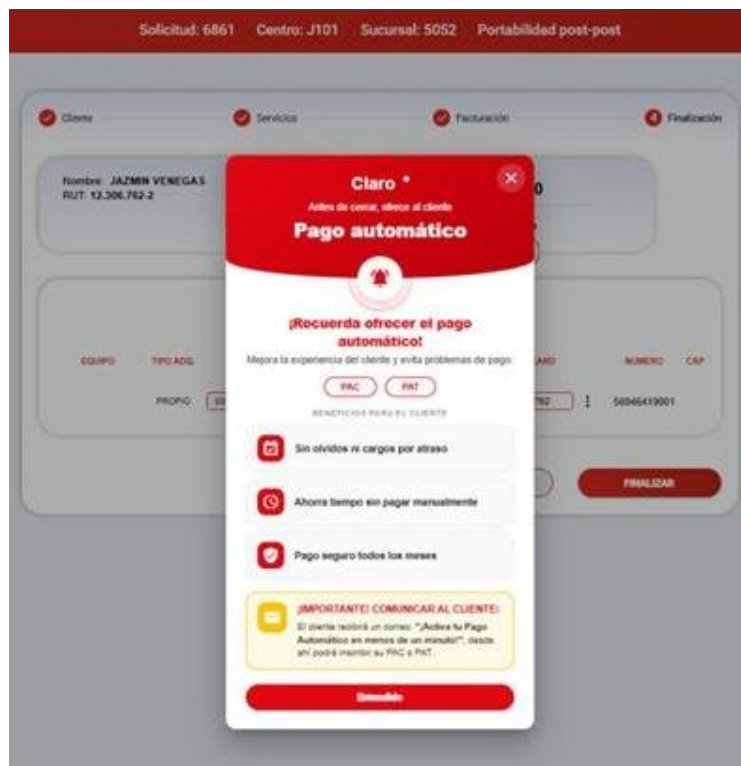
MÓVIL

N° SOLICITUD	NÚMERO ORDEN	NÚMERO	PLAN	SERIE EQUIPO	SERIE SIMCARD	ESTADO
1881	Orden Pendiente	88648419001	PLAN	888800021287818	8888000228578488782	EXISTOSO

CONFIRMAR

15. Una vez finalizada la venta se mostrará un recuadro con el resumen de la gestión realizada. Presionar **“Confirmar”**.

Paso 16



16. Por último, se mostrará el Pop Up para **ofrecer el Pago Automático** donde debes informar al cliente que recibirá un correo con esta información.

Paso 17

17. Informar al cliente que la contratación ha sido realizada de forma exitosa y entrega un resumen de los servicios contratados. Recuerda utilizar la publicación **PROTOCOLOS DE CIERRE DE VENTA CLARO**.

EN FRONT DE POSTVENTA

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

- En la primera boleta se cobrará el proporcional (de acuerdo al día de activación) y en la 2º boleta se facturará el valor completo de la OTT.
- Front de Postventa indicará si el cliente puede contratar OTT a la Carta, previa validación en el motor de crédito (nota 4 y 5).

En caso de que un cliente solicite contratar la una **Aplicación de Streaming (OTT)**, realiza el siguiente **paso a paso**:

Paso 1

1. Saludar al cliente y consultar si es el titular del servicio. Utilizar el siguiente script:

Call Center / Sucursales

Buenos días / tardes, Sr(a). XXXX. Gracias por contactarnos. ¿Podría confirmarme, por favor, si usted es el titular del servicio para poder iniciar la contratación?

1.1. Si el cliente indica que, si es el titular, continuar con el **PASO 2.**

1.2. Si el cliente indica que no es el titular de la cuenta, informar que este producto solo puede ser contratado por el titular. Indicar además que, para continuar con la solicitud, debe gestionarlo directamente el titular de la cuenta y consultar si requiere apoyo con alguna otra duda o solicitud y finalizar la atención. Utilizar el siguiente script para entregar esta información:

Call Center / Sucursales

Sr(a) XXXX, lamentablemente este producto puede ser contratado únicamente por el titular de la cuenta móvil. Le recomiendo que el titular nos contacte y realice la solicitud directamente él para poder continuar. ¿Hay algo más en que lo pueda ayudar?

Si el cliente no tiene más consultas, registrar la atención en CRM One utilizando los siguientes tópicos y finalizar la atención:

Motivo 1: Solicitudes Comerciales

Motivo 2: Servicios Adicionales

Motivo 3: Activación / Desactivación Servicio Adicional

Resultado: Imposible completar

Registra en la atención:

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

Paso 2

2. Ingresar al **Front de Postventa (FPV)** con las credenciales de IDM, seleccionar **“Mundo Móvil”** y solicitar al cliente **su Rut y el número de serie de su carnet de identidad** (o número de documento si el carnet es antiguo con formato AXXXXXXXX) para iniciar la atención:

2.1. Si el cliente si entrega su Rut y número de serie, ingresar estos datos en FPV y presiona **“Buscar”**.

a. **Si el número de serie es válido**, continuar con el **PASO 3**.

b. **Si el número de serie es inválido**, valida en la web del registro civil el estado del documento del cliente (<https://www.registrocivil.cl/principal/servicios-en-linea/consulta-vigencia-documento-1>):

- **Si el documento si presenta algún tipo de bloqueo**, informa al cliente según el siguiente script y finaliza la atención:

Call Center / Sucursales

Sr(a) XXXX, le informo que los datos que me entrega no están correctos o su carnet de identidad presenta algún inconveniente, como, por ejemplo, que este caducado o bloqueado. Frente a esto, no es posible continuar la atención y le recomiendo que verifique el estado de su carnet de identidad.

- **Si el documento no presenta bloqueos en la web del Registro Civil**, escalar la inconsistencia con tu supervisor para que sea informado en el Grupo de Whatsapp. Esperar la respuesta del escalamiento por 30 segundos, si posterior a este plazo aún no se tiene respuesta, informar al cliente que debido a una contingencia con el sistema no es posible continuar con la atención. Invitar al cliente a que nos contacte en otro momento y finalizar la atención.

2.2. Si el cliente no quiere entregar los datos, o no tiene su carnet a mano, o actualmente se encuentra sin su carnet de identidad, informar según el siguiente script y finalizar la atención:

Call Center / Sucursales

Sr(a) XXXX, le informo que para validar su identidad e iniciar la atención son necesarios estos datos, y si no dispone de ellos en estos momentos, lo invito a que una vez que los tenga disponibles nos vuelva a contactar.

Motivo 1: Solicitudes Comerciales

Motivo 2: Servicios Adicionales

Motivo 3: Activación / Desactivación Servicio Adicional

Resultado: Imposible completar

Registra en la atención:

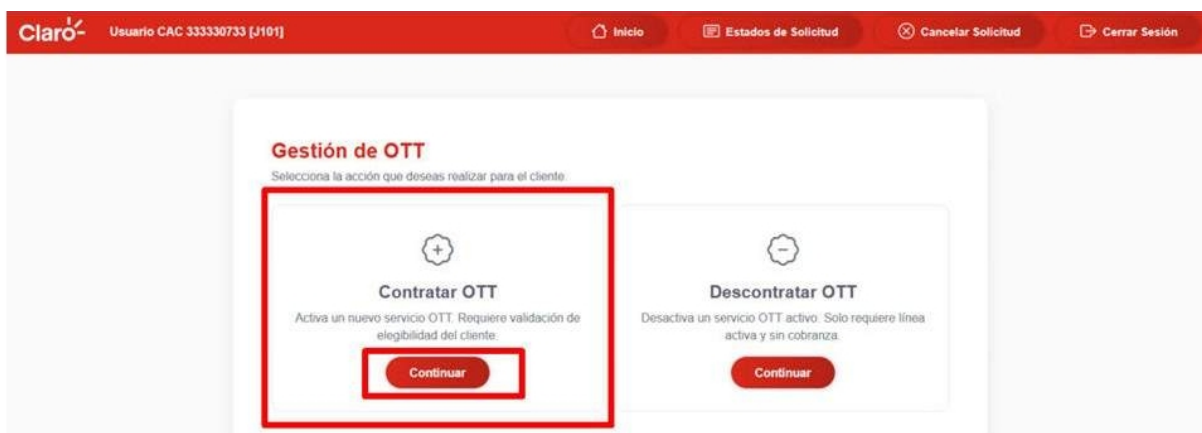
- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención/llamada
- Información entregada

Paso 3



3. Del menú de solicitudes dentro del FPV seleccionar el botón **“OTT a la Carta”**.

Paso 4



4. A continuación, seleccionar el recuadro **“Contratar OTT”** y presionar **“Continuar”**.

Paso 5

The screenshot shows the Claro website interface for the 'Contratar OTT' step. The top navigation bar includes the Claro logo, user information (Usuario CAC 333330733 [J101]), and links for Inicio, Estados de Solicitud, Cancelar Solicitud, and Cerrar Sesión. Below the navigation bar, the user's RUT (16.901.620-8) and name (JAZMIN VENEGAS) are displayed. The main content area is divided into two columns. The left column, titled 'Elegibilidad del Cliente', contains a form with fields for Email (JAZMIN VENEGAS@E.CLAROVTR.CL), PCS Seleccionado (a dropdown menu with a list of PCS numbers), Tipo Cliente, Linea bloqueada, OTTs en PCS, and Crédito (Aprobado). A red box highlights the 'PCS Seleccionado' dropdown menu. The right column, titled 'Lista de Ott's', shows 0/2 seleccionadas and a button to 'Seleccione un pcs...'. At the bottom of the left column, there is a 'Continuar' button and a 'No puede contratar' message.

5. En la pestaña **Contratar OTT** seleccionar del desplegable el **PCS** al cual se le asociará la OTT a contratar.

Paso 6

6. Verificar si el cliente puede contratar la OTT, para esto, en la sección **"Elegibilidad del Cliente"** aparecerá el mensaje **"Puede Contratar"** en la parte inferior.

6.1. **Si el cliente si puede contratar**, continuar con el **PASO 7**.

6.2. **Si el cliente no puede contratar**, debes revisar el motivo por el cuál no puede contratar, estos pueden ser:

- **Plan no compatible:** Cliente debe tener de un Plan Max M hacia arriba. Ofrecer el cambio de plan.
- **Deuda vencida:** Cliente no debe presentar deuda vencida asociada al Rut. Ofrecer al cliente pagar la deuda vencida.
- **Línea bloqueada:** El cliente debe tener la línea en estado Activo. Verificar si el bloqueo es por robo o perdida y habilita el servicio según corresponda.
- **Crédito:** Si no se permite la contratación por este motivo no es posible de modificar. Utilizar el siguiente script para informar al cliente y finalizar la atención:

Call Center / Sucursales

Sr(a) XXXX, he revisado su solicitud y, de acuerdo con las políticas comerciales vigentes, en esta oportunidad no es posible realizar la contratación solicitada.

- **OTTs en Rut:** Cliente puede tener contratado un máximo de 2 OTT a la carta por Rut.

- **OTTs en PCS:** Cliente puede tener contratado un máximo de 2 OTT a la carta por PCS. En este caso ofrecer la contratación en otra de sus líneas si es que posee más líneas.

Paso 7

Claro⁺ Usuario CAC 333330733 [J101]

Inicio Estados de Solicitud Cancelar Solicitud Cerrar Sesión

RUT TITULAR: 16.901.620-8 | NOMBRE APELLIDO: JAZMIN VENEGAS | ID: 105778 Ver recomendaciones (1)

Contratar OTT Confirmación Resumen

Elegibilidad del Cliente

Email: JAZMIN VENEGAS@E.CLAROVTR.CL

PCS Seleccionado: +56 0 0200 7261 Tipo Cliente: Persona

Plan: 04 2025-ARR-MAX M Línea bloqueada: NO

OTTs en RUT: 0 de 2 OTTs en PCS: Ninguna

Deuda Vencida: \$0 Crédito: Aprobado

Puede contratar 2 OTT

Continuar

Lista de Ott's 1 / 2 seleccionadas

TNT
SPORTS
TNT Sport Premium
\$13.990 / mes
Seleccionada

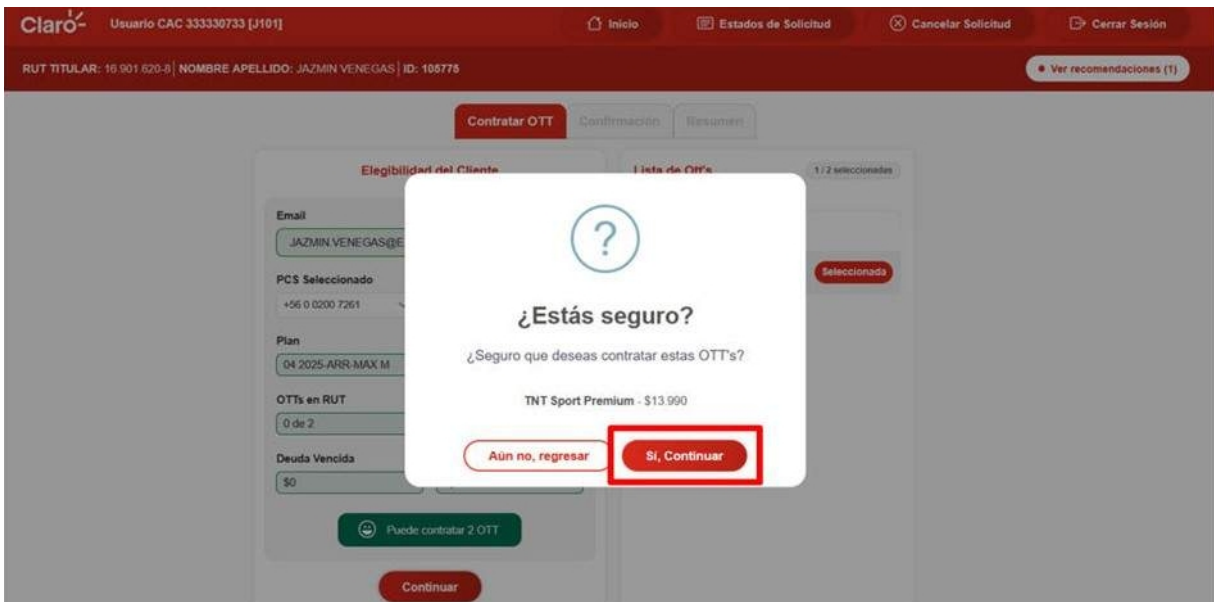
7. Seleccionar la OTT que el cliente desea contratar, para ello presionar **"Seleccionada"** en el costado derecho. Informar al cliente el valor mensual del servicio y explicar que, en su próxima facturación, se incluirá el cobro proporcional correspondiente a los días transcurridos desde la fecha de activación hasta el cierre del período de facturación y luego el cobro completo de la OTT en sus siguientes boletas. Utilizar el siguiente script y presionar **"Continuar"**:

Call Center / Sucursales

Sr(a). XXXX, la aplicación XXXX tiene un valor mensual de \$XXXX. Al realizar la contratación verá reflejado en su próxima boleta el cobro proporcional correspondiente a los días de uso desde hoy hasta el cierre de su ciclo de facturación y en sus siguientes boletas el valor completo de este servicio.

Canales Digita

Paso 8



8. Al presionar el botón **“Continuar”** se mostrará un Pop Up con el detalle de la contratación, donde se podrá continuar en caso de que los datos estén correctos, y, en caso contrario, se podrá presionar el botón **“Aún no, regresar”** para corregir la información. Si todo está correcto, presionar **“Sí, Continuar”** para avanzar con la venta.

Paso 9

Claro⁺ Usuario CAC 333330733 [J101]

[Inicio](#) [Estados de Solicitud](#) [Cancelar Solicitud](#) [Cerrar Sesión](#)

RUT TITULAR: 16.901.020-8 | NOMBRE APELLIDO: JAZMIN VENEGAS | N° PCS: +56 0 0200 7261 | ID: 105775 [Ver recomendaciones \(1\)](#)

[Contratar OTT](#) **Confirmación** [Resumen](#)

Detalle de solicitud

Revisa y valida que los datos de la operación sean correctos antes de continuar. Si identificas algún error, por favor cancela la orden para evitar inconvenientes.

OTT	PCS	Precio	Acción a realizar
TNT Sport Premium	+56 0 0200 7261	\$13.990	Contratar

Confirmar

9. En la pestaña **“Confirmación”** se mostrará el detalle de la contratación. En esta etapa ya no es posible corregir la información en caso de algún error, solo se puede cancelar la solicitud. Verificar que todo este correcto y presionar **“Confirmar”**.

IMPORTANTE: para que la OTT quede contratada, debes presionar en el botón **“Confirmar”** y llegar hasta la última etapa del flujo en donde se muestra el resumen de la contratación. Si no haces esta acción, no se gestionará la orden en CRM One (Amdocs) para gestionar la contratación de la OTT.

Paso 10

Claro- Usuario CAC: 333330733 [J101] Inicio Estados de Solicitud Cerrar Sesión

RUT TITULAR: 16.901.620-8 | NOMBRE APELLIDO: JAZMIN VENEGAS | N° PCS: +56 0 0200 7261 | ID: 105775 Ver recomendaciones (1)

Contratar OTT Confirmación **Resumen**

¡Solicitud ingresada exitosamente!

La solicitud N° 105775 se ha creado exitosamente

OTT	PCS	Precio	Acción a realizar
TNT Sport Premium	+56 0 0200 7261	\$13.990	Contratar ✓

Nombre: JAZMIN ALEJANDRA VENEGAS MARABOLI RUT: 16.901.620-8
N° PCS de contacto: +56 0 0200 7365 Email: JAZMIN.VENEGAS@E.CLARO.VR.CL

Volver a Inicio

10. Una vez confirmada la contratación aparecerá el mensaje resumen de la gestión realizada. Presionar **“Volver al Inicio”**.

Informar al cliente que la OTT ha sido contrata exitosamente y que dentro de los próximos 15 minutos ya puede utilizar el servicio, además, debe informarle el cobro que vendrá en sus siguientes boletas. Utilizar el siguiente script:

Call Center / Sucursales

Sr(a) XXXX, la contratación se ha realizado de forma exitosa. Gracias por contratar la aplicación XXXX. Dentro de los próximos 15 minutos ya podrá utilizar el servicio. Recuerde que en su primera boleta verá un cobro proporcional del servicio, ya que considera los días utilizados desde la activación. Desde su segunda boleta en adelante, el cobro será de \$XXXX

Paso 11

Claro

Usuario CAC 333330733 [J101]

Inicio

Estados de Solicitud

Cerrar Sesión

Solicitudes Generales

Mis Solicitudes

Buscar por RUT...

105775

Actualizar

Fecha	Última Edición	RUT	Nombre Cliente	PCS	Medio De Pago	Ejecutivo	ID Solicitud	Estado Solicitud	Tipo De Solicitud	Boleta
18/06/2026 23:09:40	18/06/2026 23:33:56	16.901.620-8	JAZMIN ALEJANDRA VENEZAS MARABOLI	+56 0 0200 7261		333330733	105775	Finalizada	OTT a la Carta	

11. En **“Estados de Solicitud”** se mostrará el estado final de la solicitud ingresada.

Paso 12

12. Si el cliente necesita apoyo para activar la OTT, puedes apoyarte de la web de Claro Chile para indicarle el paso a paso.

<https://www.clarochile.cl/personas/streaming/>

CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO DAC – SEPTIEMBRE N 1 – OTT A LA CARTA MÓVIL
TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO DAC –
SEPTIEMBRE N 1 – OTT A LA CARTA MÓVIL**

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

FINALIZAR