



17 DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°17 - 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 periodo que lo estés realizando**, por lo que es importante que siempre revises CLAVE.



TRASLADO DE DOMICILIO



REAJUSTE IPC HOGAR



ANDES - NO RECONOCE COBROS SVA - CANALES PREMIUM



PROCEDIMIENTO TV



ACTIVACIÓN Y DESACTIVACIÓN CRUNCHYROLL



DESAFÍO TERMINADO

TRASLADO DE DOMICILIO



MATRIZ DE ATENCIÓN TRASLADO DE SERVICIOS

**VERIFICACIONES
PREVIAS**

GESTIÓN

INFORMA

REGISTRA

1. Verifica que el cliente tenga el **servicio activo y sin deuda**. En caso de que no, puedes generar una inhibición de cobranza. Apóyate en la publicación [**INHIBICIÓN AL FLUJO DE COBRANZA**](#).

1. Verifica que **la nueva dirección sea factible para realizar el traslado**, para esto, en Andes, ingresa a la pestaña **Validaciones Venta y en Búsqueda Dirección** ingresa la dirección a la que se cambiará el cliente y luego haz clic en **Buscar**. En la sección **Disponibilidad de Servicio VTR en Domicilio** se mostrará si la dirección tiene factibilidad VTR.

a. Si **la dirección no es factible**, debes transferir de forma asistida a la plataforma **N1 Comercial**. Apóyate en la publicación [**PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA HOGAR**](#)

b. **Si la dirección si es factible, continúa con el paso N°4.**

2. Verifica cuál es **el equipo de internet instalado en el domicilio**, apóyate del procedimiento [**VER TIPO DE RED / TECNOLOGÍA**](#). Si el cliente tiene telefonía hogar y/o televisión, aplica la misma revisión que como si tuviera MTA.

3. **Revisa el tipo de red de la dirección actual y de la dirección a trasladar**. Para esto, revisa el procedimiento [**VER TIPO DE RED / TECNOLOGÍA**](#). Utiliza la siguiente tabla para verificar si se puede realizar el traslado:

Dirección actual	Dirección de destino	¿Factible para traslado?
HFC	HFC	Sí
HFC	FTTH	No

HFC	DUAL	Sí
FTTH	HFC	No
FTTH	FTTH	Sí
FTTH	DUAL	No

6. Si no es factible para traslado, debes completar los datos en la siguiente **WEB** (Usuario: **VTR** // Contraseña: **VTR123**) e informar al cliente que será contactado dentro de un día hábil por un ejecutivo especialista para realizar su requerimiento.

Para saber si el cliente fue gestionado, ingresa a la **WEB** con las credenciales de acceso, ingresa el rut del cliente y figurará si fue gestionado.

2. Si es factible para traslado, continúa con el paso N°6.

7. Verifica el plan contratado y su vigencia en Productos Instalados. Puedes apoyarte en el **PLAN COMERCIAL** para revisar si el plan está dentro de los planes actuales, de lo contrario, es un plan no vigente.

a) Si es un **plan Finix**, debes transferir de forma asistida a la plataforma **N1 Comercial**. Apóyate en la publicación **PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA HOGAR**

b) Si es un plan no vigente, debes informar al cliente que su plan debe ser actualizado antes de realizar el traslado, de lo contrario Andes no permitirá realizar la gestión. Transfiere de forma asistida a la plataforma **N1 Comercial**. Apóyate en la publicación **PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA HOGAR**

c) Si es un plan vigente, continúa **con el paso N°7.**

8. Revisa la fecha de instalación de los servicios en la vista 360 del cliente en la sección de Productos Instalados.

a) Si la instalación fue hace menos de 1 mes, debes solicitar el contrato de arriendo o compraventa del nuevo domicilio para realizar el traslado, estos documentos el cliente los tiene que enviar a tu correo, si no los tiene disponibles en la atención, debes indicar que vuelva a llamar cuando ya los tenga.

b) Si la instalación fue hace más de 1 mes, continúa con el apartado **GESTIÓN**.

**VERIFICACIONES
PREVIAS**

GESTIÓN

INFORMA

REGISTRA

Ingresa el traslado en Andes, para esto, apóyate del apartado **PASO A PASO TRASLADO EN ANDES**.

**VERIFICACIONES
PREVIAS**

GESTIÓN

INFORMA

REGISTRA

Una vez ingresado el traslado, informa al cliente los siguientes puntos:

- La fecha de cuando se realizará el traslado del servicio.
- El cliente tiene que llevar a su nuevo domicilio los equipos que tiene en el domicilio actual.
- Le debes recordar que tiene que haber una persona mayor de edad en el domicilio a la hora del traslado.

VOZ

Sr(a) XXXX, el traslado de sus servicios quedo programado para el día XX. Es necesario que el titular o una persona mayor de 18 años se encuentre en el domicilio. Además, le recordamos que es necesario que lleve los equipos (d-box, modem, etc.) al nuevo domicilio.

NO VOZ

XXXX, el traslado de tus servicios quedo programado para el día XX. Es necesario que el titular o una persona mayor de 18 años se encuentre en el domicilio. Además, te recordamos que es necesario que lleves los equipos (d-box, modem, etc.) al nuevo domicilio.

VERIFICACIONES
PREVIAS

GESTIÓN

INFORMA

REGISTRA

**Atención Comercial -> Const. estado pedido cliente -> Traslado (fact/
estado / incump)**

Registrar en la atención:

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

PASO A PASO TRASLADO EN ANDES

Paso a paso ingreso en ANDES

Step 1

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta 10000962-5 | Cuenta

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Direcciones Pedidos Pedido de ventas Contactos Fallas masivas

Lista de clientes

Tipo de documento: Cédula Estado email: Pendiente Validación Clase: Cliente Género: Femenino
Profesión: QA Región: Subtipo: Conv BHP Fecha de nacimiento: 20/01/1967
Código postal: Subclase: Mixto Estado: Activo

Vista 360 Más información Resumen del cliente Saldos totales Jerarquía de cuentas Fallas masivas Contactos Perfiles Actividades Solicitudes de servicio

Jerarquía de la organización de la cuenta Gráfica de jerarquías de cuentas

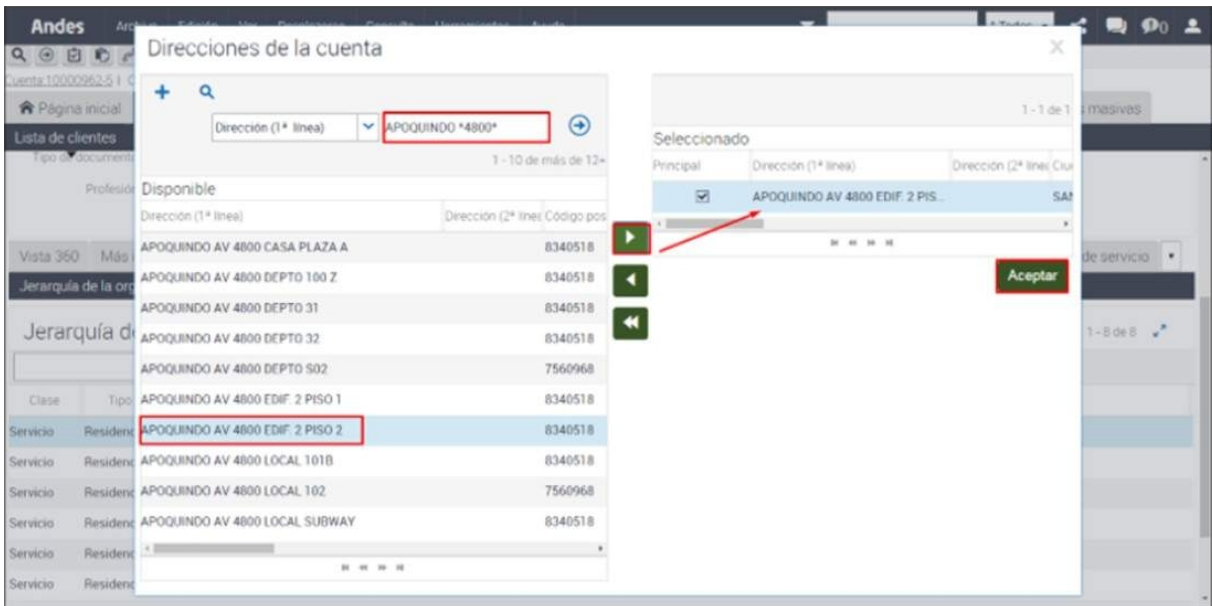
Jerarquía de la organización de la cuenta

Clase Tipo Identificador cuenta Dirección e-mail Teléfono prin Aplica convenio

Residencial	1-8J247Q			dayhan.caceres@vtr.cl		
Cliente		10000962-S-S-001		dayhan.caceres@vtr.cl	988046387	
Facturación	Residencial	10000962-S-S-002		dayhan.caceres@vtr.cl	988046387	
Servicio	Residencial	10000962-S-S-003		dayhan.caceres@vtr.cl	988046387	
Servicio	Residencial	10000962-S-S-004		dayhan.caceres@vtr.cl	988046387	
Servicio	Residencial	10000962-S-S-005		dayhan.caceres@vtr.cl	988046387	

En Jerarquía de cuentas, crear una nueva cuenta de **SERVICIO** asociada a la nueva dirección donde se desea trasladar. Presionar botón + (1), elige **CLASE** (2) y finalmente presiona GUARDAR (3). Guardar el número de **IDENTIFICADOR DE CUENTA DE SERVICIO**.

Step 2



Haz clic en el cuadro de dirección sobre el botón de **BÚSQUEDA** y busca la nueva dirección en el desplegable **DIRECCIONES DE LA CUENTA** y luego haz clic en **ACEPTAR**.

Step 3

Andes Archivo Editar Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Luzca1000062.5 | Cuenta

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Direcciones Pedidos Pedido de ventas Contactos Fallos masivos

Lista de clientes

Nombre: LILIAN PAZ Comuna: En cobranza: Fecha última encuesta BPA: Resultado última encuesta NPS: Fecha última encuesta NPS: Id Twitter: Género: Fecha de nacimiento: Estado: Activo

Apellido paterno: MUNOZ Email: dayhan.caceres@eto.cl Fallos masivos: Retirados: Tipo: Residencial Clase: Cliente Subtipo: Conv BHP Subclase: Mito

Apellido materno: SABA Estado: SI Nacionalidad: CHILENO Presidencia validada: Estado email: Fecha de nacimiento: 23/01/1987 Estado: Activo

Segmento valor: Tipo de documento: Cedula Profesion: QA Código postal: Región: Fecha de nacimiento: 23/01/1987 Estado: Activo

Vista 360: Más información Resumen del cliente Saldo total Jerarquía de cuentas Fallos masivos Contactos Perfiles Actividades Solicitudes de servicio Pedidos Activos instalados

Jerarquía de la organización de la cuenta

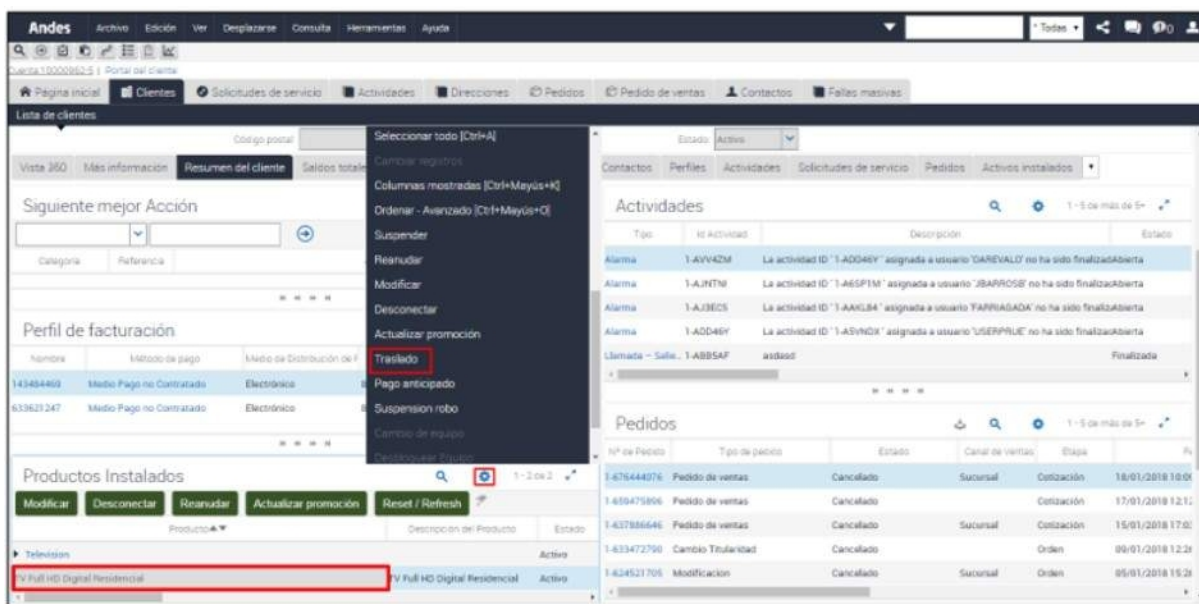
Jerarquía de la organización de la cuenta Gráfica de jerarquías de cuentas

Jerarquía de la organización de la cuenta

Clase	Tipo	Identificador cuenta	Dirección	Email	Teléfono principal	Aplica convenio
Servicio	Residencial	1-812470	APOQUINDO AV 4809 EDF. 2 PISO 2	dayhan.caceres@eto.cl		
Servicio	Residencial	1000062-5-5-001		dayhan.caceres@eto.cl	988040387	
Servicio	Residencial	1000062-5-5-002		dayhan.caceres@eto.cl	988040387	
Servicio	Residencial	1000062-5-5-003		dayhan.caceres@eto.cl	988040387	

Da clic en **GUARDAR**.

Step 4



Navega hacia la sección **PRODUCTOS INSTALADOS**. Posiciónate sobre la promoción contratada y da clic en el botón **ENGRANAJE**. Elige del menú desplegable **TRASLADO**.

Step 5

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Direcciones Pedidos Pedido de ventas Contactos Fallas masivas

Lista

1-1725007856

Revisar Verificar Enviar T9Q Cancelar pedido Generar documento

Nº de Pedido: 1-1725007856 Nombre del Cliente: NATALY XANESA PERREA Estado: Abierto Clasificación Fijo: Inicio

Modelo de venta: Fijo Cuenta del Cliente: 16451148-9 Fecha de creación: 11/05/2018 09:40:42 Clasificación móvil:

Método de envío: Visita Técnica Nº de Serie Cl: Fecha de modificación: 11/05/2018 09:55:59 Saldo Límite Crédito Fijo: \$1.948.010

Tipo de Pedido: **De Pedido Venta F** Estado: **Traslado** Subtipo Cuenta: Cuenta de Servicio: 16451148-0-0-003 Saldo Límite Crédito móvil: \$

Estado: Orden Dirección de Servicio: EL PAVALO 3836 Deuda Rut: \$ Deuda domicilio: \$

Ingresador: CTAPSA Cuenta de Facturación: 1777424544 Pago Up Front: \$

Canal de ventas: vendedor: gpepe@gmail.com Contexto de Estado: Todos los líneas del pedido están consignadas Pago Up Front recibido: \$

acompañar cuadro: Deuda no vinculante: Motivo Desconexión: Pago Up Front Primera Boleta: \$

Comentarios: Convenio Aprobado: Motivo de cambio: Generar Boleta: Factura Online: \$

Reserva delivery: Orden con delivery: Dirección envío delivery:

Más información Detalles Envío Pagos Envíos Documentos Archivos adjuntos Portabilidad Actividades

Detalles de la línea Atributos Totales

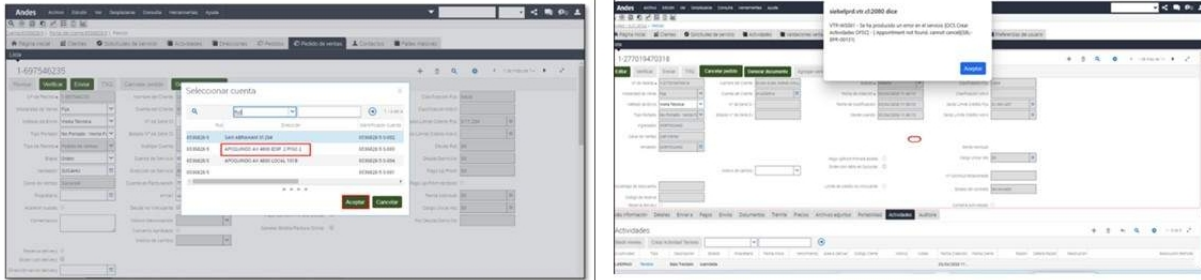
Detalles

Personalizar Editar promoción Verificar Cuentas Cambiar Simcard

Nº de línea	Nº de resaca	Producto	Acción	Estado	Estado del Trámite	Inicio de inicio	Cancelación de estado	Out
1		Envío	Eliminar	Abierto	En proceso		Presficiente estado del material	

Se realiza el cambio de la cuenta la cuenta de Servicio, eligiendo las que fueron creadas y guardadas para la nueva dirección.

Step 6



Al seleccionar los campos indicados, se despliega la cuenta nueva y antigua de facturación y servicio, se debe elegir la nueva y hacer clic en **ACEPTAR**.

Si no seleccionas la nueva cuenta de servicio, al realizar el **TSQ**, enviará un mensaje de alerta, debido a que la dirección de destino debe ser siempre distinta a la actual.

Si aparece al momento de cancelar la Actividad de Terreno de Traslado aparece error como lo indica la imagen, sólo en este caso debes realizar un ticket:

- Selección aplicación: ANDES
- Categoría: Problema al cancelar pedido
- Tipo de solicitud: Traslado

Step 7

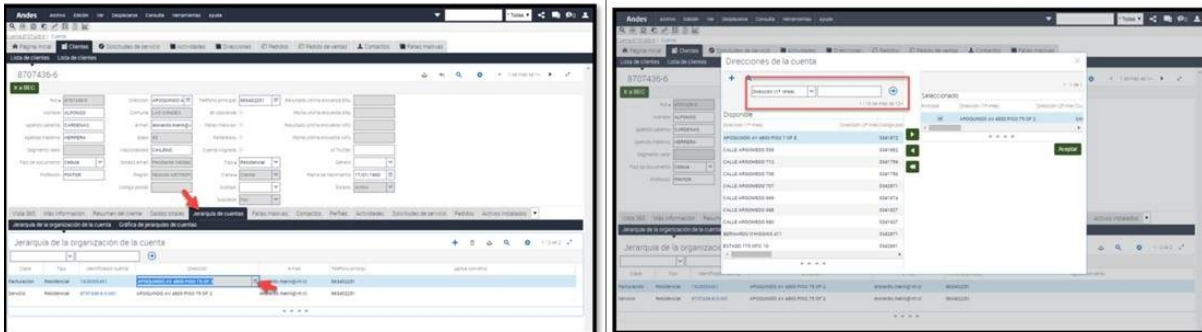
The screenshot shows the 'Andes' system interface. At the top, there's a navigation bar with 'Andes' and various menu items. Below it, a breadcrumb trail shows 'Inicio' > 'Inicio de servicio' > 'Inicio de servicio'. The main area is a form for generating a document. The 'TSQ' button is highlighted in red. Below the form, there's a table with the following data:

Id	Estado	Producto	En proceso	Estado del Proyecto	Fecha de inicio	Fecha de fin	Fecha de inicio	Fecha de fin	Fecha de inicio	Fecha de fin	Fecha de inicio	Fecha de fin
1	Pendiente	Alquiler 120 Residencial	En proceso	17/04/2020	Nuevo							
2	Pendiente	Alquiler	7/20 aprobado	17/04/2020	Nuevo							
3	Pendiente	Alquiler	7/20 aprobado	17/04/2020	Nuevo							
4	Pendiente	Alquiler 120 Residencial	En proceso	17/04/2020	Eliminado							
5	Pendiente	Alquiler	7/20 aprobado	17/04/2020	Eliminado							
6	Pendiente	Alquiler	7/20 aprobado	17/04/2020	Eliminado							

Da clic en el botón **TSQ** y revisa que quede en estado **APROBADO**.

En caso de DIRECCIÓN INFECTIBLE POR CAPACIDADES aparecerá un ERROR DE CAPACIDAD. En este caso debes transferir en forma asistida a NIVEL 2 COMERCIAL (aplica solo para Call Center).

Step 8



Luego de ingresado el traslado, ingresar a **JERARQUÍA DE CUENTAS** y posicónate en el botón de **BUSCAR DIRECCIÓN EN LA CUENTA DE FACTURACIÓN** y cámbiala por la dirección ingresada para el Traslado.

Nota: El cambio de dirección en la cuenta de facturación también se puede realizar cuando el pedido ya está agendado.

Step 9

Navega nuevamente al **PEDIDOS DE VENTAS** y presiona el botón **ENVIAR**.

Step 10

The screenshot shows the 'Andes' software interface. A 'Consulta Capacidad' dialog box is open, displaying a list of available appointment slots. The slot for 12/04/2017 from 10:00:00 to 13:00:00 is highlighted with a red box. The background shows the 'Lista de actividades' and 'Detalles de programación' sections.

Consulta Capacidad

1 - 10 de más de 10

Fecha	Agenda	Hora Desde	Hora Hasta
11/04/2017	16:00:00	19:00:00	
11/04/2017	19:00:00	21:00:00	
12/04/2017	10:00:00	13:00:00	
12/04/2017	13:00:00	16:00:00	
12/04/2017	16:00:00	19:00:00	
12/04/2017	19:00:00	21:00:00	
13/04/2017	10:00:00	13:00:00	
13/04/2017	13:00:00	16:00:00	
13/04/2017	16:00:00	19:00:00	
13/04/2017	19:00:00	21:00:00	

Aceptar Cancelar

Lista de actividades

Id Actividad: 1358MTDA
Tipo: Terreno
Nombre Completo Cliente: LUZ CECILIA TOMA
Rut del Cliente: 8039757-7
RUT Contacto: 8039757-7
Nombre Completo Contacto: LUZ CECILIA TOMA

Detalles de programación

Tiempo de trabajo: 0
Fecha Agendamiento: 11/04/2017 18:00:00
Inicio más temprano: 11/04/2017 18:00:00
Inicio más tarde: 18/04/2017 00:00:00

Ubicación del servicio de cuenta

Dirección de la cuenta: APOQUINDO AV 4800 PISO 18
Ciudad: SANTIAGO
Región: VALPARAISO
Código postal: 2350000
Fecha certificada: 01/12/1999 21:00:00

Bucket: TEST
Territorio: RM ORIENTE
Zona: ZONA METROPOLITANA
Tipo vivienda: RESIDENCIA
Clase vivienda: NORMAL
Grupo Socioeconómico: NORMAL

Automáticamente se desplegará el agendamiento disponible, en donde se debe coordinar con el cliente el día y el bloque horario de la visita, para luego presionar **ACEPTAR**. Recuerda corroborar los números de contacto.

Step 11

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Unidad de campo

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio **Actividades** Pedidos Pedido de ventas Contactos Fallas masivas Empleados

Lista de actividades

ID Actividad	1-958M766	Estado	No agendada	Fecha Inicio	11/04/2017 18:	Descripción	Reparación 1 Play Sin Servicio
Tipo	Terrero	Creador	MBAQUERO8	Fecha Cierre		Comentarios	
Nombre Completo Cliente	LUZ CECILIA TOMA	Propietario	MBAQUERO8	Canal	Sucursal	Área a Derivar	
RUT del Cliente	8099757-7	Razón		Fecha Comprometida	12/04/2017		
RUT Contacto	8099757-7	Detalle Razón		Código Cliente			
Nombre Completo Contacto	LUZ CECILIA TOMA	Resolución		Motivo			

Más información Seguimiento Materiales Requeridos Trazabilidad Interacción **Agendamiento** Pasos Finalización

1 de más de 1

Detalles de programación

Tiempo de trabajo	0	Fecha Agendamiento	12/04/2017
Inicio más temprano	11/04/2017 18:	Hora Desde	18:00:00
Inicio más tardío	18/04/2017 00:	Hora Hasta	13:00:00

Datos de Trabajo

RUT Técnico		Notas	
ID Técnico			
Nombre Técnico			

Ubicación del servicio de cuenta

Dirección de la cuenta	APPOQUINDO AV 4800 PISO 10	Bucket	TEST	Tipo vivienda	PRESIDENCIA
Ciudad	SANTIAGO	Territorio	RM ORIENTE	Clase vivienda	
Región		Zona	ZONA METROPOLITANA	Grupo Socioeconómico	NORMAL
Código postal		Fecha certificada	31/12/1999 21:00:00		

Para finalizar presiona **GUARDAR**.

Step 12

The screenshot displays the Andes CRM interface. At the top, there's a navigation bar with options like Archivo, Editar, Ver, Desplazarse, Consulta, Herramientas, and Ayuda. Below this is a search bar and a set of tabs for different modules: Página inicial, Clientes, Solicitudes de servicio, Actividades, Direcciones, Pedidos, Pedido de ventas, Contactos, and Fallas masivas. The 'Clientes' tab is active, showing a 'Lista de clientes' section with fields for Apellido paterno (RUZ), Apellido materno (RUZ), and Segmento (SA). Below this is a 'Resumen del cliente' section with a 'Siguiendo mejor Acción' field. The 'Actividades' section shows a table of activities with columns: ID Actividad, Descripción, Tipo, Estado, and Propietario. The table contains three rows: 1. ID 50THQVZ, Descripción 'Nombre MARLENE INES RUZ (Rut E. llamada - Saliente)', Tipo 'Finalizado', Estado 'Finalizado', Propietario 'YJARA'. 2. ID 50TP54Z, Descripción 'Caja Traslado', Tipo 'Termino', Estado 'Agendada', Propietario 'SACMIN'. 3. ID 50TPRQI, Descripción 'Alta Traslado', Tipo 'Termino', Estado 'Agendada', Propietario 'FVANEZ'. The 'Pedidos' section shows a table with columns: ID de Pedido, Estado, Motivo de cancelación, Fecha de creación, and Tipo de pedido. It contains one row: ID 1171879634, Estado 'Abierta', Fecha de creación '19/12/2018 15:17:58', Tipo de pedido 'Traslado'. The 'Productos instalados' section at the bottom has buttons: Modificar, Desconectar, Reiniciar, Actualizar promoción, and Reset / Refresh.

Verifica en la vista 360° la actividad de tipo **TERRENO** en estado **AGENDADA** y en Pedidos el traslado en estado **ABIERTA**.

CONTINUE

REAJUSTE IPC HOGAR



Detallar como atender a clientes que no reconocen el alza en el cargo fijo de su plan y el ejecutivo identifica que es debido a alza por IPC.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

- El **Reajuste de IPC** es un indicador económico al que están afectos tanto los bienes como servicio de cualquier índole. Es parte de las condiciones contractuales que se aceptan al momento de contratar.
- El reajuste impacta a los servicios principales, servicios de valor agregado (SVA) y las programaciones Premium de clientes.
- Aplica para Servicios adicionales de clientes con planes FINIX.
- Para los servicios fijos de VTR, el reajuste por IPC se aplica cada 6 meses, en los meses de **julio y enero** de cada año.
- El alza de IPC correspondiente a este periodo es del **2,7%**. Se considera la variación del IPC entre diciembre 2025 y mayo 2026.
- Confirma que el alza en la boleta del cliente sea por reajuste de IPC.

NO APLICA REAJUSTE DE IPC

- Quienes contrataron servicios principales o realizaron cambios de plan en los últimos 3 meses.
- Clientes Finix.
- Clientes convenio (RSE).
- Clientes que tengan ingresadas Solicitudes de Servicio No reconoce IPC en el ultimo periodo de alza Pincha [aquí](#) para descargar base de

clientes.

PASO A PASO

PASO A PASO

1. Asegúrate de identificar que el alza corresponde a un reajuste por IPC. Para ello, apóyate en el procedimiento de **Explicación de Boleta** y valida el mensaje informado en la boleta del cliente. Una vez confirmado que el ajuste corresponde a esta casuística, informa que **este reajuste se aplica semestralmente** a los servicios de consumo en el país. Además, comunica al cliente el nuevo valor vigente de su cargo fijo desde esta boleta.

Apóyate en el siguiente script:

Sr(a). XXXX, le informo que el aumento reflejado en su cargo fijo corresponde al reajuste trimestral por IPC, aplicado a los servicios de consumo en el país. Con este ajuste, el nuevo valor de su cargo fijo será de \$XXXX"

1.1. Si el cliente queda conforme con la explicación, registra la atención en CRM Andes y finaliza la atención.

Registro

Atención Comercial -> Explicación cobros y boleta -> Explicación Cobro IPC
Incluye:

- Nombre y Rut del cliente atendido
- Motivo de la atención: Incluir reajuste IPC
- Gestión realizada
- Información entregada

1.2. **Si el cliente no queda conforme con la explicación**, continúa con el **paso N°2**.

2. Refuerza la explicación al cliente, indicando que el reajuste del servicio se encuentra estipulado en su contrato, donde se establece que este ajuste se aplica de manera trimestral de acuerdo con la variación del IPC.

Apóyate del siguiente script:

"Sr(a). XXXX, este reajuste se encuentra estipulado en las condiciones de su contrato, donde se establece que el valor del servicio puede ajustarse trimestralmente de acuerdo con la variación del IPC. "

2.1. Si el cliente queda conforme con la explicación, registra la atención en CRM Andes y finaliza la atención.

Registro

Atención Comercial -> Explicación cobros y boleta -> Explicación Cobro IPC

Incluye:

- Nombre y Rut del cliente atendido
- Motivo de la atención: Incluir reajuste IPC
- Gestión realizada
- Información entregada

2.2. Si el cliente no queda conforme con la explicación y solicita a Baja, continúa con el **paso N°3**.

3. Realiza una transferencia asistida a la **Plataforma de Retención**. Para transferir apóyate de la publicación **Protocolo de Transferencia Hogar**.

Consulta de Excepciones

Verifica si el cliente se encuentra en la base de excepciones y aplica para el descuento IPC.

RUT o cuenta de facturación



p016679642-3



Consultar aplicación



Limpiar

① Puedes escribir el RUT con o sin puntos y guion.



Cliente aplica para descuento IPC

1 registro



APLICA

Descuento IPC

👤 Cliente

16.679.642-3

VTR

📄 Cuenta facturación

3895192

📅 Período

Julio 2026

🏠 DOM

1

CONTINUE

ANDES - NO RECONOCE COBROS SVA - CANALES PREMIUM



Detallar como atender a clientes que desconocen el cobro de SVA's y/o canales premium en su boleta.

**VERIFICACIONES PREVIAS NO RECONOCE COBROS
SVA / CANALES PREMIUM**

VERIFICACIONES PREVIAS NO RECONOCE COBROS SVA / CANALES PREMIUM

1. Verifica en **Productos Instalados** de la vista 360 de Andes, **cuál es el servicio (SVA/Canal) contratado y la fecha de contratación**. Debes confirmar además si el servicio tiene alguna promoción por una cantidad de meses determinada.
2. Verifica **el cobro realizado en la boleta emitida**.
3. Confirma en las **boletas anteriores si tiene cobros por el mismo motivo y en cuantas**.
4. Revisa si en las últimas **12 facturaciones se realizó un Ajuste**, eliminando el cobro de un SVA/CANAL. Para esta revisión, Ingresa al **Perfil de Facturación**, selecciona la pestaña **Ajuste** y revisa el campo **Comentarios**.
5. Verifica también en las **Actividades** si el cliente ha tenido interacciones que detallen que se le ajustó con anterioridad un cobro relacionado con SVA/CANAL.
6. Revisa la pestaña **Uso Sin Facturar** y verifica si el cobro viene cargado para la próxima facturación.

MATRIZ DE ATENCIÓN NO RECONOCE COBROS CANALES PREMIUM

DESCONOCE CONTRATACIÓN

VALOR DEL CANAL ES
DIFERENTE AL OFRECIDO /
TERMINO DE PROMOCIÓN

REGISTRA

1. Transfiere de forma asistida a la Plataforma de Retención Premium, para que esta área realice el ajuste y desconecte el canal. Apóyate del procedimiento

PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR.

DESCONOCE CONTRATACIÓN

VALOR DEL CANAL ES
DIFERENTE AL OFRECIDO /
TERMINO DE PROMOCIÓN

REGISTRA

1. Revisa el **PLAN COMERCIAL** para verificar cuál era la oferta comercial vigente al momento en que se generó el pedido.
2. Verifica en los **Productos Instalados** si el canal tiene cargado el descuento (según lo que revisaste en el plan comercial). Si falta el descuento, lo puedes sumar, ajustando la primera cuota de este. Apóyate de la publicación **AJUSTE**. **Debes elegir el submotivo SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO** y en la **observación** registra para identificar la excepción al cobro realizado incluyendo además una breve una descripción.
3. Informa la oferta comercial vigente al momento de la contratación y explica cuáles son las condiciones comerciales del servicio contratado.
4. Si el cliente **no acepta la información entregada**, valida con el cliente si desea mantener el servicio. **En caso que desee eliminar**, transfiere de forma asistida a la Plataforma de Retención Premium, para que esta área realice la baja del canal. Apóyate del procedimiento **PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR.**

DESCONOCE CONTRATACIÓN

VALOR DEL CANAL ES
DIFERENTE AL OFRECIDO /
TERMINO DE PROMOCIÓN

REGISTRA

Atención Comercial -> Explicación cobros y boleta -> Explic. Otros Cobros/boleta

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención
- Información entregada
- Gestión realizada

CONTINUE

PROCEDIMIENTO TV



Este procedimiento aplica para todos los casos en que el cliente indique tener inconvenientes con su servicio de TV, ya sea digital o análogo, por ej: Sin señal, Pantalla en negro, control remoto, d-box no enciende, pixeleo, sin audio, subtítulos, VOD, Replay, etc.

ALCANCE

- Esta atención se puede dar a Titular o usuario. En caso que debas modificar el PIN de compras, debes validar la titularidad [AQUÍ](#)
- El alcance de este procedimiento es para primeras líneas de atención Voz y No Voz.
- Si el cliente no se encuentra en su domicilio, se debe indicar que llame cuando lo esté, ya que es necesario hacer pruebas con su servicio.
- ANTES DE INGRESAR UNA SOLICITUD DE SERVICIO DE REPARACIÓN TÉCNICA, DEBES VOLVER A CHEQUEAR QUE EL CLIENTE NO TENGA UNA DIFICULTAD DE SERVICIO DETECTADA (FALLA MASIVA)
- En caso de reagendar, no elimines el comentario previo. Debes mantener toda la información para la información de operaciones.
- Antes de ingresar una solicitud de servicio de reparación, valida si en PRODUCTOS INSTALADOS aparece el botón CAMBIO DE TECNOLOGÍA en VERDE.
Si es así, realiza un cambio de tecnología, revisando la publicación [Cambio de Tecnología a Fibra Óptica.](#)
Si no tiene el botón habilitado, ingresa una [reparación técnica](#) según lo que indique el procedimiento

ERRORES VOD

ERROR AV 101

Step 1

- Antes de ingresar la visita, valida si en PRODUCTOS INSTALADOS aparece el botón CAMBIO DE TECNOLOGÍA en VERDE.
- Si es así, realiza un cambio de tecnología, revisando la publicación Cambio de Tecnología a Fibra Óptica.
- Si no tiene el botón habilitado, ingresa una reparación técnica del de subárea INCONVENIENTE VOD/REPLAY
- Incluir en la observación ERROR AV 101 y confirmar el número de contacto del cliente.

ERROR AD 2001

Step 1

Resumen del saldo

Refrescar

Saldo:	\$ 27.988	Vence ahora:	\$ 27.988
Ajustes/pagos no aplicados:	\$ 0		
Disputas no resueltas:	\$ 0		
Movimientos no facturados:	0		

Revisar en el Perfil de Facturación que el cliente no mantenga deuda en su servicio

Step 2

Con Deuda

1.2- Informar que podrá acceder nuevamente al servicio una vez que regularice su cuenta

Sr(a) XXX, actualmente hay un monto pendiente de pago de \$XXXX correspondiente a las boletas de XXX (indicar meses). Una vez que esté regularizada podrá acceder nuevamente a VOD. Agradecemos su comprensión.

Step 3

Sin Deuda

Televisión Pack Vive Residencial 0320

▼ Información básica

HUB:	910
dacCode:	DAC6000
Servicios:	Posee 2 decodificadores
Información AVN (Nuevo VOD):	
Monto Cliente AVN:	Saldo \$20,000 Límite \$20,000 Recargar
Consulta Mapa Canales:	Botón Canal

Imagen de referencia

Televisión Pack Vive Residencial 0320

▼ Información básica

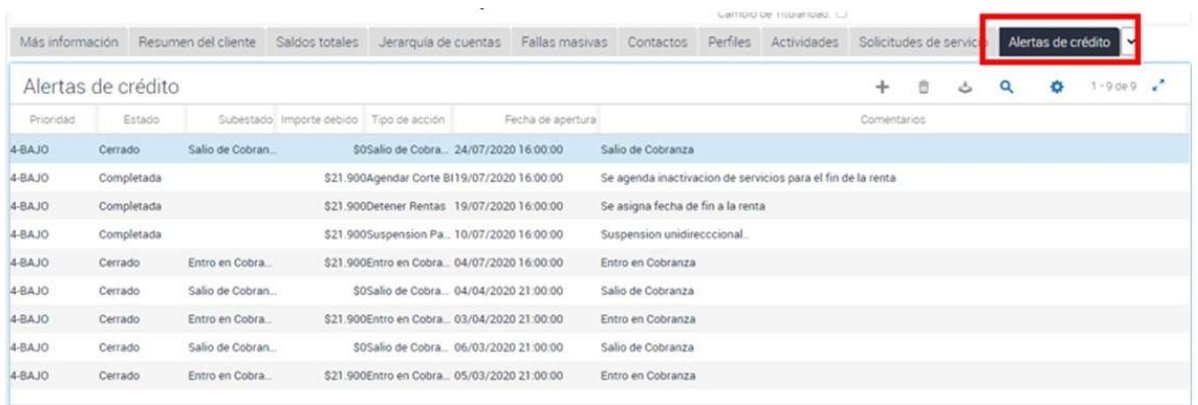
HUB:	910
dacCode:	DAC6000
Servicios:	Posee 2 decodificadores
Información AVN (Nuevo VOD):	
Monto Cliente AVN:	Saldo \$20,000 Límite \$20,000 Recargar
Consulta Mapa Canales:	Botón Canal

Imagen de referencia

- Si no tiene deuda, revisar en BEC el saldo que le queda al cliente y confirmar que puede ser insuficiente para seguir comprando contenido.
- Si el saldo no alcanza para compras VOD, se debe realizar una recarga informando al cliente que ya tiene un monto en consumo e indicar que se activará nuevamente acceso sumándose a ese monto en próxima boleta. (Sin informar explícitamente que se están recargando \$20.000)

ERROR AD 2000

Step 1



Prioridad	Estado	Subestado	Importe debido	Tipo de acción	Fecha de apertura	Comentarios
4-BAJO	Cerrado	Salio de Cobran...	\$0	Salio de Cobranza	24/07/2020 16:00:00	Salio de Cobranza
4-BAJO	Completada		\$21.900	Agendar Corte BI	19/07/2020 16:00:00	Se agenda inactivacion de servicios para el fin de la renta
4-BAJO	Completada		\$21.900	Detener Rentas	19/07/2020 16:00:00	Se asigna fecha de fin a la renta
4-BAJO	Completada		\$21.900	Suspension Pa...	10/07/2020 16:00:00	Suspension unidireccional...
4-BAJO	Cerrado	Entro en Cobra...	\$21.900	Entro en Cobra...	04/07/2020 16:00:00	Entro en Cobranza
4-BAJO	Cerrado	Salio de Cobran...	\$0	Salio de Cobranza	04/04/2020 21:00:00	Salio de Cobranza
4-BAJO	Cerrado	Entro en Cobra...	\$21.900	Entro en Cobra...	03/04/2020 21:00:00	Entro en Cobranza
4-BAJO	Cerrado	Salio de Cobran...	\$0	Salio de Cobranza	06/03/2020 21:00:00	Salio de Cobranza
4-BAJO	Cerrado	Entro en Cobra...	\$21.900	Entro en Cobra...	05/03/2020 21:00:00	Entro en Cobranza

Imagen de referencia

Revisar si la cuenta del cliente tiene acciones de cobranza en “Alertas de Crédito” dentro de la cuenta de Facturación correspondiente a la dirección confirmada con el cliente

Step 2

Al estar en algún estado de cobranza, se debe indicar que el servicio se activará una vez que regularice su cuenta

Sr(a) XXX, actualmente hay un monto pendiente de pago de \$XXXX correspondiente a las boletas de XXX (indicar meses). Una vez que esté regularizada podrá acceder nuevamente a VOD. Agradecemos su comprensión.

ERROR AV 104

Step 1

Alertas de crédito						
Prioridad	Estado	Subestado	Importe debido	Tipo de acción	Fecha de apertura	Comentarios
4-BAJO	Cerrado	Salio de Cobran...	\$0	Salio de Cobra...	24/07/2020 16:00:00	Salio de Cobranza
4-BAJO	Completada		\$21.900	Agendar Corte BI	19/07/2020 16:00:00	Se agenda inactivacion de servicios para el fin de la renta
4-BAJO	Completada		\$21.900	Detener Rentas	19/07/2020 16:00:00	Se asigna fecha de fin a la renta
4-BAJO	Completada		\$21.900	Suspension Pa...	10/07/2020 16:00:00	Suspension unidireccional...
4-BAJO	Cerrado	Entro en Cobra...	\$21.900	Entro en Cobra...	04/07/2020 16:00:00	Entro en Cobranza
4-BAJO	Cerrado	Salio de Cobran...	\$0	Salio de Cobra...	04/04/2020 21:00:00	Salio de Cobranza
4-BAJO	Cerrado	Entro en Cobra...	\$21.900	Entro en Cobra...	03/04/2020 21:00:00	Entro en Cobranza
4-BAJO	Cerrado	Salio de Cobran...	\$0	Salio de Cobra...	06/03/2020 21:00:00	Salio de Cobranza
4-BAJO	Cerrado	Entro en Cobra...	\$21.900	Entro en Cobra...	05/03/2020 21:00:00	Entro en Cobranza

Imagen de referencia

- Valida si en PRODUCTOS INSTALADOS aparece el botón CAMBIO DE TECNOLOGÍA en VERDE.
- Si es así, realiza un cambio de tecnología, revisando la publicación Cambio de Tecnología a Fibra Óptica.
- Si no tiene el botón habilitado, ingresa una reparación técnica de subárea INCONVENIENTE VOD/REPLAY
- Tipifica
- Atención técnica -> TV - dBox HD, Pro y SD -> Problemas VOD – Replay
- Incluir en la observación: "...ERROR AV 104..."

NO INGRESA A VOD - ERROR AV 301

Step 1



Imagen de referencia

Verificar si ocurre lo mismo al hacer replay a algún contenido. Pedir al cliente que lo haga en otro contenido del mismo canal u otro

Replay

Si ocurre el mismo problema, valida si en PRODUCTOS INSTALADOS aparece el botón CAMBIO DE TECNOLOGÍA en VERDE.

Si es así, realiza un cambio de tecnología, revisando la publicación Cambio de Tecnología a Fibra Óptica.

Si no tiene el botón habilitado, ingresa una reparación técnica de subárea INCONVENIENTE VOD/REPLAY

2. Si no presenta inconvenientes con replay, se debe pedir al cliente intentar de nuevo el ingreso a VOD

3. Si el inconveniente de ingreso a VOD persiste, valida si en PRODUCTOS INSTALADOS aparece el botón CAMBIO DE TECNOLOGÍA en VERDE.

Si es así, realiza un cambio de tecnología, revisando la publicación Cambio de Tecnología a Fibra Óptica.

Si no tiene el botón habilitado, ingresa una reparación técnica de subárea INCONVENIENTE VOD/REPLAY

ERRORES AD 2006 / 3002 / 3005 / 3006 / 3007 / 3008

Step 1

- Informa al cliente que será transferido a un equipo especialista. Apóyate en la publicación PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA para transferir al N1

ERRORES UI 10000 / 10001

Step 1

Estado:	
Marca - modelo:	GENERAL INSTRUMENT - DCX525E
Nº de serie:	M91935ERB275
MAC Address:	00000ACE31A5
Tipo:	dBoxHD_CPE
Tecnología:	[]
cpeName:	GENERAL INSTRUMENT- DCX525E-dBoxHD_CPE
cpeUnitAddress:	0000181285285197
Intentar Refresh DAC antes de intentar reset Init	<button>Refresh Dac</button>
<button>Realizar ping</button>	

Imagen de referencia

Realizar Ping en BEC

Step 2



Imagen de referencia

Si el ping responde OK, se debe revisar la sección “Información de Aprovisionamiento”

Step 3

▼ Información de Aprovisionamiento	
Información de Aprovisionamiento	
NANO+MEDIO+FULL+HD	✓
CDF Premium HD	✗
Noticias	✓
FOX Premium	✗
INTERACT	✓
REPLAYTV	✓
RT_VOD	✓
Showrunner	✓
Reaprovisionar	

Imagen de referencia

De haber alguna inconsistencia, se debe presionar el botón “Reaprovisionar”

Step 4

Televisión Pack Vive Residencial 0320

> Información básica

HUB:	910
dacCode:	DAC6000
Servicios:	Posee 2 decodificadores
Información AVN (Nuevo VOD):	Saldo \$20,000 Límite \$20,000 Recargar
Monto Cliente AVN:	
Consulta Mapa Canales:	Botón Canal
Estado:	
Marca - modelo:	GENERAL DCX525E INSTRUMENT -
Nº de serie:	M91935ERB275
MAC Address:	00000ACE31A5
Tipo:	dBoxHD_CPE
Tecnología:	[]
cpeName:	GENERAL INSTRUMENT-DCX525E-dBoxHD_CPE
cpeUnitAddress:	*****005305197
Intentar Refresh DAC antes de intentar reset Init	Refresh Dac
Realizar ping	

Imagen de referencia

Si el Ping NO responde, o a pesar de no haber inconsistencias de aprovisionamiento el inconveniente persiste, se debe generar un Refresh DAC en BEC

Step 5

▼ Información básica	
Customer Id:	12866464-5_441218
HUB:	200 - DSP2 Maipu
dacCode:	DAC6000
Servicios:	Posee 5 decodificadores
Servicios Análogos:	
Recarga Saldo VOD de D-BOX:	
Monto Cliente AVN:	 Saldo \$20,000 Límite \$20,000 Recargar
Consulta Mapa Canales:	 Botón Canal
Estado Domicilio:	
Estado Set Top Box:	
Marca - modelo:	MOTOROLA - DCX3400
Nº de serie:	MA1124FRG535
MAC Address:	00000371154C
Tipo:	D-Box
Tecnología:	HD PRO
cpeName:	MOTOROLA-DCX3400-dBoxPRO_CPE
cpeUnitAddress:	0000057742668096
Intentar Refresh DAC antes de intentar reset Init	Refresh Dac Reset Init
Realizar ping	
Estado Domicilio:	
Estado Set Top Box:	

Ingresa un Reset Init en BEC. Informa al cliente, que esta solución implica reconfiguración de su PIN de Compras y PIN Parental

Si el inconveniente persiste, informa al cliente que será transferido a un equipo especialista. Apóyate en la publicación PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA para transferir al N1

CONTINUE

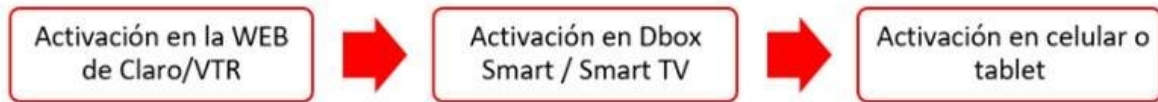
ACTIVACIÓN Y DESACTIVACIÓN CRUNCHYROLL



Resolver inconvenientes técnicos con respecto a la descarga, activación, reproducción y uso de la **aplicación CRUNCHYROLL**.

CÓMO ACTIVAR CRUNCHYROLL

EL ORDEN DE ACTIVACIÓN ES



ACTIVACIÓN CRUNCHYROLL SIN CUENTA PREVIA

ACTIVACIÓN CON CUENTA PREVIA

Aplica para clientes que nunca han tenido una cuenta con Crunchyroll

Consideraciones:

- 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.
- Antes de efectuar la activación, debes haber asegurado que el cliente tenga las credenciales de sucursal virtual activas.

Revisa las imágenes de apoyo de activación para clientes Claro I VTR [aquí](#)

ACTIVACIÓN CRUNCHYROLL SIN CUENTA PREVIA

ACTIVACIÓN CON CUENTA PREVIA

Aplica a clientes que en algún momento tuvieron cuenta Crunchyroll que ya no está vigente o que tiene una cuenta vigente contratada con Crunchyroll o a través de un proveedor.

Consideraciones:

- 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.
- Antes de efectuar la activación, debes haber asegurado que el cliente tenga las credenciales de sucursal virtual activas.
- Si ya tiene activa una suscripción Premium de Crunchyroll, deberá cancelarla y esperar a que finalice su vigencia antes de activar el beneficio Claro VTR. **SI NO ESPERA FINALIZAR LA VIGENCIA MANTENDRÁ EL COBRO DE SU SUSCRIPCIÓN Y DEL BENEFICIO.**
- Como alternativa, puede crear una nueva cuenta para activar el servicio (Pierde el historial de visualización, listas, favoritos y preferencias asociadas a la cuenta actual).

SOLUCIÓN INCONVENIENTE FIJO

EJECUTIVO 1º LÍNEA

Step 1

REVISA EL ESTADO DEL SERVICIO

Revisa que la cuenta del servicio esté activa. Si el cliente tiene otra dirección con servicios hogar y estos están suspendidos por no pago, la aplicación no estará disponible hasta que la cuenta esté al día.

Step 2

REVISAR SI LA APLICACIÓN APARECE CONTRATADA

Verifica en Andes si la aplicación aparece contratada mediante la modalidad a la carta.

Si no incluye, informa al cliente que puede contratar la aplicación.

Step 3

DESCARTAR QUE EXISTA UN MASIVO EN EL SECTOR.

The image displays three screenshots of the VTR system interface, illustrating different status indicators for mass failures and scheduled work.

Screenshot 1: Shows a table of mass failures (Masivos) with columns: FEN, ID_FEN, PROBLEMA, FECHA_DECLARACION_PROBLEMA, FECHA_POSIBLE_SOLUCION, SUBSISTEMA, and SERVICIO. A red circle icon indicates a "Falla masiva" (Mass failure). The table shows one record for "Cables_VCOR_IX_TANGO_001_004_TELEVISION" with a date of 10/07/2019 20:51:00 and a possible solution date of 11/07/2019 00:51:00.

Screenshot 2: Shows a table of mass failures (Masivos) with columns: FEN, ID_FEN, PROBLEMA, FECHA_DECLARACION_PROBLEMA, FECHA_POSIBLE_SOLUCION, SUBSISTEMA, and SERVICIO. A red circle icon indicates a "Falla masiva escalada a red" (Mass failure escalated to network). The table shows one record for "ESCALADO-RED (SAMSUNG U11 001) Mejora de Niveles" with a date of 19/10/2022 11:48:34 and a possible solution date of 20/10/2022 08:00:00.

Screenshot 3: Shows a table of scheduled work (SIX) with columns: Num, Importe, Fecha de Inicio, Fecha de Fin, Localidad, Estado, Subcontrato, Servicio, Actividad, Ejecutor o Responsable, and Tipo Actividad. A yellow circle icon indicates a "Trabajo programado" (Scheduled work). The table shows one record for "Cableado de red" with a date of 29-09-2019 15:00:00 and a possible solution date of 29-09-2019 14:00:00.

En las SIX (trabajos programados) se indica si tienen pérdida (de servicio) o degradación

Ingresa a BEC para verificar si el servicio del cliente está asociado a una falla masiva. Podrás ver el número de FEN y la hora probable de solución:

VERDE -> No hay falla masiva ni trabajos en el sector. Continúa la revisión

AMARILLO -> Indica trabajo programado. Haz clic sobre el semáforo para Informar al cliente el inconveniente en el sector y posible horario de solución

ROJO -> Indica falla masiva o trabajo programado. Haz clic sobre el semáforo para revisar el horario de solución. Si no aparece información a la solución, revisa en la página que corresponda a la marca del servicio:

VTR: <https://vtr.com/seguimiento>

CLARO: <https://www.clarochile.cl/personas/estadoservicio/>

Step 4

VERIFICA EL ACCESO A SUCURSAL VIRTUAL

a. Solicita al cliente ingresar a la SUCURSAL VIRTUAL de Claro o VTR según corresponda e ingresar con sus credenciales

Puede acceder a la sucursal virtual: Informa al cliente que debes transferirlo al equipo especialista para revisar su caso.

Transfiere a la Plataforma de streaming según el PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA

No tengo credenciales/ Olvidé contraseña:

- Indica el paso a paso de Recuperación de contraseña según la publicación SUCURSAL VIRTUAL para recuperar la contraseña.

SUCURSAL VIRTUAL VTR SUCURSAL VIRTUAL CLARO

- Una vez que el cliente recupere las credenciales, informa que lo derivarás a una plataforma especialista para continuar revisando su caso.

Transfiere a la Plataforma de streaming según el PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA

IMPORTANTE: Si la recuperación de contraseña de sucursal virtual requiere hacer un cambio de correo electrónico, debes transferir al cliente a la Plataforma de Streaming, siempre y cuando sea el titular de la cuenta. Si no es el titular, indica que por resguardo de sus datos personales debe contactarnos el titular de los servicios para hacer la modificación.

SOLUCIÓN INCONVENIENTES MÓVIL

EJECUTIVO 1º LÍNEA

PASO 1: REVISA EL ESTADO DEL SERVICIO

Revisa que la cuenta del servicio esté activa. Si el cliente tiene otros planes móviles y estos están suspendidos por no pago, la aplicación no estará disponible hasta que la cuenta esté al día.

PASO 2: REVISAR SI LA APLICACIÓN APARECE CONTRATADA

Verifica en One si la aplicación aparece contratada mediante la modalidad a la carta

Si no incluye, informa al cliente que puede contratar la aplicación.

PASO 3: VERIFICA EL ACCESO A SUCURSAL VIRTUAL

Solicita al cliente ingresar a la SUCURSAL VIRTUAL de [Claro](#) o [VTR](#) según corresponda e ingresar con sus credenciales

Puede acceder a la sucursal virtual: Informa al cliente que debes transferirlo al equipo especialista para revisar su caso.

Transfiere a la Plataforma de streaming según el [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA](#)

No tengo credenciales/ Olvidé contraseña:

- Indica el paso a paso de Recuperación de contraseña según la publicación SUCURSAL VIRTUAL para recuperar la contraseña.

[SUCURSAL VIRTUAL VTR](#) [SUCURSAL VIRTUAL CLARO](#)

Si no puede ingresar a Sucursal virtual porque se debe modificar el correo electrónico, deberá transferirlo a la Plataforma Streaming para modificar el correo

Una vez que el cliente recupere las credenciales, informa que lo derivarás a una plataforma especialista para continuar revisando su caso.

Transfiere a la Plataforma de streaming según el **PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA**

PLATAFORMA STREAMING

IMPORTANTE:

Si el cliente no fue transferido desde primera línea debes hacer los pasos descritos en el botón **EJECUTIVO PRIMERA LÍNEA**

Si esos pasos no solucionan el inconveniente o si el cliente fue transferido desde la primera línea, consulta al cliente si el inconveniente es sobre la reproducción de la aplicación o es sobre la activación.

INCONVENIENTES DE ACTIVACIÓN

NO PUEDE ACTIVAR	NO RECUERDA CONTRASEÑA	SESIÓN SE CIERRA	PROVEEDOR PARA ACTIVAR- LA APLICACIÓN SÓLO DA OPCIÓN DE SUSCRIPCIÓN DE
-------------------------	-------------------------------	-------------------------	---

1. Validar si tuvo, tiene o nunca tenido cuenta Crunchyroll.

a. Tuvo cuenta, pero ya no está activa

1. Indica el paso a paso para la activación de Crunchyroll con cuenta previa de esta publicación

2. Si logra ingresar, registra y finaliza la atención

3. Si no logra ingresar, solicita al cliente que entre a su navegador en modo incógnito. Para esto, consulta cuál es el ícono que usa para entrar a internet:

Revisa el paso a paso de los navegadores, en la siguiente publicación [aquí](#)

4. Una vez en el modo incógnito, vuelve a solicitar la activación con cuenta previa, de esta publicación

5. Si logra ingresar, registra y finaliza la atención

6. Si no logra ingresar, guiar al cliente para eliminar las cookies, según el navegador que usa:

Revisa el paso a paso de los navegadores, en la siguiente publicación [aquí](#)

7. Una vez eliminadas las cookies, solicita al cliente hacer el proceso con cuenta previa de esta publicación

8. Si logra ingresar, registra y finaliza la atención

Si no logra ingresar informa que su caso será transferido al equipo especialista. Transfiere la llamada a la plataforma N1, según el procedimiento **[PROTOCOLO TRANSFERENCIA](#)**.

b. Tiene una cuenta activa que paga directo con otro proveedor

Informa al cliente que tiene 2 alternativas:

- **Mantener la suscripción con su proveedor** y crear una nueva cuenta para ingresar.

- **Eliminar la suscripción con su proveedor.** Una vez eliminada, activar Crunchyroll desde la web de Claro o VTR (según corresponda) con las mismas credenciales que antes usaba. El cliente mantendrá el historial de reproducción y perfiles, siempre y cuando mantenga el mismo plan de suscripción.

c. Nunca ha tenido cuenta

1. Indica el paso a paso para la activación de Crunchyroll por primera vez, de esta publicación

2. Si logra ingresar, registra y finaliza la atención

Si no logra ingresar informa que su caso será transferido al equipo especialista.

Transfiere la llamada a la plataforma N1, según el procedimiento **PROTOCOLO TRANSFERENCIA.**

NO PUEDE ACTIVAR

**NO RECUERDA
CONTRASEÑA**

SESIÓN SE CIERRA

**PROVEEDOR PARA
ACTIVAR- LA
APLICACIÓN SÓLO
DA OPCIÓN DE
SUSCRIPCIÓN DE**

1. En la pantalla de inicio de sesión, seleccionar OLVIDASTE TU CONTRASEÑA

2. Ingresar el correo de la cuenta y seleccionar ENVIAR

3. Abrir el correo electrónico de remitente y hacer clic en link que viene en el correo

4. Crear la nueva contraseña y confirmarla.

5. Si el cliente aún no ha recibido el correo, indicar revisar las carpetas de spam, correo no deseado o promociones, asegurar haber introducido la dirección de correo electrónico correcta e intentarlo de nuevo y esperar unos minutos

6. Si aún así no se puede reestablecer, indicar al cliente el paso descrito en el link **<https://help.crunchyroll.com/hc/es/articles/18504452471828-No-estoy-recibiendo-el-correo-con-el-enlace-de-restablecimiento-de-contrase%C3%B1a>**

Paso 2

Paso 4

NO PUEDE ACTIVAR

NO RECUERDA
CONTRASEÑA

SESIÓN SE CIERRA

PROVEEDOR PARA
ACTIVAR- LA
APLICACIÓN SÓLO
DA OPCIÓN DE
SUSCRIPCIÓN DE

- Solicita al cliente que apague el dispositivo que presenta inconveniente y que se mantenga apagado a lo menos 15 segundos.
- Luego, intente nuevamente reproducir Crunchyroll.

- Logra ingresar: Finaliza y registra tu atención
- No logra ingresar: solicitar cerrar la sesión de Crunchyroll en el dispositivo que presenta inconvenientes y luego, volver a iniciar sesión.
- Logra ingresar: Finaliza y registra tu atención
- No logra ingresar: Informa al cliente que será transferido a un ejecutivo especialista.

Transfiere al N1 Técnico según la publicación PROTOCOLO TRANSFERENCIA.

NO PUEDE ACTIVAR

NO RECUERDA
CONTRASEÑA

SESIÓN SE CIERRA

PROVEEDOR PARA
ACTIVAR- LA
APLICACIÓN SÓLO
DA OPCIÓN DE
SUSCRIPCIÓN DE

- a. Indica al cliente cerrar la sesión en todos los dispositivos donde usa Crunchyroll.
- b. Realiza el proceso de activación, según lo que indica esta publicación.

Logra ingresar: Finaliza y registra tu atención

No logra ingresar: Informa al cliente que será transferido a un ejecutivo especialista.

Transfiere al N1 Técnico según la publicación PROTOCOLO TRANSFERENCIA.

PROBLEMAS CON LA REPRODUCCIÓN

CONTENIDO CARGANDO, PERO NO SE REPRODUCE	CONTENIDO CARGANDO, PERO NO SE REPRODUCE/ REPRODUCCIÓN INESTABLE	DESCONOCE PERFILES O REPRODUCCIÓN	SE HA ALCANZADO EL LÍMITE DE TRANSMISIONES	PLATAFORMA
--	---	---	--	------------

Solicita al cliente que intente reproducir otra aplicación de streaming en el mismo dispositivo.

Puede reproducir:

Indicar que es un problema de Netflix, por tanto, debe esperar unos minutos hasta que se reestablezca el servicio

No puede reproducir:

Consulta al cliente si el inconveniente se presenta en todos sus dispositivos donde intenta reproducir.

Todos los dispositivos: Indicar que es un problema de Netflix, por tanto, debe esperar unos minutos hasta que se reestablezca el servicio

Sólo en Dbox Smart/ BOX TV: Guía al cliente a realizar los siguientes pasos:

- a. Cerrar la sesión desde la aplicación de Netflix
- b. Ir al navegador de un computador o de su celular.
- c. Hacer el proceso de activación desde la página de Claro o VTR

d. Seleccionar Iniciar sesión

e. Con el teléfono escanear código QR que aparece en pantalla y confirmar el código que aparece en pantalla.

Puede reproducir:

Finaliza tu atención.

No puede reproducir/ Intenta reproducir de un celular o tablet

Consulta al cliente si con ese dispositivo está conectado a los datos o al wifi

Wifi: Indica al cliente que será transferido a la plataforma técnica especialista.

Transfiere a la plataforma N1 según el PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA

Datos: Consulta si el plan de datos es de Claro o de otro proveedor.

Claro: Indica al cliente que será transferido a la plataforma técnica móvil.

Transfiere a la plataforma móvil según el PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA

Otro proveedor: Informa al cliente que el inconveniente deberá ser resuelto con la compañía proveedora de servicio móvil

CONTENIDO CARGANDO, PERO NO SE REPRODUCE	CONTENIDO CARGANDO, PERO NO SE REPRODUCE/ REPRODUCCIÓN INESTABLE	DESCONOCE PERFILES O REPRODUCCIÓN	SE HA ALCANZADO EL LÍMITE DE TRANSMISIONES	PLATAFORMA
Informa al cliente que será transferido a un ejecutivo especialista. Transfiere al N1 Técnico según la publicación PROTOCOLO TRANSFERENCIA.				

CONTENIDO CARGANDO, PERO NO SE REPRODUCE	CONTENIDO CARGANDO, PERO NO SE REPRODUCE/ REPRODUCCIÓN INESTABLE	DESCONOCE PERFILES O REPRODUCCIÓN	SE HA ALCANZADO EL LÍMITE DE TRANSMISIONES	PLATAFORMA
1. Revisar dispositivos conectados.				

2. Cerrar sesión en todos los dispositivos.
 3. Cambiar la contraseña de la cuenta.
- Informa al cliente que deberá volver a iniciar sesión con la nueva contraseña en los dispositivos que quiera usar.
4. Eliminar el perfil desconocido.

CONTENIDO CARGANDO, PERO NO SE REPRODUCE	CONTENIDO CARGANDO, PERO NO SE REPRODUCE/ REPRODUCCIÓN INESTABLE	DESCONOCE PERFILES O REPRODUCCIÓN	SE HA ALCANZADO EL LÍMITE DE TRANSMISIONES	PLAY
a. Valida con el cliente cuál es tipo de suscripción que tiene: • Suscripción FAN: Informar que su plan tiene una pantalla para transmisión. • Suscripción MEGA FAN: Informa al cliente que el mensaje se genera porque hay 4 dispositivos ya reproduciendo contenido.				

CONTENIDO CARGANDO, PERO NO SE REPRODUCE	CONTENIDO CARGANDO, PERO NO SE REPRODUCE/ REPRODUCCIÓN INESTABLE	DESCONOCE PERFILES O REPRODUCCIÓN	SE HA ALCANZADO EL LÍMITE DE TRANSMISIONES	PLAY
a. Realizar el procedimiento Inconvenientes internet HFC- FTTH. b. Si el inconveniente no se resuelve, ingresa un ticket a mesa de ayuda: Si ninguno de los pasos anteriores funciona, ingresa un ticket a mesa de ayuda: Cliente VTR: Tipo de registro: Aplicación corporativa Seleccione aplicación: STREAMING OTT Categoría: Crunchyroll Tipo de solicitud: Elegir la opción entre:				

- Problema de acceso.
- Reproducir contenido.

PLATAFORMA N1

PLATAFORMA N1

- a. Realizar el procedimiento Inconvenientes internet HFC- FTTH.
- b. Si el inconveniente no se resuelve, ingresa un ticket a mesa de ayuda:
Si ninguno de los pasos anteriores funciona, ingresa un ticket a mesa de ayuda:

Cliente VTR:

Tipo de registro: Aplicación corporativa

Seleccione aplicación: STREAMING OTT

Categoría: Crunchyroll

Tipo de solicitud: Elegir la opción entre:

- Problema de acceso.
- Reproducir contenido.

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 17 FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°
17!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR