



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 05 - 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: POLÍTICA DE INGRESO DE VENTAS EN RED HFC SOBRE VIVIENDA CON
— FACTIBILIDAD RED NEUTRA

— UNIDAD 2: SALIDA PARAMOUNT+

— UNIDAD 3: MODIFICACIÓN EN LA GRILLA DE CANALES

— DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: POLÍTICA DE INGRESO DE VENTAS EN RED HFC SOBRE VIVIENDA CON FACTIBILIDAD RED NEUTRA



**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 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.**

IMPORTANTE:

El ticket que debes ingresar en mesa de ayuda es el siguiente:

Selecciona tipo de registro: Andes

Selección Aplicación: Andes

Categoría: Error Dirección Infactible

Tipo de Solicitud: Código 537 Asignación Neutra

- 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.**



 SANDEJA

 REGISTRO

Fecha: 27 Feb 2025

Salir

Bienvenido:
RODRIGO FELIPE MORENO KRUGER.

REGISTRO DE TICKET

Rut

12506647-2

Correo

moreno@pdaonline.cl

Seleccione línea de negocio

☐ CLARO

☒ VTR

Seleccione tipo de registro

APLICACION CORPORATIVA

FORMULARIO APLICACIONES CORPORATIVAS

Seleccione aplicación

ANDES

Categoría

ERROR DIRECCION INFACIBLE

Tipo de solicitud

00000 507 ASIGNACIONEUTRA

Rut Cliente

Ingrese rut del cliente

Número de Pedido

Ingrese número de pedido

CONTINUAR

UNIDAD 2: SALIDA PARAMOUNT+



Informamos que hasta el 31 de marzo del 2025 estará disponible la plataforma Paramount+ incluida en algunos planes de Claro, por lo que, desde el 01 de abril 2025 ya no formará parte de nuestra oferta. Debido a lo anterior, el 26 de marzo 2025 informaremos su salida a aquellos clientes que lo tienen incluido en su plan hogar o móvil y no pagan un costo adicional por este servicio.

Existen dos grupos de clientes a los cuales se les enviará un comunicado:

- **Grupo 1:** Clientes que se les informará la salida de Paramount+ y adicional se entregará acceso gratuito a la **plataforma TEATRIX** (clientes con Servicio Fijo TV HD).
- **Grupo 2:** Clientes que solo se les informará la salida de Paramount+ (clientes con Servicio Móvil Max L, XL y Libre Pro).

TOMA EN CUENTA

GRUPO 1: CLIENTES QUE SE LES INFORMARÁ LA SALIDA DE PARAMOUNT+ Y SE LES DARÁ ACCESO A TEATRIX (SERVICIO FIJO)

Frente a un contacto de un cliente reclamando por esta situación, debes utilizar los siguientes pasos, de forma escalonada, hasta que el cliente quede conforme:

1. Informa al cliente que las Plataformas de Streaming son un beneficio adicional a su plan base. Puedes apoyarte del siguiente script:

Sr(a) XXXX, entiendo su molestia, pero debe considerar que las plataformas de streaming que le estamos entregando son un beneficio adicional a su plan base.

2. Si el cliente no queda conforme con la explicación anterior, debes informar que se le está entregando la plataforma TEATRIX sin costo adicional, la cual es una plataforma de origen argentino donde puede disfrutar de obras teatro clásicas y contemporáneas con estrenos semanales. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, adicional a lo anterior, le estamos entregando la plataforma TEATRIX sin costo adicional, la cual es una plataforma de origen argentino donde puede disfrutar de obras teatro clásicas y contemporáneas con estrenos semanales.

3. Si el cliente no queda conforme con la explicación anterior, recuérdale que tiene otras Plataformas de Streaming incluidas sin costo alguno, tales como:

- **MAX**, que tiene series, películas y originales de HBO como La casa del Dragon, The Last Of Us y El Pingüino.
- **MEGA GO**, con teleseries de Mega con capítulos 48 horas antes que en la TV, tales como Los Casablanca, El Jardín de Olivia y Nuevo Amores de Mercado.
- **Desde el 1 de abril 2025 PRIME VIDEO**, con gran catálogo de películas y producciones originales de series como El señor de los Anillos: Los Anillos de Poder, The Boys y Fallout.
- **Desde el 1 de abril 2025 FANATIZ**, con acceso a la cobertura de ligas internacionales como las de primera división de fútbol de Argentina; la Liga1 TeApuesto de Perú; el campeonato Paulista de Brasil; la Liga BetPlay de Colombia, entre muchos otros.

• **Desde el 1 de abril 2025 TVN PLAY**, con 5 señales en vivo y lo mejor del contenido actual e histórico de la señal pública con una variada programación que incluye: series, teleseries, programas culturales, programación infantil y contenido de noticias. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, también le recuerdo que le estamos entregando otras Plataformas de Streaming sin costo alguno, como MAX, que tiene series, películas y originales de HBO como La casa del Dragon, The Last Of Us y El Pingüino; MEGA GO, con teleseries de Mega con capítulos 48 horas antes que en la TV, tales como Los Casablanca, El Jardín de Olivia y Nuevo Amores de Mercado; desde el 1 de abril PRIME VIDEO, con gran catálogo de películas y producciones originales de series como El señor de los Anillos: Los Anillos de Poder, The Boys y Fallout; también desde el 1 de abril 2025 FANATIZ, con acceso a la cobertura de ligas internacionales como las de primera división de fútbol de Argentina; la Liga1 TeApuesto de Perú; el campeonato Paulista de Brasil; la Liga BetPlay de Colombia, entre muchos otros; y también desde el 1 de abril 2025 TVN PLAY, con 5 señales en vivo y lo mejor del contenido actual e histórico de la señal pública con una variada programación.

4. Si el cliente se mantiene disconforme, ofrece el canal **TNT Sports por 1 mes gratis. IMPORTANTE, ESTE BENEFICIO LO PUEDES OFRECER DESDE EL 1 DE ABRIL 2025 EN ADELANTE (el producto en Andes es Trial TNT Sport Premium HD 1 mes gratis)**. Si acepta, debes realizar la carga del canal en Andes junto con la promoción e informar que el descuento es válido por 1 mes. Puedes apoyarte del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que hemos ingresado el canal TNT SPORT para que pueda disfrutar de su contenido. Le recuerdo que la promoción es por un mes gratis.

5. Si a pesar de todo lo anterior el cliente mantiene su disconformidad e indica que dará de baja el servicio principal, debes transferir a la plataforma de retención, apóyate del procedimiento PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA HOGAR Y MÓVIL.

El correo enviado a estos clientes es el siguiente:



NUEVA plataforma de Streaming
desde el 01/04/2025

Hola, %%Nombre%%

Tenemos una buena noticia para ti. A partir del 1 de abril de 2025 tendrás acceso gratuito a la plataforma de streaming Teatrix:



Teatrix es una plataforma de origen argentino para disfrutar de obras teatro clásicas y contemporáneas con estrenos semanales. Su amplio catálogo cuenta con obras provenientes de Latinoamérica y España, también de producciones chilenas.

Además, te contamos que tu acceso a Paramount+ estará disponible hasta el 31/03/2025. Si deseas continuar con Paramount+, puedes contratarlo directamente en:
www.paramountplus.com/cl

NO OLVIDES QUE TIENES PLATAFORMAS DE STREAMING INCLUIDAS GRATIS EN TU PLAN

ACTIVALAS AQUI



PREGUNTAS FRECUENTES:

IMPORTANTE

1. ¿Cómo puedo continuar con Paramount+?

Si el cliente desea continuar con este servicio, lo puede contratar directo en <https://www.paramountplus.com/cl/>

2. ¿Esto afecta el cobro de mi plan?

No, ya que Paramount+ es un beneficio adicional a tu plan.

3. ¿Desde cuándo el cliente puede ingresar a la APP Teatrix?

Puede ingresar desde el 01 de abril 2025.

4. ¿Cuáles son las características de la APP Teatrix?

Teatrix es una plataforma de origen argentino para disfrutar de obras teatro clásicas y contemporáneas con estrenos semanales. Su amplio catálogo cuenta con obras provenientes de Latinoamérica y España, incluye también producciones chilenas.

5. ¿Teatrix la tendré para siempre?

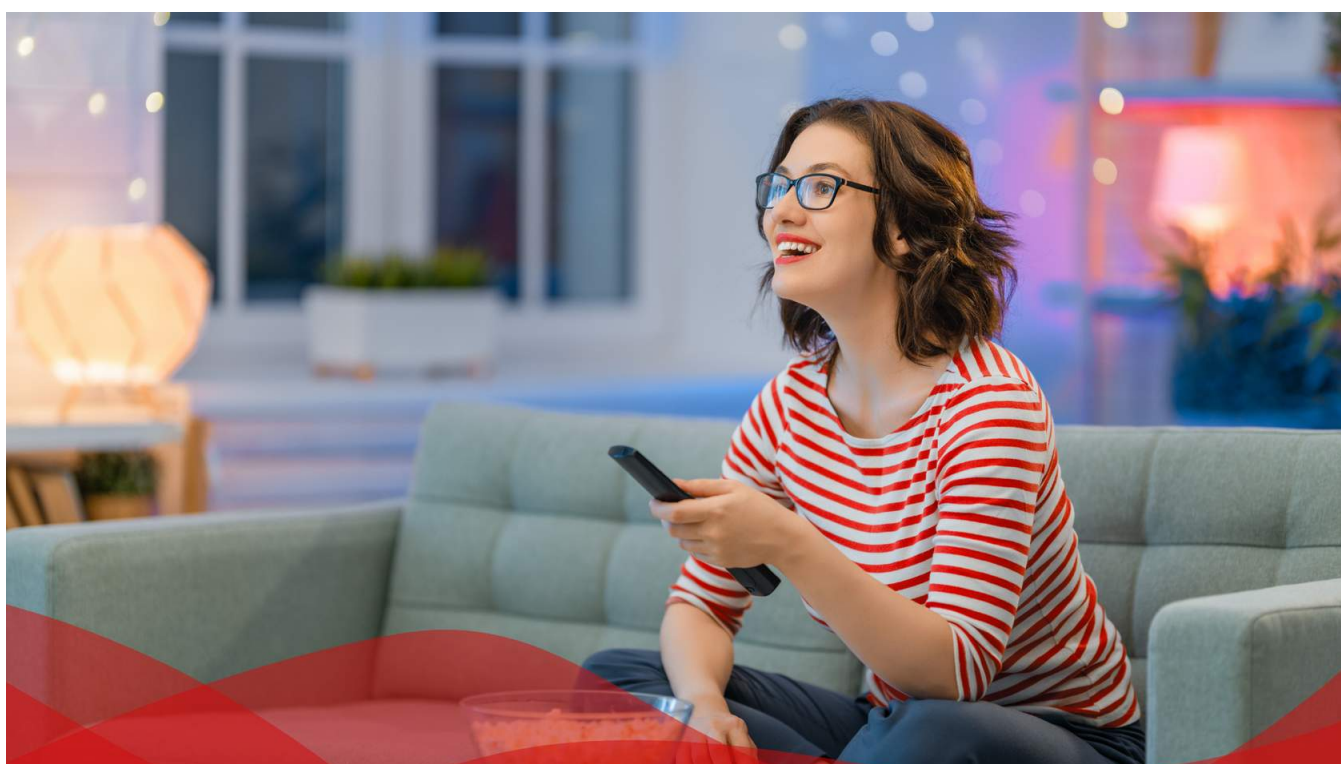
No, estará disponible desde el 1 de abril de 2025 y hasta el 31 de diciembre de 2025 mientras mantenga el servicio con VTR contratado.

6. Tengo dudas, ¿Dónde puedo aclararlas?

Entendemos tus inquietudes. Si aún tienes dudas puedes comunicarte con nuestro equipo de atención al cliente a través de nuestro Call Center al 800 171 171.

CONTINUAR

UNIDAD 3: MODIFICACIÓN EN LA GRILLA DE CANALES



Informamos que el día **1 de abril** del 2025 realizaremos una actualización en la grilla de canales para todos los clientes que tengan contratado el servicio de televisión Claro. Esta actualización consiste en **reemplazar algunos canales con contenido atractivo para toda la familia**, además de **sumar sin costo adicional las plataformas streaming Prime Video, Fanatiz y TVN Play**.

Desde el día Lunes 03 de marzo 2025 informaremos a nuestros clientes de esta actualización. Asunto del email: Las buenas noticias del nuevo Claro no paran!

Canal que sale	Nuevo canal	Numeración			Canal que sale	Nuevo canal	Numeración	
		#SD	#HD				#SD	#HD
MTV live	13 Festival		647		De Película Plus	Film and arts		597
Las Estrellas	A3 series		612		Paramount	Kanal D	96	587
TLNovelas	Az Corazon	143	643		Nick	Kidoo	4	515
MTV 00's	Carolina TV		648		Gol TV	L1 Max		482

TyC	CDO		481		Univision	Mas chic	142	642
Golden Plus	Cine Familiar		595		Nickmusic	Mi música Hits	15	
Cinelatino	Cine Hispano	95			MTV	Oh! Jazz	158	658
Golden Edge	Cine Premium	98	598		Tooncast	Plim plim	7	512
Nick	Dreamworks	8	508		Comedy Central	Teatrix	136	636
Nick Jr	Edye		504		Las Estrellas	TVN 3	140	616

PREGUNTAS FRECUENTES:

IMPORTANTE

1. ¿Por qué se están realizando estos cambios de canales?

R. Para entregarte más entretención y nuevos contenidos atractivos para ti.

2. ¿Esto afecta el cobro de mi plan?

R. No presentará cobros adicionales a su servicio.

3. ¿Cuáles son las características de la APP Fanatiz?

R. La plataforma de streaming Fanatiz, está dedicada a la cobertura de ligas de fútbol internacional como las de primera división de fútbol de Argentina; la Liga1 TeApuesto de Perú; el campeonato Paulista de Brasil; la Liga BetPlay de Colombia/, entre muchos otros, que reúnen en conjunto cerca de 1.000 eventos en vivo.

4. ¿Cuáles son las características de la APP Prime Video?

Es el servicio de streaming de Amazon que ofrece miles de películas internacionales y nacionales, incluyendo producciones Originales chilenas como Sayen, Desconectados, La Jauría y Los Sobrevivientes: Colonia Dignidad, así como a la/s galardonadas series Originales que incluyen a Citadel, The Boys, El Señor de los Anillos: Los Anillos de Poder, Reacher y Fallout.

5. ¿Cuáles son las características de la APP TVN Play?

5 señales en vivo y lo mejor del contenido actual e histórico de la señal públic/a. Cuenta con más de 700 programas, 13.000 horas de video y una variada programación que incluye: series, teleseries, programas culturales, programación infantil y contenido de noticias.

6. ¿Dónde puedo revisar más información sobre esta actualización?

R. Puedes revisar en la siguiente pagina mayor información sobre esta actualización <https://www.clarochile.cl/personas/cambio-de-grilla/>

REGISTRA:

Atención Comercial- Info cuenta servic oferta plat- SVA caract (precio, cond com).

En la observación registra:

- Nombre del cliente
- Motivo de la atención
- Información entregada

- Plazo informado (si aplica)

CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO

DESAFÍO N°05 - VENTA REMOTA FIJA CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°05 -
VENTA REMOTA FIJA CLARO**

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

FINALIZAR