



17 TRAINER DESAFÍO DE LA SEMANA N° 17 - Trainers Incages

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- Considera, que 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.

DESDE EL 17 AL 30 DE AGOSTO 2026

≡ ACTIVACIÓN Y DESACTIVACIÓN CRUNCHYROLL

≡ ACTIVACIÓN Y SOLUCIÓN INCONVENIENTES NETFLIX

≡ ACTIVACIÓN Y SOLUCIÓN INCONVENIENTES NETFLIX

≡ ACTIVACIÓN Y SOLUCIÓN INCONVENIENTES STORYTEL

≡ DESAFÍO TERMINADO

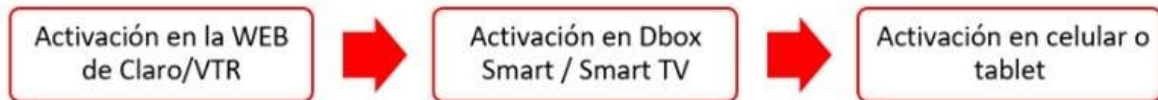
ACTIVACIÓN Y DESACTIVACIÓN CRUNCHYROLL



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 with ID_FEN 1428775 and PROBLEMA "Condes_VCOR_IX_TANGO_001_004_TELEVISION".

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 with ID_FEN 263 and PROBLEMA "ESCALADO-RED (SAMS-U11 001) Mejora de Niveles".

Screenshot 3: Shows a table of scheduled work (SIX) with columns: Num, Importe, Fecha de Inicio, Fecha de Fin, Localidad, Estado, Subtarea, Servicio, Actividad, Ejecutor o Responsable, and Tipo Actividad. A yellow circle icon indicates a "Falla masiva escalada a red" (Mass failure escalated to network). The table shows one record with Num 194282 and Fecha de Inicio 29-09-2019.

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

a. Solicita al cliente que apague el dispositivo que presenta inconveniente y que se mantenga apagado a lo menos 15 segundos.

b. 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

ACTIVACIÓN Y SOLUCIÓN INCONVENIENTES NETFLIX



Resolver inconvenientes técnicos con respecto a la descarga, activación, reproducción y uso de la aplicación NETFLIX

SOLUCIÓN INCONVENIENTES HOGAR

EJECUTIVO 1º LÍNEA

PASO 1: REVISAR EL ESTADO DEL SERVICIO

PASO 2: REVISAR SI EL PLAN INCLUYE NETFLIX

PASO 3: DESCARTAR QUE EXISTA UN MASIVO EN EL SECTOR.

PASO 4: VERIFICA EL ACCESO A SUCURSAL VIRTUAL

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 1: REVISAR EL ESTADO DEL SERVICIO

PASO 2: REVISAR SI EL PLAN INCLUYE NETFLIX

PASO 3: DESCARTAR QUE EXISTA UN MASIVO EN EL SECTOR.

PASO 4: VERIFICA EL ACCESO A SUCURSAL VIRTUAL

Verifica en One cuál es el plan contratado y si incluye Netflix. Si no incluye, informa al cliente que puede acceder a realizar un cambio de plan para obtener el acceso a la aplicación.

Revisa la publicación NUEVOS PLANES MÓVILES CON NETFLIX

PASO 1: REVISAR EL ESTADO DEL SERVICIO

PASO 2: REVISAR SI EL PLAN INCLUYE NETFLIX

PASO 3: DESCARTAR QUE EXISTA UN MASIVO EN EL SECTOR.

PASO 4: VERIFICA EL ACCESO A SUCURSAL VIRTUAL

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.claro Chile.cl/personas/estadoservicio/>

Falla masiva

ID_FEN	PROBLEMA	FECHA_DECLARACION_PROBLEMA	FECHA_POSIBLE_SOLUCION	SUBSISTEMA	SERVICIO
1628775	Condes_LCON_XI_TANCO_001_004_TELEVISION	10/07/2019 20:51:00	11/07/2019 00:51:00	Amplificador BT	Tv+Tel+Int

Mostrando 1 a 1 de 1 registros

Falla masiva escalada a red

FEN	PROBLEMA	FECHA_DECLARACION_PROBLEMA	FECHA_POSIBLE_SOLUCION	SUBSISTEMA	SERVICIOS
263	ESCALADO-RED (SM-011 001) Mejora de niveles	19/10/2022 11:48:34	20/10/2022 08:00:00		

No hay SIX asociado a este cuadrante

SIX

Num SIX	Inspección	Fecha de inicio	Fin	Zona	Ciudad	Localidad	Ruido-Cable	Solicitante	Servicio	Actividad	Ejecutor o Responsable	Tipo Actividad
258380	Con Pérdida	25-09-2019 15:00:00	25-09-2019 16:00:00	2500	Santiago		610-003	Marcos José Mejías	Tv+Tel+Int	\$50	Trasatl	Hugo Andrés Catalán Osorio

Mostrando 1 a 1 de 1 registros

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

PASO 1: REVISAR EL ESTADO DEL SERVICIO

PASO 2: REVISAR SI EL PLAN INCLUYE NETFLIX

PASO 3: DESCARTAR QUE EXISTA UN MASIVO EN EL SECTOR.

PASO 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.

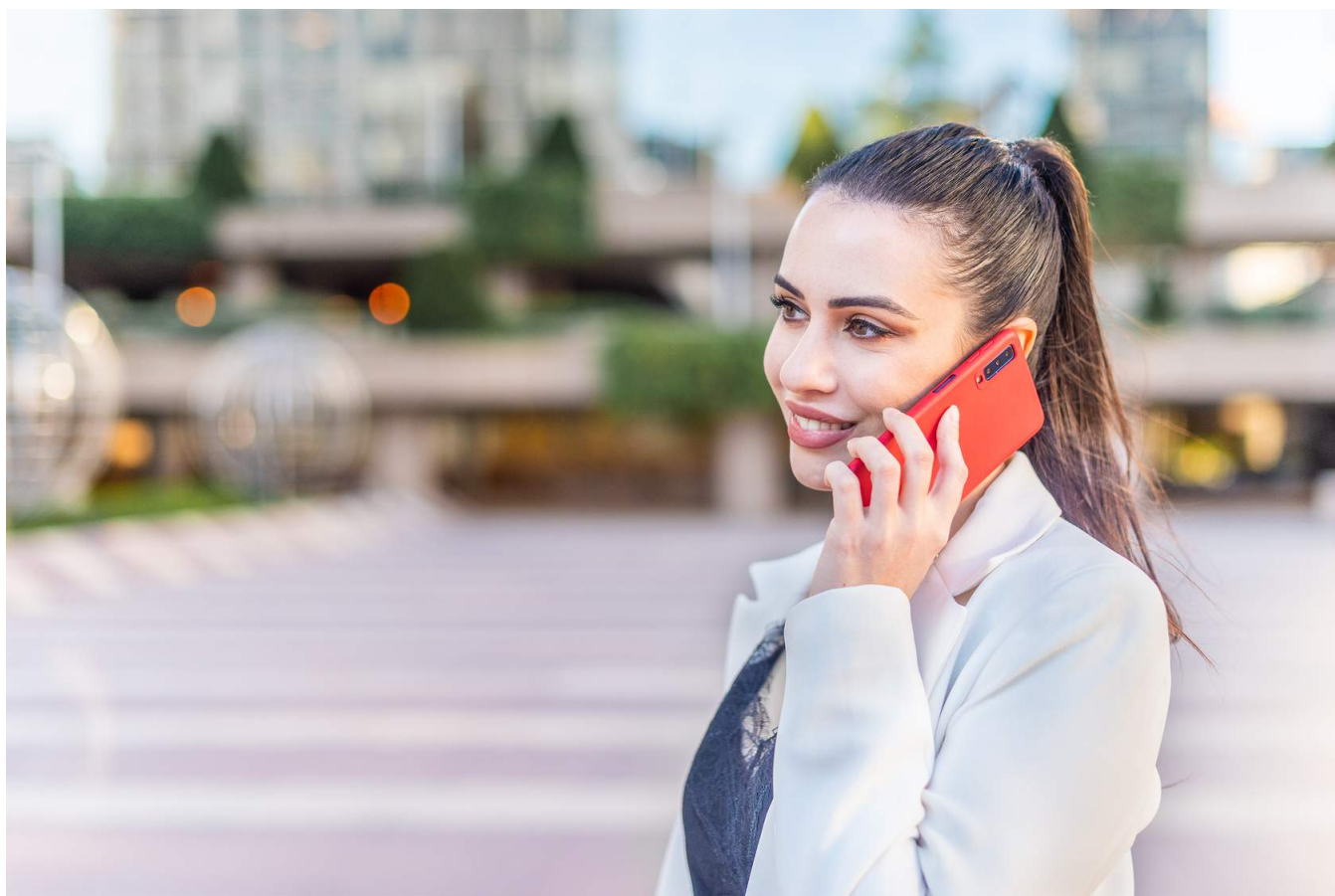
SUCURSAL VIRTUAL VTR SUCURSAL VIRTUAL CLARO

- 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

CONTINUAR

ACTIVACIÓN Y SOLUCIÓN INCONVENIENTES NETFLIX



Resolver inconvenientes técnicos con respecto a la descarga, activación, reproducción y uso de la aplicación NETFLIX

¿CÓMO ACTIVAR NETFLIX?

Activación en la WEB
de Claro/VTR



Activación en Dbox
Smart / Smart TV



Activación en celular o
tablet

Consideraciones:

- El orden de activación es:

ACTIVACIÓN NETFLIX

1

SIN CUENTA PREVIA

Aplica para clientes que nunca han tenido una cuenta con Netflix

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.
- Las imágenes que muestra Netflix dependerán de la configuración del equipo al que se está ingresando, por ende, puede que existan pantallas que no sean exactamente las descritas en el procedimiento.
- Antes de efectuar la activación, debes haber asegurado que el cliente tenga las credenciales de sucursal virtual activas.
- La suscripción por defecto es de 2 pantallas.
 - **Cliente Fijo desea subir a 4 pantallas**, lo puedes hacer en el mismo pedido.

- **Cliente Claro desea subir a 4 pantallas,** la gestión la debe realizar a través de One

ACTIVACIÓN NETFLIX CLIENTE CLARO

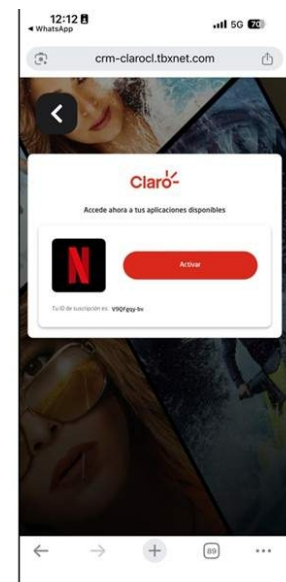
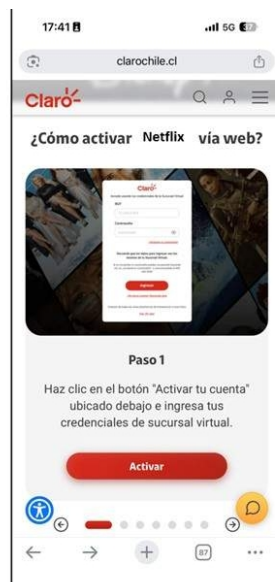
CLARO 1

CLARO 2

CLARO 3

CLARO 4

1. Desde la web
<https://www.clarochile.cl/personas/streaming/> cliente selecciona la card de Netflix
2. Seleccionar **“Activar”**
3. Ingresar las credenciales de Sucursal Virtual y presionar el botón **“Ingresar”** para continuar con la activación
4. Buscar la plataforma Netflix y Presiona **“Activar”**, junto al logo, para continuar.



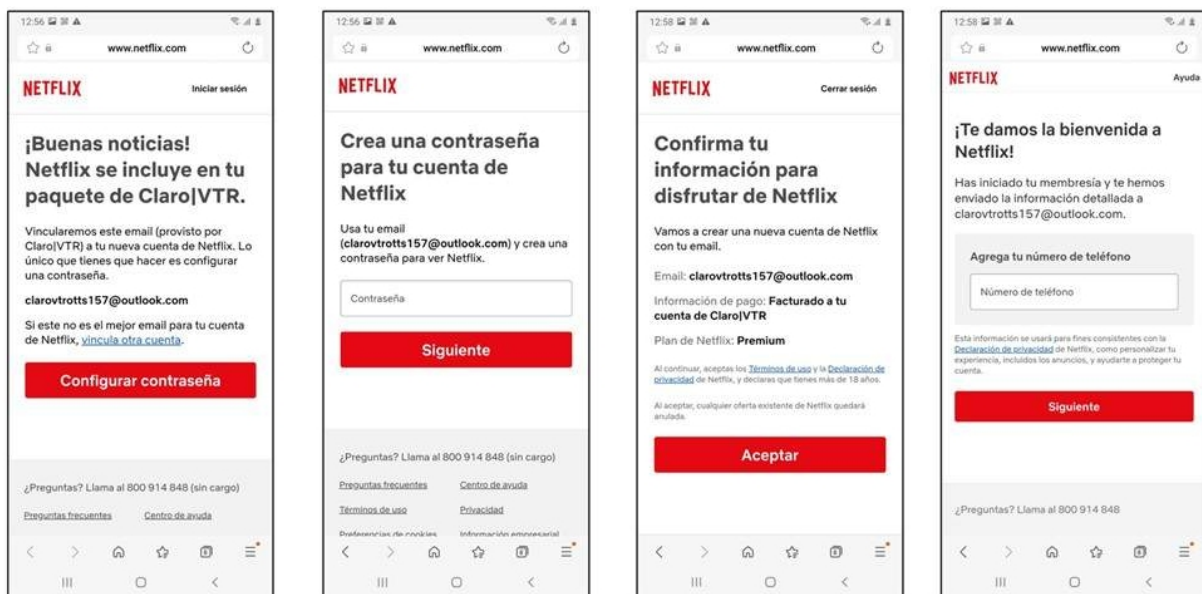
CLARO 1

CLARO 2

CLARO 3

CLARO 4

1. Netflix da la Bienvenida, indicando que vinculará su cuenta al correo que tiene en CRM y le invita a crear su contraseña
2. Crear una contraseña y sigue la activación presionando **"siguiente"**
3. Para continuar confirmar la información y luego presiona **"Aceptar"**
4. Agregar un número de Teléfono a tu cuenta y luego presiona **"Siguiente"**



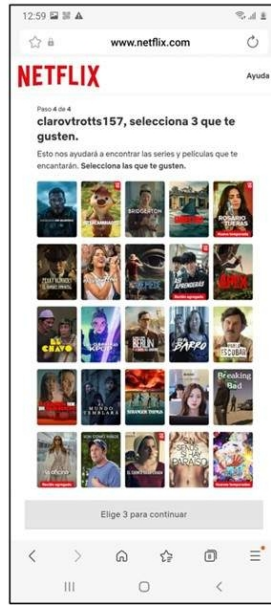
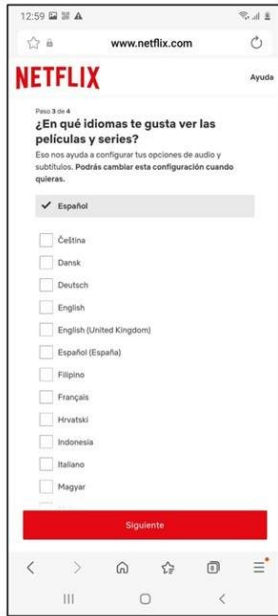
CLARO 1

CLARO 2

CLARO 3

CLARO 4

1. Crear los perfiles de la cuenta
2. Seleccionar el idioma de tu preferencia
3. 4 seleccionar 3 contenidos que te gusten y presiona **"listo"**



CLARO 1

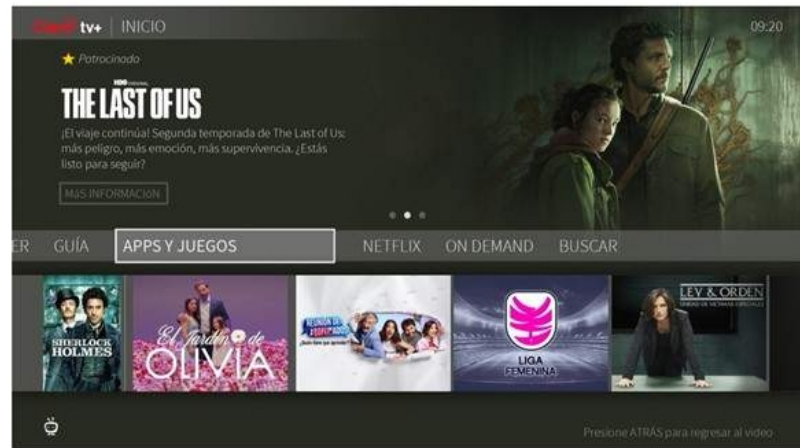
CLARO 2

CLARO 3

CLARO 4

1. ¡Netflix ya está activado! A continuación, activar desde el BOX TV

2. Ingresar en el menú **“APPS Y JUEGOS”**



CLARO 1

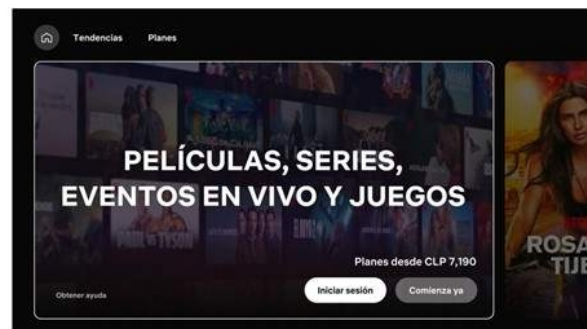
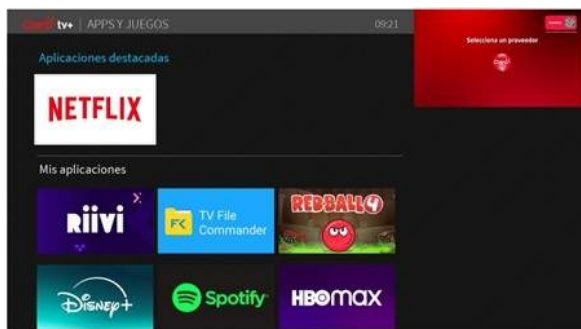
CLARO 2

CLARO 3

CLARO 4

1. Luego seleccionar la Aplicación **"NETFLIX"**

2. Presionar **"Iniciar sesión"**



CLARO 1	CLARO 2	CLARO 3	CLARO 4	
1. Escanea el QR y sigue desde tu celular las instrucciones para iniciar sesión 2. Confirmar desde el celular el código que aparece en el BoxTV 3. ¡Ya puede disfrutar de Netflix en el BoxTV!   				

CLARO 1	CLARO 2	CLARO 3	CLARO 4	
Elegir el perfil deseado para comenzar a reproducir contenido				



ACTIVACIÓN NETFLIX CLIENTE VTR

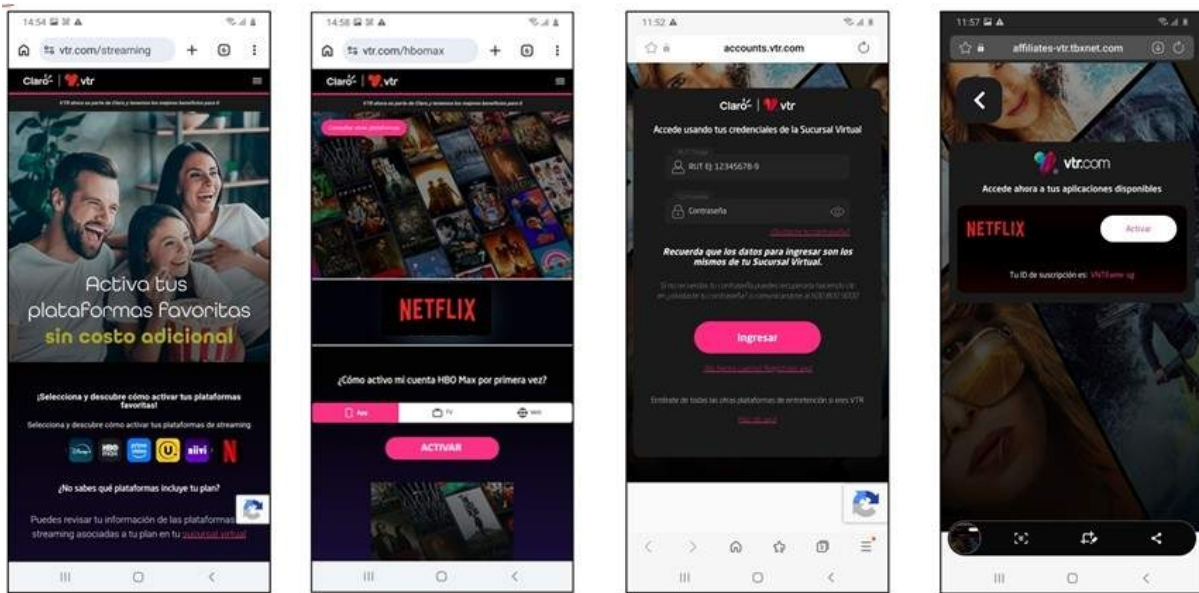
VTR 1

VTR 2

VTR 3

VTR 4

1. Desde la web <https://www.vtr.com/streaming/>cliente selecciona la card de Netflix
2. Seleccionar **“Activar”**
3. Ingresar las credenciales de Sucursal Virtual y presionar el botón **“Ingresar”** para continuar con la activación
4. Buscar la plataforma Netflix y Presiona **“Activar”**, junto al logo, para continuar.



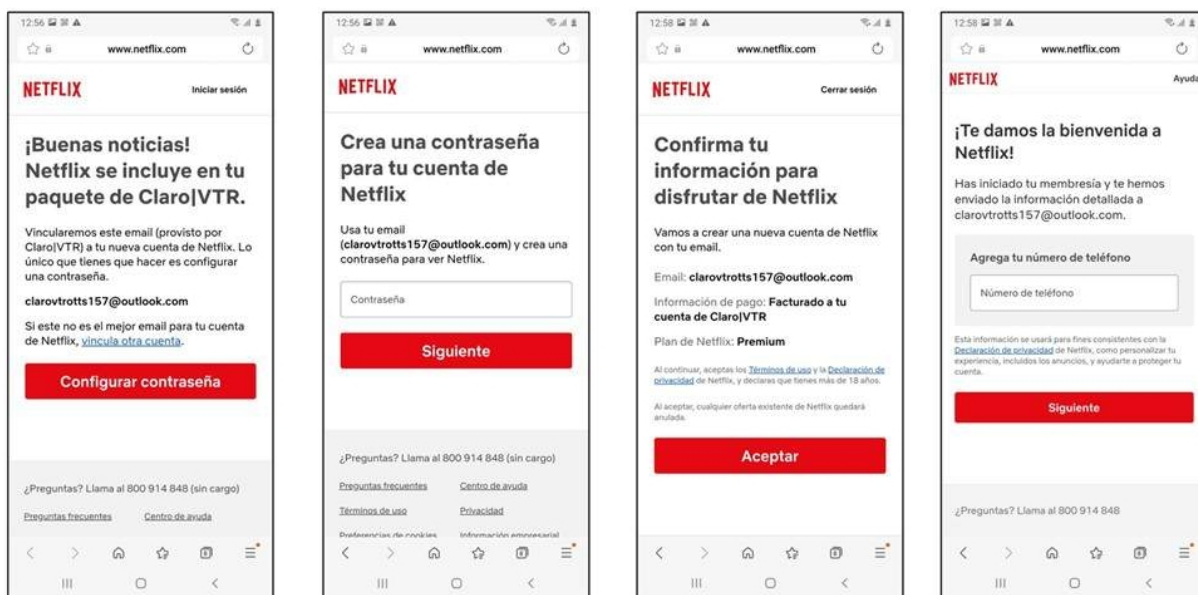
VTR 1

VTR 2

VTR 3

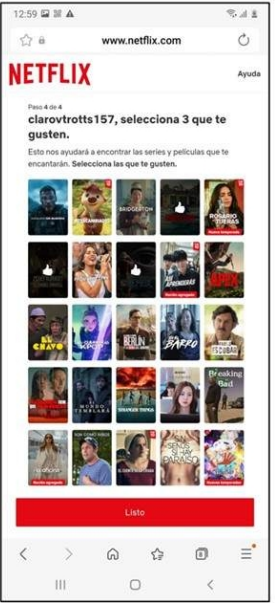
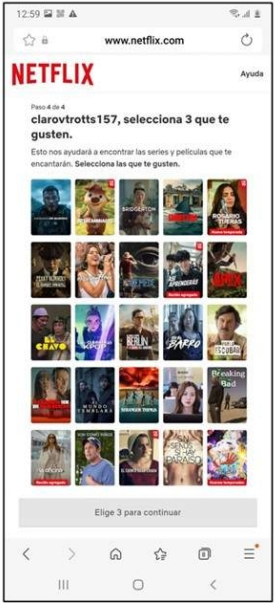
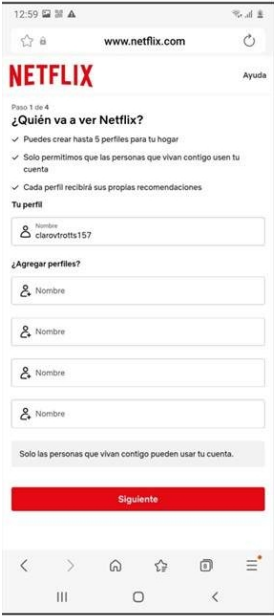
VTR 4

1. Netflix da la Bienvenida, indicando que vinculará su cuenta al correo que tiene en CRM y le invita a crear su contraseña
2. Crear una contraseña y sigue la activación presionando **“siguiente”**
3. Para continuar confirmar la información y luego presiona **“Aceptar”**
4. Agregar un número de Teléfono a tu cuenta y luego presiona **“Siguiente”**



VTR 1	VTR 2	VTR 3	VTR 4
-------	-------	-------	-------

1. Crear los perfiles de la cuenta
2. Seleccionar el idioma de tu preferencia
3. 4 seleccionar 3 contenidos que te gusten y presiona **“listo”**



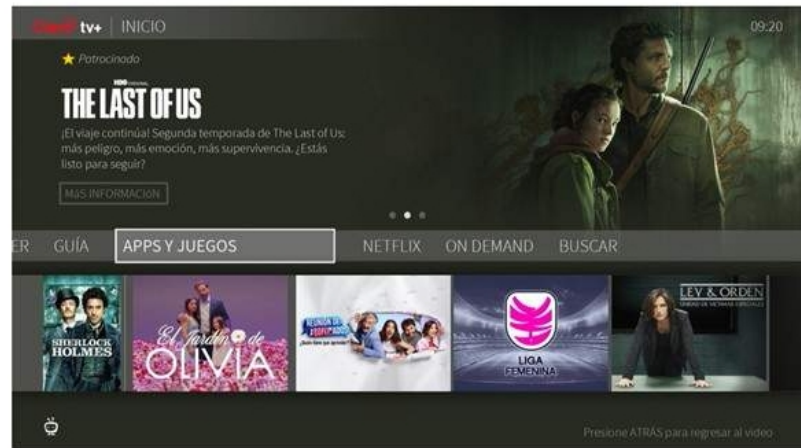
VTR 1

VTR 2

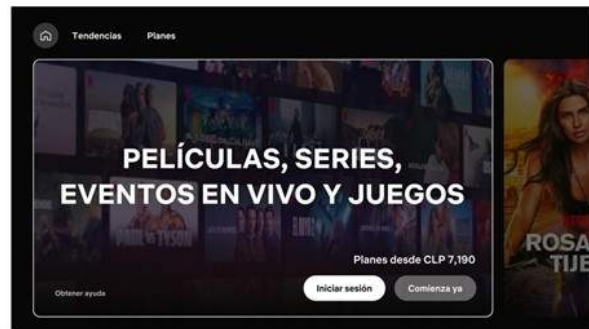
VTR 3

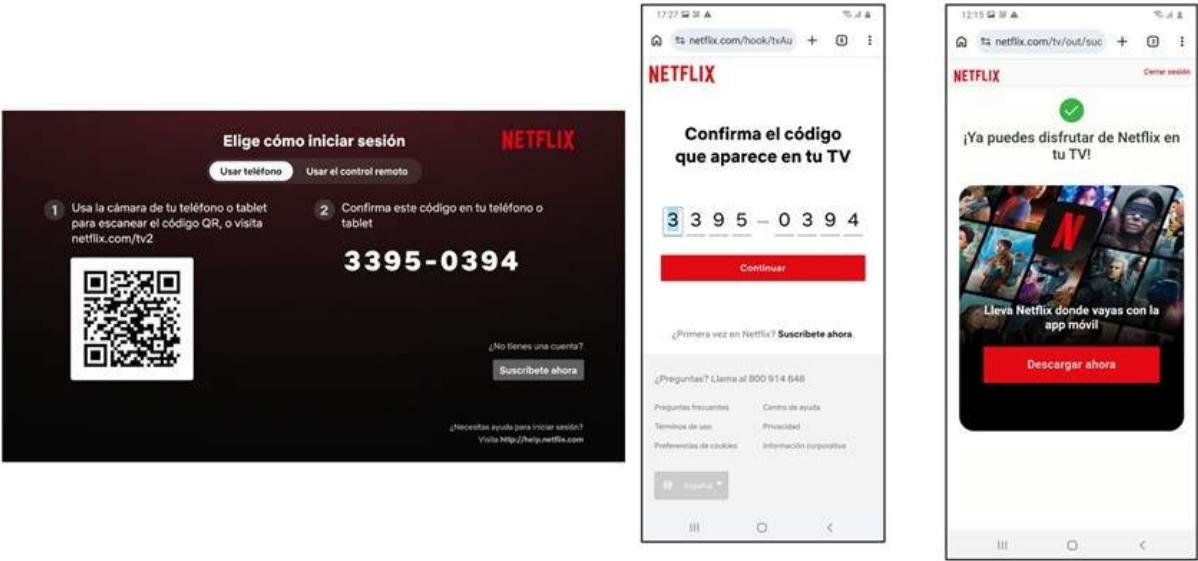
VTR 4

1. ¡Netflix ya está activado! A continuación, activar desde el BOX TV
2. Ingresar en el menú **“APPS Y JUEGOS”**

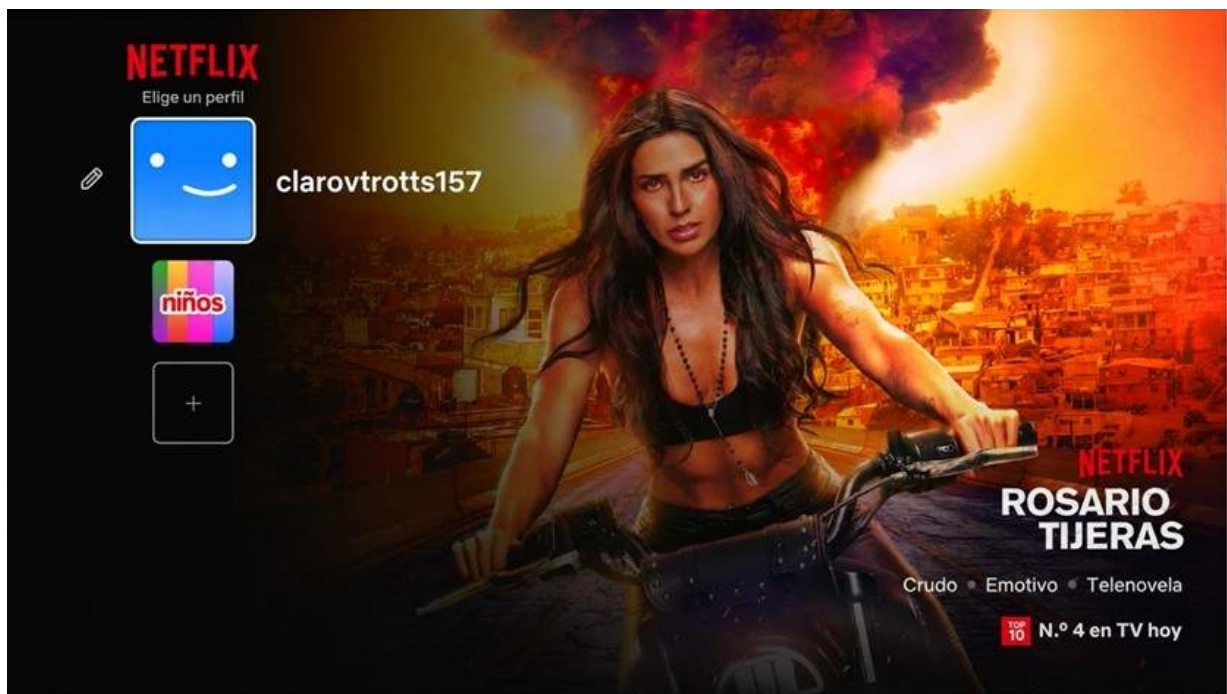


VTR 1	VTR 2	VTR 3	VTR 4
1. Luego seleccionar la Aplicación "NETFLIX" 2. Presionar "Iniciar sesión"			



VTR 1	VTR 2	VTR 3	VTR 4	
1. Escanea el QR y sigue desde tu celular las instrucciones para iniciar sesión 2. Confirmar desde el celular el código que aparece en el BoxTV 3. ¡Ya puede disfrutar de Netflix en el BoxTV! 				

VTR 1	VTR 2	VTR 3	VTR 4	
Elegir el perfil deseado para comenzar a reproducir contenido				



ACTIVACIÓN NETFLIX CON CUENTA PREVIA

Aplica a clientes que en algún momento tuvieron cuenta Netflix que ya no está vigente o que tiene una cuenta vigente contratada con Netflix 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.

- Las imágenes que muestra Netflix dependerán de la configuración del equipo al que se está ingresando, por ende, puede que existan pantallas que no sean exactamente las descritas en el procedimiento.
- Antes de efectuar la activación, debes haber asegurado que el cliente tenga las credenciales de sucursal virtual activas.
- Si el cliente tiene Netflix y la paga directamente a la misma aplicación, debes informar que una vez que active el beneficio con Claro VTR, el cobro quedará suspendido. En caso de que ya no tenga servicios fijos o cambie a un plan que no incluya Netflix, el cobro se reanudará.
- Si el cliente tiene Netflix y la paga a través de un proveedor de servicios, no podrá activar el beneficio con Claro VTR con el mismo correo, por lo tanto, puede cambiar el correo para activar con nuestra compañía o bien, eliminar su cuenta con el proveedor y luego activar con Claro VTR. Mantendrá el mismo historial de reproducción y mismas pantallas, siempre y cuándo mantenga el mismo tipo de suscripción que tenía contratada previamente.
- La suscripción por defecto es de 2 pantallas.
 - **Cliente Fijo desea subir a 4 pantallas**, lo puedes hacer en el mismo pedido. Revisa
 - **Cliente Claro desea subir a 4 pantallas**, la gestión la debe realizar a través de One

ACTIVACIÓN NETFLIX CLIENTE CLARO

CLARO 1

CLARO 2

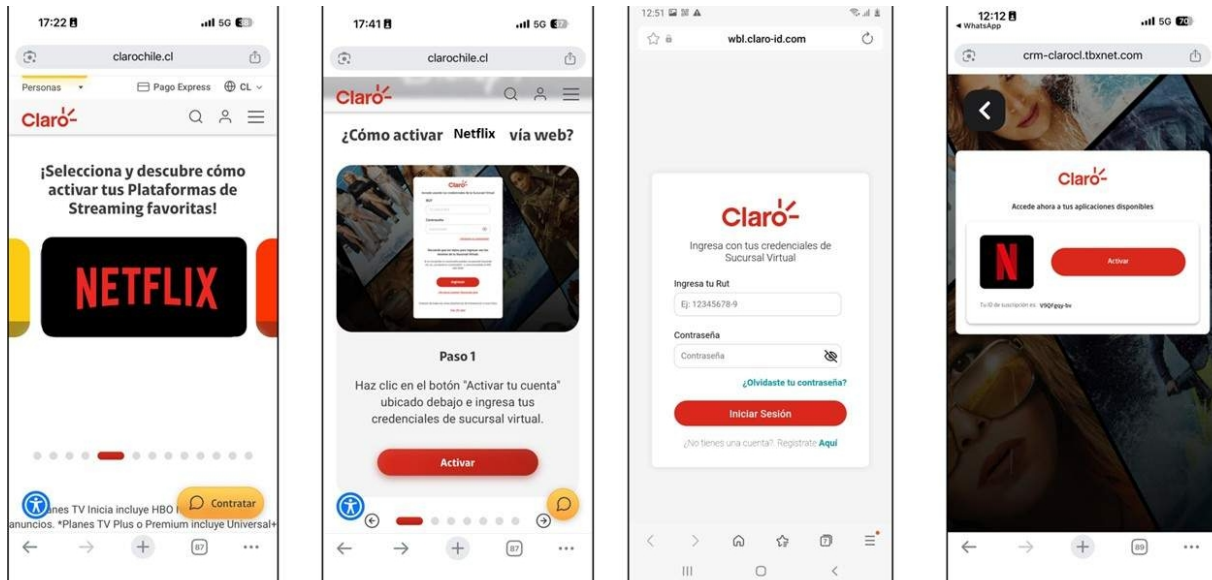
CLARO 3

1. Desde la web

<https://www.clarochile.cl/personas/streaming/>cliente selecciona la card de Netflix

2. Seleccionar **“Activar”**

3. Ingresar las credenciales de Sucursal Virtual y presionar el botón **"Ingresar"** para continuar con la activación
4. Buscar la plataforma Netflix y Presiona **"Activar"**, junto al logo, para continuar.

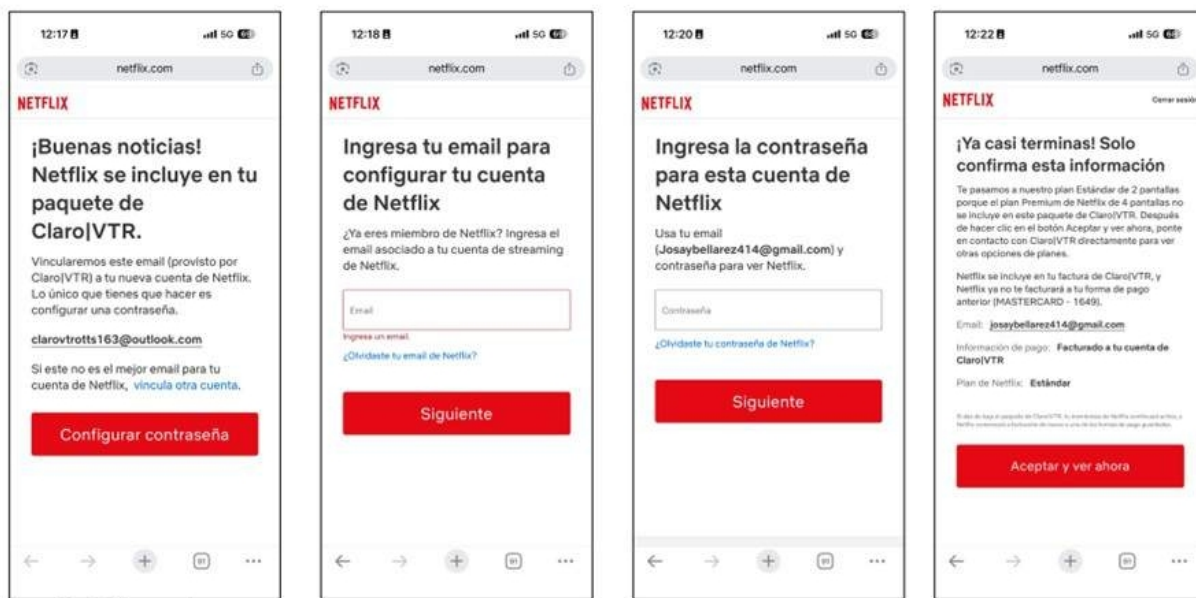


CLARO 1

CLARO 2

CLARO 3

1. Netflix da la Bienvenida, toma el correo que entregó el cliente en la venta. Puede vincular la suscripción a una cuenta existente (link azul)
2. Ingresar el correo de su cuenta existente de Netflix
3. Ingresar contraseña
4. Netflix indica al Cliente que al aceptar le cambia el método de pago anterior y ahora la suscripción será a través de Claro /VTR



CLARO 1

CLARO 2

CLARO 3

1. Netflix invita a abrir la APP para disfrutar el contenido
2. Si no estabas logueado en la app invita a loguearse. Si estaba logueado, mantiene el login y todo el historial/perfiles del cliente
3. Dentro de la app con cuenta se muestra que la cuenta de facturación es a través de Claro/VTR



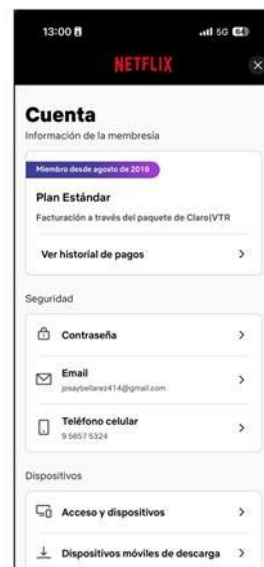
Netflix invita a abrir la App para



El usuario debe ingresar su correo electrónico o número de celular



El usuario debe seleccionar su perfil para continuar



El usuario debe verificar su información de cuenta

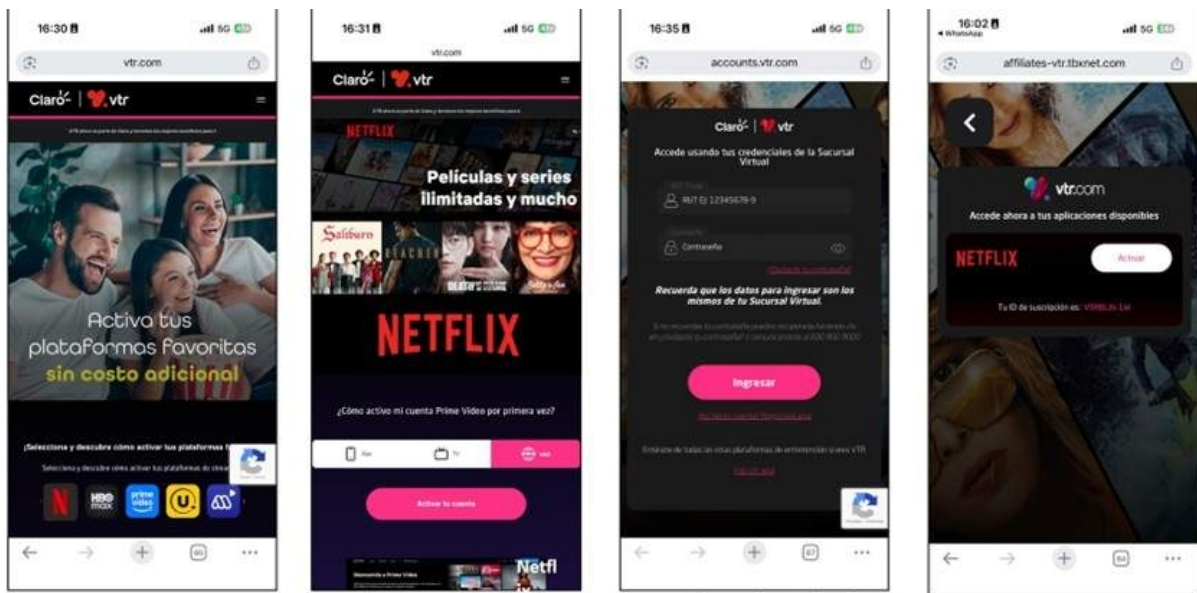
ACTIVACIÓN NETFLIX CLIENTE VTR

VTR 1

VTR 2

VTR 3

1. Desde la web
<https://www.vtr.com/streaming/>cliente selecciona la card de Netflix
2. Seleccionar **“Activar”**
3. Ingresar las credenciales de Sucursal Virtual y presionar el botón **“Ingresar”** para continuar con la activación
4. Buscar la plataforma Netflix y Presiona **“Activar”**, junto al logo, para continuar.

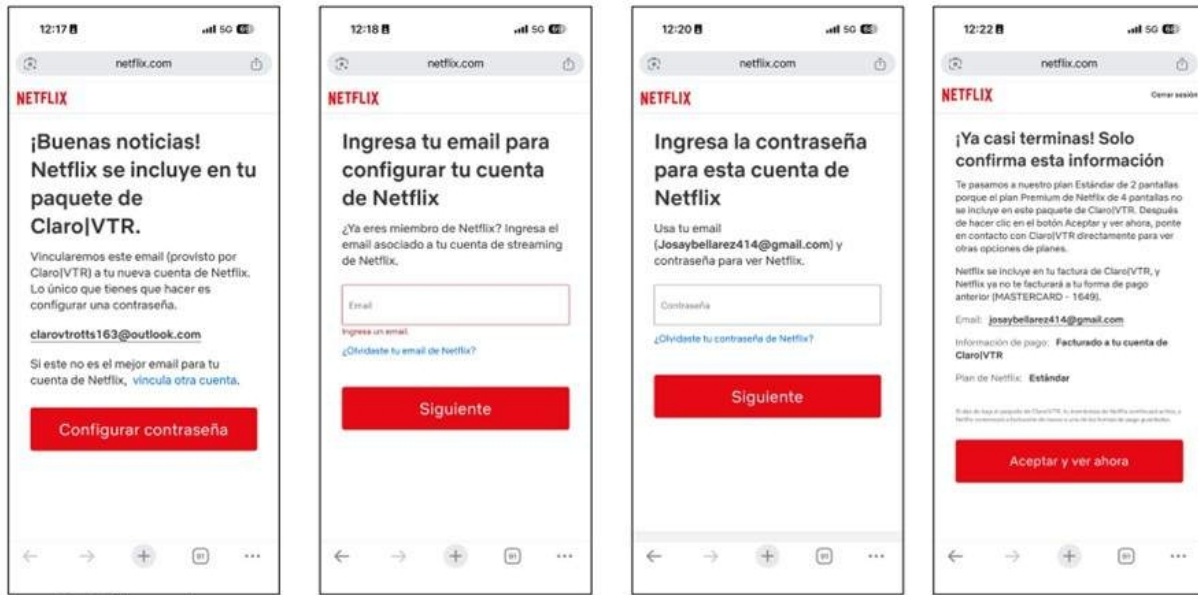


VTR 1

VTR 2

VTR 3

1. Netflix da la Bienvenida, toma el correo que entregó el cliente en la venta. Puede vincular la suscripción a una cuenta existente (link azul)
2. Ingresar el correo de su cuenta existente de Netflix
3. Ingresar contraseña
4. Netflix indica al Cliente que al aceptar le cambia el método de pago anterior y ahora la suscripción será a través de Claro VTR



VTR 1	VTR 2	VTR 3
-------	-------	-------

1. Netflix invita a abrir la APP para disfrutar el contenido
2. Si no estabas logueado en la app invita a loguearse. Si estaba logueado, mantiene el login y todo el historial/perfiles del cliente
3. Dentro de la app con cuenta se muestra que la cuenta de facturación es a través de Claro/VTR



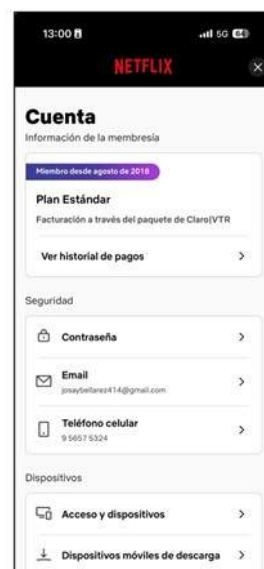
Netflix invita a abrir la App para



El cliente debe ingresar a la App desde la



El cliente debe ingresar a la App desde la



El cliente debe ingresar a la App desde la

SOLUCIÓN INCONVENIENTES MÓVIL PLATAFORMA STREAMING PLATAFORMA STREAMING

IMPORTANTE:

Si el cliente no fue transferido desde primera línea debes hacer los 4 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

Step 1

No puede activar

1. Validar si tuvo, tiene o nunca tenido cuenta en Netflix

IMPORTANTE: Si el cliente desconoce si paga directo a Netflix o lo hace con un proveedor de servicios, indica la siguiente ruta para acceder a esa información:

a) Tuvo cuenta, pero ya no está activa- Tiene una cuenta activa que paga directo a Netflix

1. Indica el paso a paso para la activación de Netflix 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, revisa consulta cuál es el ícono que usa para entrar a internet:

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

7. Una vez en el modo incógnito 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** e ingresar con nuevo usuario y contraseña a Netflix

- **Eliminar la suscripción con su proveedor.** Una vez eliminada, activar Netflix 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

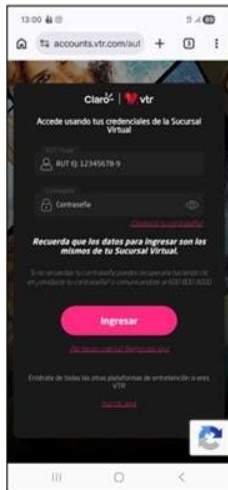
1. Indica el paso a paso para la activación de Netflix por primera vez, de esta publicación

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.**

Step 2

Olvidó correo de cuenta



El cliente debe ingresar a través del flujo de activación ClaroVTR e ingresar sus credenciales de sucursal virtual.



Luego debe seleccionar la Opción "Recuperar Cuenta".



Se mostrará el correo asociado a su cuenta de Netflix.



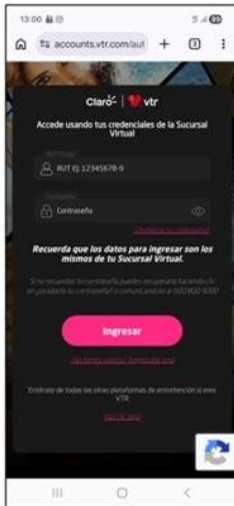
Ingresar contraseña de la cuenta



Una vez autenticada su cuenta Netflix ya podrá seguir disfrutando del contenido.

Step 3

Desea cambiar correo de cuenta



El cliente debe ingresar a través del flujo de activación ClaroVTR e ingresar sus credenciales de sucursal



Luego debe seleccionar la Opción "Recuperar Cuenta".



Copiar el código de servicio; luego indicar que debe llamar al 800914848

Informa al cliente que el call center de Netflix le solicitará la siguiente información:

- Correo actual (el mostrado en pantalla)
- Código de Servicio (el que muestra en pantalla)
- Correo Nuevo.
- Contraseña nueva (puede usar la misma de la cuenta anterior).

Informa al cliente esa modificación se debe realizar directamente con Netflix.

Step 4

Al hacer la activación por la web aparece mensaje que ya se usó el beneficio



Hacer clic en Recuperar Cuenta



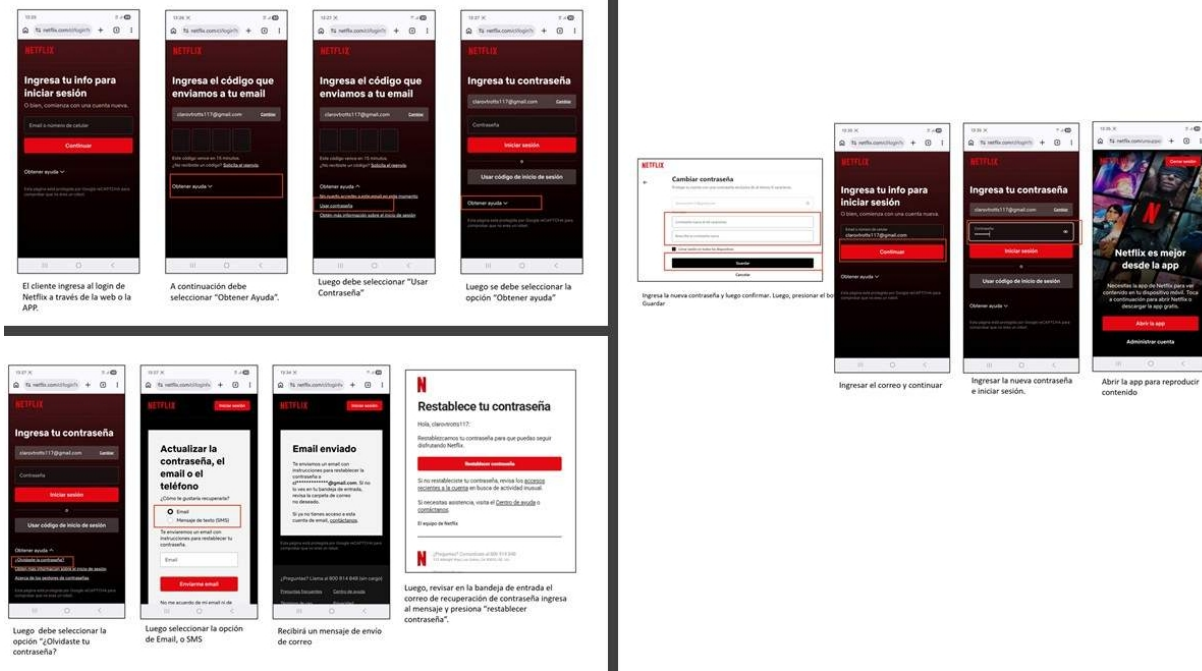
Ingresar contraseña de la cuenta



Seleccionar Abrir la app para reproducir contenido

Step 5

No recuerda contraseña



- Informa al cliente que la contraseña debe ser diferente a la última que
- Debe contener un mínimo de 8 caracteres.
- Debe incluir una combinación de letras mayúsculas y minúsculas, números, y símbolos.
- Como recomendación adicional, que no se pueda adivinar fácilmente, como por ejemplo "contraseña", "12345678", ni información personal (nombre, cumpleaños, dirección).

Step 6

Sesión se cierra

a) Solicita al cliente que apague el dispositivo que presenta inconveniente y que se mantenga apagado a lo menos 15 segundos.

b) Luego, intente nuevamente reproducir Netflix.

- Logra ingresar: Finaliza y registra tu atención

- No logra ingresar: solicitar cerrar la sesión de Netflix en el dispositivo que presenta inconvenientes y luego, volver a iniciar sesión.

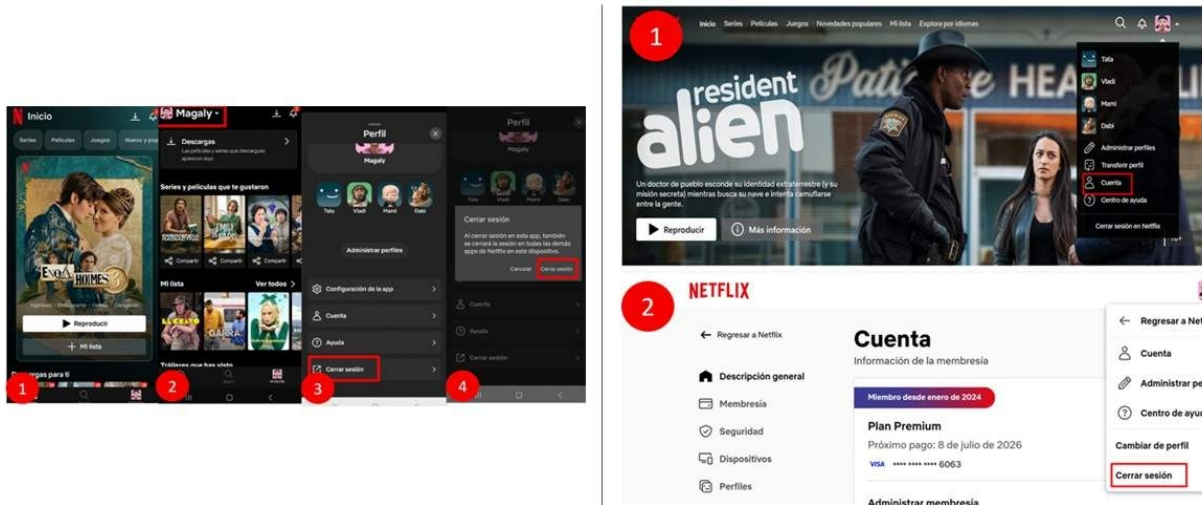
- Logra ingresar: Finaliza y registra tu atención

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

Transfiere al N1 Técnico según la publicación PROTOCOLO TRANSFERENCIA.

Step 7

No aparece el proveedor para activar- La aplicación sólo da opción de suscripción de pago



a) Indica al cliente cerrar la sesión en todos los dispositivos donde usa Netflix.

Seleccionar ícono perfil -> elegir opción Cerrar sesión

Móvil / WEB

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 EN NETFLIX

Step 1

Contenido cargando, pero no se reproduce

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 móvi

Step 2

Reproducción inestable



1. Descarta que el inconveniente sea porque el cliente antes tenía una suscripción premium y cambió a estándar. El plan Estándar de Netflix ofrece una calidad de video Full HD (1080p), mientras que el plan Premium brinda la máxima resolución Ultra HD (4K HDR).

a) Para revisar el tipo de suscripción, seleccionar el ícono de perfil, luego seleccionar CUENTA

Step 3

Códigos de error

Revisa en detalle los códigos de error en la siguiente publicación [aquí](#)

CONTINUAR

ACTIVACIÓN Y SOLUCIÓN INCONVENIENTES STORYTEL



Resolver inconvenientes técnicos con respecto a la descarga, activación, reproducción y uso de la aplicación STORYTEL

¿CÓMO ACTIVAR STORYTEL?

Activación en la WEB
de Claro/VTR



Activación en Dbox
Smart / Smart TV



Activación en celular o
tablet

Consideraciones:

- El orden de activación es:

ACTIVACIÓN STORYTEL

1

SIN CUENTA PREVIA

ACTIVACIÓN CON CUENTA PREVIA

Aplica para clientes que nunca han tenido una cuenta con Storytel

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 imágenes de la app la siguiente publicación [aquí](#).

SIN CUENTA PREVIA

ACTIVACIÓN CON CUENTA PREVIA

Aplica a clientes que en algún momento tuvieron cuenta Storytel que ya no está vigente o que tiene una cuenta vigente contratada con Storytel 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 Storytel, deberá cancelarla y esperar a que finalice su vigencia antes de activar el beneficio Claro VTR, de lo contrario el cliente **NO PODRÁ HACER LA ACTIVACIÓN**
- 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)

EJECUTIVO 1º LÍNEA

PASO 1: REVISAR EL ESTADO DEL SERVICIO

PASO 2: REVISAR SI LA APLICACIÓN APARECE CONTRATADA

PASO 3: VERIFICA EL ACCESO A SUCURSAL VIRTUAL

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 1: REvisa el estado del servicio

PASO 2: REVISAR SI LA APLICACIÓN APARECE CONTRATADA

PASO 3: VERIFICA EL ACCESO A SUCURSAL VIRTUAL

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 1: REvisa el estado del servicio

PASO 2: REVISAR SI LA APLICACIÓN APARECE CONTRATADA

PASO 3: VERIFICA EL ACCESO A SUCURSAL VIRTUAL

1. Solicita al cliente ingresar a la SUCURSAL VIRTUAL de Claro con sus credenciales; así confirmar si tiene acceso

Puede acceder a la sucursal virtual:

- Informa al cliente que lo derivarás a una plataforma especialista para continuar revisando su caso.

Guíate por el PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA para transferir al cliente.

No tengo credenciales/ Olvidé contraseña:

Indica el paso a paso de Recuperación de contraseña según la publicación SUCURSAL VIRTUAL para recuperar la contraseña y luego vuelve a solicitar que ingrese a la sucursal virtual.

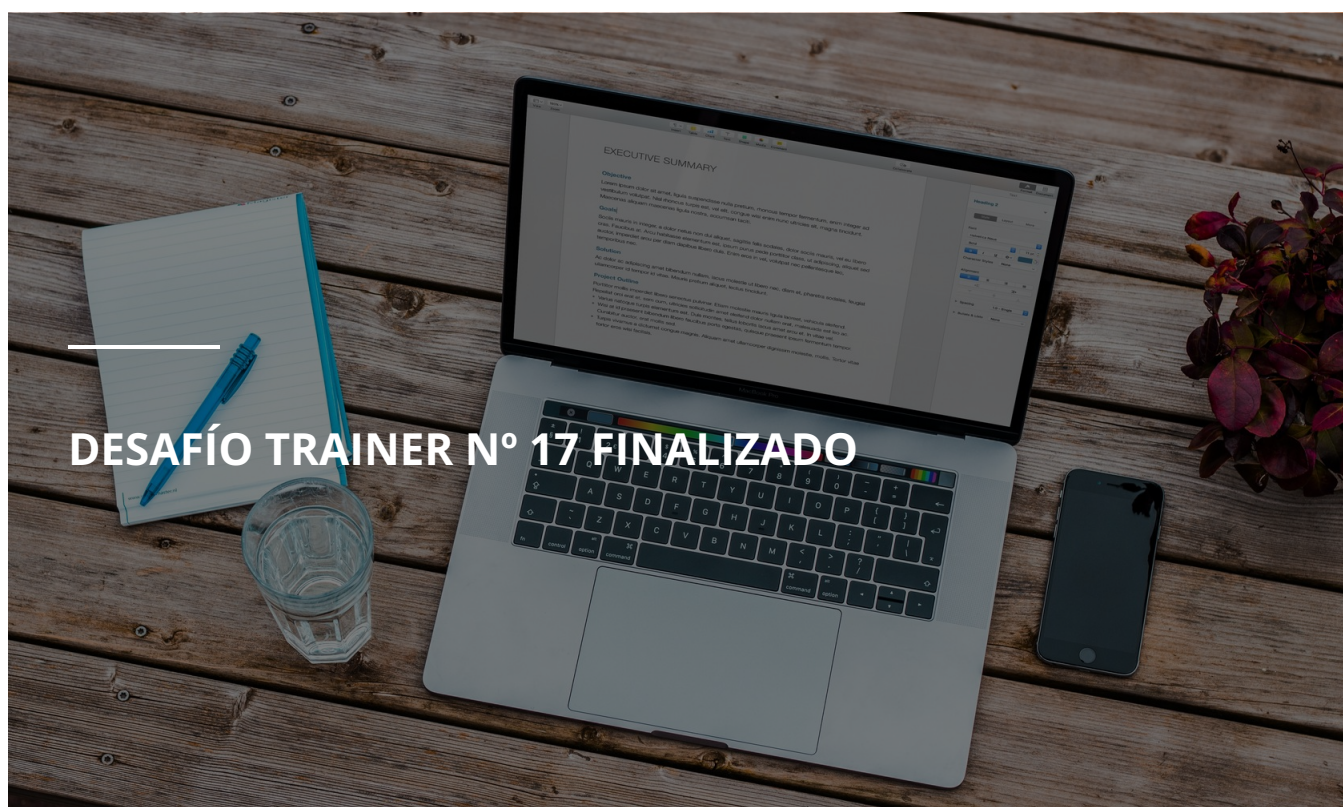
No ingresa, realiza el procedimiento de recuperación de contraseña según la publicación **SUCURSAL VIRTUAL**

Si ingresa, informa al cliente que lo derivarás a una plataforma especialista para cambiar el correo y continuar con el proceso de activación.

Guíate por el PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA para transferir al cliente.

CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO TRAINER Nº 17 FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO
TRAINER Nº17!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR