

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°7 - CCDD HOGAR

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 Claro Más.



APP STREAMING



PLAN COMERCIAL



MODIFICACIÓN DE GRILLAS DE CANALES



ACTIVIDAD



DESAFÍO TERMINADO

APP STREAMING



DEBES SABER:

Las aplicaciones que ofrece Claro en su nueva Oferta Comercial son:



Es una plataforma de streaming gratuita dedicada 100 % al cine y series Latinoamericanas.



Es una App donde se muestra todas las teleseries nacionales que se han transmitido alguna vez en la señal de Mega.



Es la nueva aplicación con la mayor librería de contenidos nacionales de Chile. Aquí podrás encontrar desde grandes clásicos de la pantalla de TVN hasta los nuevos estrenos.



Es una experiencia de streaming que reúne series y películas nuevas e icónicas de HBO, Warner Bros., DC, Cartoon Network y Max Originals.

SOLUCIÓN DE INCOVENIENTES FRONT:

DEBES SABER: Si el cliente indica que no puede loguearse en una aplicación desde la página de esta, indica al cliente eliminar las cookies del navegador.

ALCANCE: Esta atención se la puedes brindar al titular o usuario, pero recuerda que las contrataciones, cambios de plan y actualización de datos es sólo al titular.

INDAGA: Inconvenientes al loguearse a la aplicación

- ¿Puede ingresar a la aplicación?
- ¿A través de qué dispositivo intenta ingresar?

Inconvenientes de reproducción:

- ¿Cuál es el inconveniente de reproducción? Para casos donde el inconveniente sea la reproducción, imagen o idioma en la aplicación, dirígete al apartado INCONVENIENTES DE REPRODUCCIÓN DE LA APP

INCONVENIENTES AL INTENTAR LOGUEARSE A LA APLICACIÓN

INCOVENIENTES DE REPRODUCCIÓN DE LA APP

VERIFICA PRECONDICIONES:

1. Ingresa a SUR para revisar que el cliente tenga la oferta correcta. Si el cliente no tiene el plan, informa que es necesario realizar un cambio de plan para obtener las aplicaciones.

2. Verifica con el cliente cuando contrató el servicio o actualizó su plan y cuándo fue instalado, dado que un cliente podrá acceder a las aplicaciones 24 hrs. Posterior a la instalación de sus servicios y/o cambio de plan.

- Si la instalación o cambio de plan fue en horario am, debes indicar que el acceso a la aplicación será al día siguiente posterior a las 14 hrs.

3. Revisa el estado del servicio, el que debe ser ACTIVO.

4. Verifica además que el servicio no tenga deuda. Si hay un saldo emitido, no se puede ingresar a las aplicaciones de Streaming

5. Consulta al cliente si tiene credenciales para el ingreso a la Sucursal Virtual:

Si el cliente no tiene credenciales creadas, o no sabe/no recuerda, revisa el procedimiento CREACIÓN – RECUPERACIÓN CREDENCIALES SUCURSAL VIRTUAL para activarlas.

6. Si el cliente activa sus credenciales en sucursal virtual solicita ingresar a su sucursal virtual en la página <https://www.clarochile.cl/>

PUEDE INGRESAR A LA SUCURSAL VIRTUAL:

Solicita volver a loguearse en la aplicación. Si es necesario acompaña al cliente en el paso a paso del logueo.

IMPORTANTE:

En el caso de que intente reproducir la app por web consulta porqué navegador ingresó, dado que, para el caso de Chrome o Microsoft Edge, debe eliminar las cookies del navegador. Revisa AQUÍ el paso a paso.

NO PUEDE INGRESAR A LA SUCURSAL VIRTUAL O NO PUEDE LOGUEARSE:

° Consulta al cliente cuál es el proveedor de internet, en caso si está ocupando la aplicación en el celular. Si es otra compañía, dirígete al ítem GESTIÓN.

° Realiza la revisión de internet, para descartar que ese sea el inconveniente. Revisa la publicación INCONVENIENTES INTERNET HFC o FTTH.

GESTIÓN:

Registra el caso en la web de escalamiento http://172.17.102.170/escalamientos_claro para que el equipo BackOffice Especialista (N2) contacte al cliente y revise el caso. Puedes apoyarte con el siguiente script:

INFORMA:

Sucursales y Call Center:

"Sr(a) XXX, voy a derivar su caso al equipo especialista, un ejecutivo lo contactará en un plazo máximo de 72 hrs hábiles. Para revisar su caso"

Canales digitales:

"XXX, voy a derivar tu caso al equipo especialista, un ejecutivo te contactará en un plazo máximo de 72 hrs hábiles. Para revisar su caso"

REGISTRA:

Siempre registra la información en SUR

- Nombre y Rut del cliente atendido.
- Motivo consulta
- Gestión realizada
- Información entregada.



INCONVENIENTES AL INTENTAR LOGUEARSE A LA APLICACIÓN

INCOVENIENTES DE REPRODUCCIÓN DE LA APP

VERIFICA PRECONDICIONES:

1. Consulta al cliente Consulta al cliente cuál es el proveedor de internet. Si es otra compañía, continúa en el paso 3.
2. Realiza la revisión de internet, para descartar que ese sea el inconveniente. Revisa la publicación INCONVENIENTES INTERNET HFC o FTTH.

GESTIÓN:

3. Dirige al cliente al Centro de ayuda de la misma aplicación e ingresar a la opción RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS Y SOLUCIONES/ SOLUCIONAR PROBLEMA y selecciona la opción más cercana al

inconveniente del cliente.

- **Mega go:** El centro de ayuda es <https://megago.cl/ayuda/>
- **HBOMAX:** El centro de ayuda es <https://help.hbomax.com/cl>
- **RIIVI:** Dado que la aplicación no tiene centro ayuda, explica al cliente que el inconveniente es propio de la aplicación.

REGISTRA:

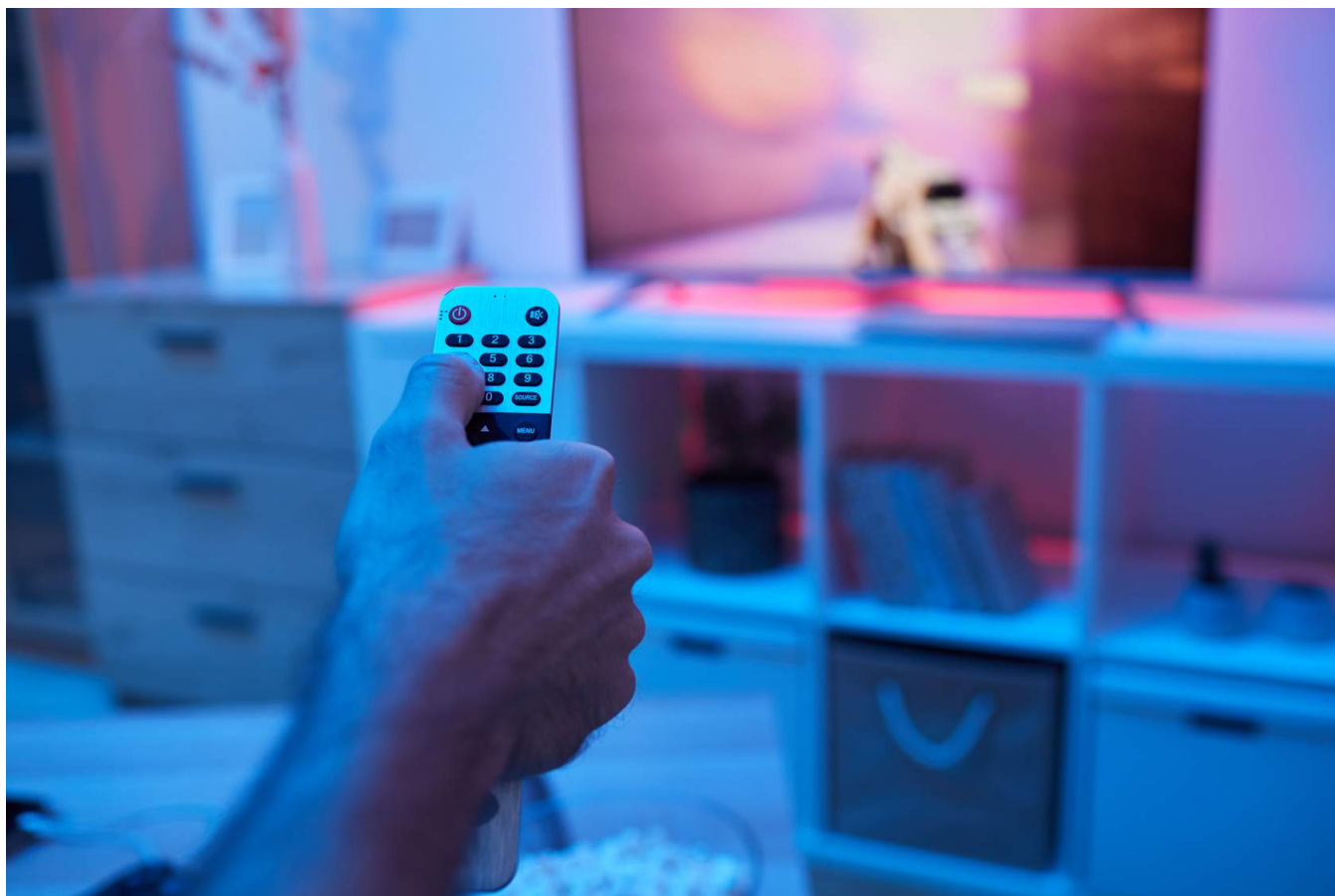
Siempre registra la información en SUR

- Nombre y Rut del cliente atendido.
- Motivo consulta
- Gestión realizada
- Información entregada.



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

PLAN COMERCIAL



¿QUÉ ES EL PLAN COMERCIAL?

El Plan Comercial Hogar es el instrumento clave para responder las consultas de nuestros clientes. Contiene toda la información relacionada a las ofertas del mes, características de los

productos, precios, condiciones comerciales, comparación con el mercado actual y argumentos de ventas.

PLANES DISPONIBLES:

Los planes de Televisión disponibles son los que se muestran a continuación:

- **PLAN TV PLUS**
- **PLAN TV FULL**

PLAN TV PLUS	PLAN TV FULL
Incluye	Incluye
74 canales únicos (63 en HD)	102 canales únicos (70 en HD)
<i>Incluye las plataformas de Streaming:</i>	<i>Incluye las plataformas de Streaming:</i>
	

- Los planes de Televisión debes ofrecerlos a nuestros clientes de **forma paquetizada en 2 o 3 Play.**

GRILLA:

Revisemos a continuación la Grilla de canales disponibles:

***Presiona sobre la imagen para ampliarla**

TV PLUS \$16.990 mensuales

586	587	588	589	592	595	597	598	599	602	603	611	613	615	633
534	635	640	643	645	520	526	528	529	540	543	620	621	622	625
627	473	474	475	476	477	480	518	519	521	522	523	524	527	616
618	631	632	637	638	639	642	646	647	648	649	650	651	652	502
510	511	512	513	533	534	535	536	537	538	539	542	641		

PLANES Premium

PREMIUM

HOTPACK

\$7.490

Premium pack adulto \$6.990

VENUS

302

UNIVERSAL

\$7.000

280	282	283	284	285
780	782	783	784	785

PREMIUM

ESPN

\$9.990

473	477	478	479	480
ESPN 14	ESPN 15	ESPN 633	ESPN 7	ESPN 8

TV FULL \$21.990 mensuales

CANALES TV PLUS +

28	94	95	98	112	119	134	135	141	143	586	590	591	592	593	595	596	597	600	601
602	603	605	611	613	614	615	632	633	636	640	645	760	761	762	763	765	766	767	29
30	31	32	126	618	620	621	622	623	625	626	627	189	195	196	197	469	473	474	475
476	477	480	15	129	138	150	151	153	155	470	521	522	523	530	630	631	642	651	656
657	659	3	5	7	502	504	506	508	509	510	511	513	514	532	541	35	36	37	534
538	539																		



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

MODIFICACIÓN DE GRILLAS DE CANALES



MODIFICACIÓN DE GRILLA DE CANALES:

Desde el 1° de marzo del 2024 se modifica la grilla de canales. donde se destaca las señales premium de MAX, Mega Ficción y Bio Bio TV, entre otras. Veamos a continuación el canal de reemplazo según el plan contratado:

Canales que salen	CANAL DE REEMPLAZO SEGÚN EL PLAN CONTRATADO									
	TV Avanzado	TV Entretenido Claro HD	TV PRO HD	TV PRO HD Futbol	TV Pro HD Mas	TV Superior	Claro Sports	Claro Entretenido	Claro Reducido	TV Basico
A&E	HBO Pop	HBO Pop	HBO Pop	HBO Pop	HBO Pop	HBO Pop	HBO Pop	HBO Pop	-	-
AXN	HBO Xtreme	HBO Xtreme	HBO Xtreme	HBO Xtreme	HBO Xtreme	HBO Xtreme	HBO Xtreme	HBO Xtreme	-	-
Glitz	HBO Family	HBO Family	HBO Family	HBO Family	HBO Family	HBO Family	HBO Family	HBO Family	HBO Family	HBO Family
History	Bio bio TV	Bio bio TV	Bio bio TV	Bio bio TV	Bio bio TV	Bio bio TV	Bio bio TV	Bio bio TV		
History 2	HBO Mundi	HBO Mundi	HBO Mundi	HBO Mundi	HBO Mundi	HBO Mundi	HBO Mundi	HBO Mundi		
I-sat	HBO Plus	HBO Plus	HBO Plus	HBO Plus	HBO Plus	HBO Plus	HBO Plus	HBO Plus	HBO Plus	HBO Plus
Lifetime	Mega Ficción	Mega Ficción	Mega Ficción	Mega Ficción	Mega Ficción	Mega Ficción	Mega Ficción		-	-
Much Music	HBO Signature	HBO Signature	HBO Signature	HBO Signature	HBO Signature	HBO Signature	-	HBO Signature	-	-
Sony	HBO 2	HBO 2	HBO 2	HBO 2	HBO 2	HBO 2	HBO 2	HBO 2	HBO 2	HBO 2

GUÍA DE CANALES:

Si un cliente consulta por qué se realiza este cambio en la grilla de canales, puedes apoyarte con el siguiente script:

"Sr(a) XXXX, le informo que a contar del 1 de marzo 2024 se realizará una modificación en la grilla de canales que consiste en la salida y reemplazo de 9 señales, mejorando la programación vigente"

PREGUNTAS FRECUENTES:

1

¿Por qué se eliminan los canales? La decisión atiende en parte a decisión de uno de los programadores y en parte a definiciones comerciales de Claro Chile.

2

¿Desde cuándo no podré ver las señales? Desde el 1 de marzo 2024.

3

¿Cómo afecta el cobro de mi plan? No existe afectación en la renta mensual del plan contrato.

4

¿Cómo proceder si el cliente pide eliminar servicio por el cambio en la grilla contratada? Si el cliente manifiesta intención de desconexión, transfiere a la plataforma retención.

REGISTRA:

Siempre registra en CRM SUR En Anotaciones

En la observación registra:

- Nombre del cliente
- Motivo de la atención
- Información entregada
- Plazo informado (si aplica)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/02

¿Cuáles son las plataformas streaming que incluyen el Plan TV Full?

- ☐ Mega Go, Riivi, MAX, TVNPlay
- ☐ Mega Go, Riivi, MAX, Amazon Prime

Pregunta

02/02

Es correcto afirmar que, si el cliente tiene inconvenientes a intentar loguearse a la aplicación lo primero que se debe realizar es ingresar a SUR para revisar que el cliente tenga la oferta correcta. Si el cliente no tiene el plan, informa que es necesario realizar un cambio de plan para obtener las aplicaciones.

☐ Verdadero

☐ Falso

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°7 - CCDD HOGAR TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°7 -
CCDD HOGAR**

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

FINALIZAR