

Claró-tv+

Retirada Alexa X Controle de VOZ

Desenvolvimento e Inovação



O que está acontecendo?

A Amazon decidiu encerrar a parceria da Alexa com as operadoras de TV na América Latina. O uso da Alexa será exclusivo para produtos Amazon.

Como será feito?

Alexa será substituída por um novo assistente de voz o “**Controle de Voz**”. O projeto será dividido em 3 fases:

- ✓ Fase 1 – Retirada da Alexa das comunicações e Site Claro (31/03/2026)
- Fase 2 – A partir de 12 de maio 2026
- Fase 3 – Setembro 2026

Próximos Passos:

- Sem comunicação ativa para clientes que já usam Alexa;
- O time de atendimento segue dando suporte normalmente;
- Novas orientações serão compartilhadas quando tivermos novas definições.

Quando?

12/05/2026

Público

Cliente Base

Cliente Prospect

Cenário

Caso o cliente realize:

- Troca de equipamento;
- Reset de fábrica (caixa volta para status zero);
- Mudança de endereço (outra cidade e nova caixa/tecnologia)

Caso contrário, cliente permanecerá com acesso a Alexa até Setembro/26.

- A partir de 12/05 clientes que ingressarem na base não terão Alexa

O que NÃO fazer no atendimento



Não oferecer Alexa como diferencial de venda
Não incentivar ativação do uso da Alexa
Não prometer continuidade futura da Alexa

O que FAZER fazer no atendimento



Focar no Assistente de “**Controle de Voz**” pelo controle remoto
Explicar que a Claro está evoluindo a experiência de voz
Reforçar que o cliente não ficará sem comando de voz

Onboarding - atual

Use sua voz para controlar sua Claro tv+

Utilize assistente de voz para mudar de canal, abrir apps, buscar seus conteúdos e muito mais.

Vamos conectar seu controle e ativar sua assistente de voz

Para conectar o controle remoto você deve estar a no máximo 2 metros do seu equipamento.

Continuar Pular configuração

Pressione e segure o botão HOME ou PORTAL do seu controle até conectar o bluetooth automaticamente

Pular configuração

Conectando controle remoto...

Controle remoto conectado.

Comece a usar Alexa na sua Claro tv+

Aponte a câmera do celular para o QR Code ou acesse <https://amazon.com/code> e insira o código ao lado para ativar Alexa usando seu login Amazon. Sem custo adicional!

Usar sem conta Amazon

OC2EFA

Alexa está configurada! Experimente agora

Diga "Alexa" para iniciar e, em seguida, fale um comando. Veja no lado sugestões para começar.

Com o controle remoto por voz Mantenha o botão pressionado enquanto fala um comando.

Continuar

Senha de Compra

Cadastre sua senha de 4 dígitos para compra e aluguel de conteúdos.

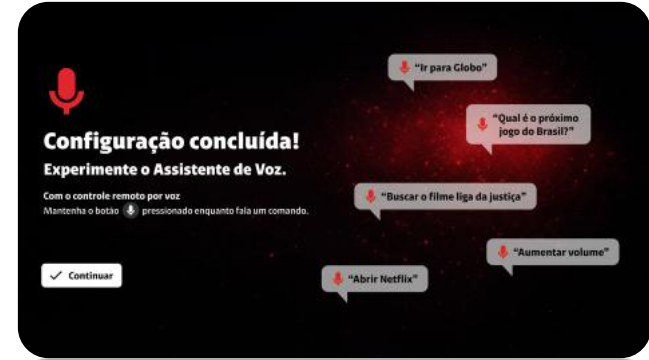
Utilize as teclas numéricas do controle remoto para digitar a senha

Digite a senha

Digite novamente para confirmar

Mostrar senha

Onboarding – Sem Alexa



Todo ciclo que se encerra
abre espaço para evoluir.

A decisão da Amazon fecha um capítulo,
mas abre caminho para uma solução
ainda mais conectada à visão Claro TV+.

Seguimos focados em oferecer
simplicidade, conveniência e inovação por
VOZ.

