



08 PYME FIJO CLAROVTR – DESAFÍO AGOSTO

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 periodo que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises CLAVE.

DESDE EL 05 AL 31 DE AGOSTO 2026

☰ EXPLICACIÓN DEL IPC

☰ RECUPERACIÓN DE CONTRASEÑA SUCURSAL VIRTUAL, APP Y OTT - B2B

☰ DESAFÍO TERMINADO

EXPLICACIÓN DEL IPC



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.
- Para los servicios fijos de Claro, el reajuste por IPC se aplica cada 3 meses, en los meses de **marzo, junio, septiembre y diciembre** de cada año.
- El alza de IPC correspondiente a este periodo (junio 2026) es del **2,3%**. Se considera la variación del IPC entre febrero y abril 2026.
- Confirma que el alza en la boleta del cliente sea por reajuste de IPC.

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 trimestralmente 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:

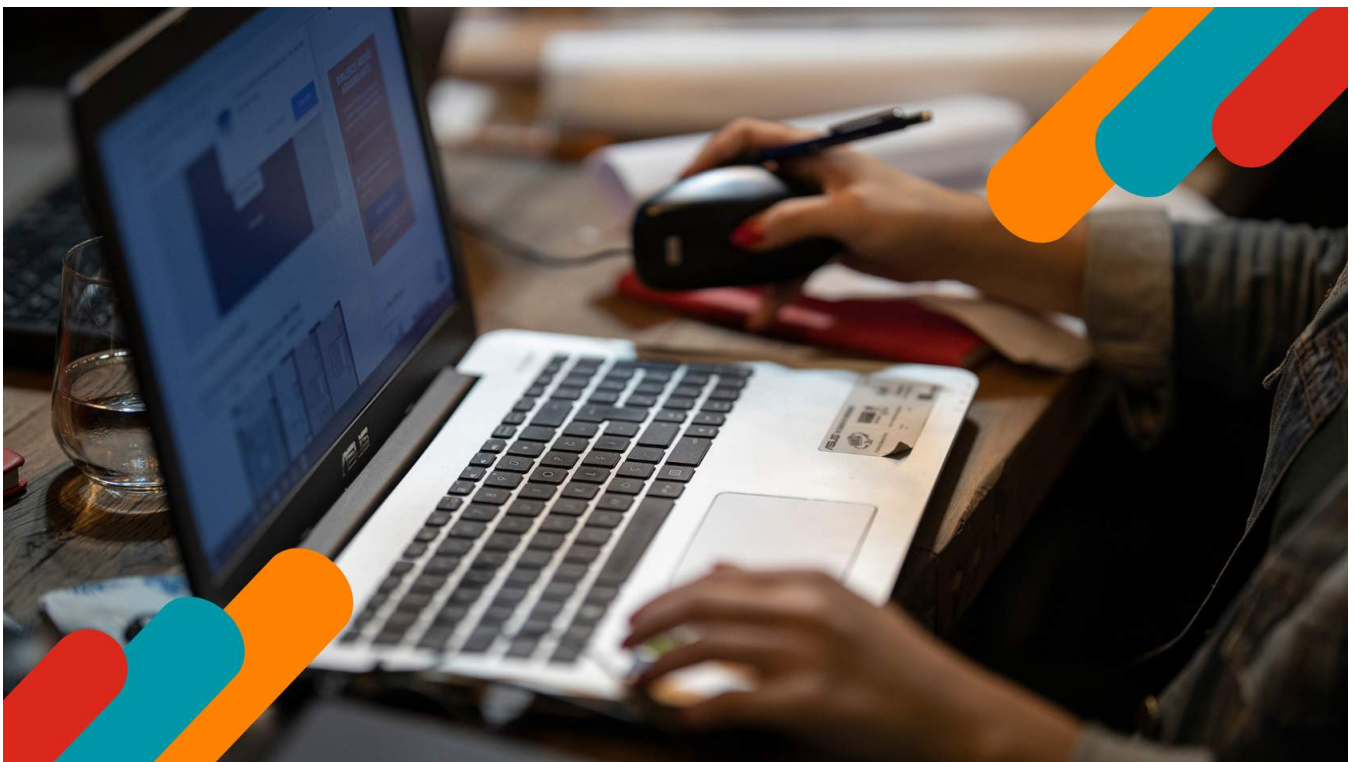
- Nombre y Rut del cliente atendido
- Motivo de la atención: Incluir reajuste IPC
- Gestión realizada
- Información entregada

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.**

CONTINUE

RECUPERACIÓN DE CONTRASEÑA SUCURSAL VIRTUAL, APP Y OTT – B2B



OBJETIVO:



Detallar como resolver consultas de clientes B2B relacionadas con la recuperación de la contraseña de la Sucursal Virtual, APP de VTR y el acceso a las Aplicaciones de Streaming (OTT).

ALCANCE:

- Este procedimiento aplica para **ejecutivos B2B**.
- Aplica para clientes con **servicios fijos y/o móviles**.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES:

CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE LA RECUPERACIÓN DE CONTRASEÑA

- **¿A quién se brinda esta atención?** Titular del servicio o Representante Legal.
- **¿Aplica validación de identidad?** Si aplica, apóyate de la publicación **POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD**.

GESTIÓN:

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 3.1

Si el cliente solicita recuperar la contraseña de la **Sucursal Virtual, APP u OTT** debes indicarle que ingrese a la página de la Sucursal Virtual y presione **¿Olvidaste tu contraseña?**

[← Volver a vtr.com](#)



Ingresa a Sucursal Virtual

Rut

Contraseña

[¿Olvidaste tu contraseña?](#)

☐ Recordarme

Ingresar

[Regístrate aquí](#)



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 3.1

A continuación, debe ingresar el **Rut** y presionar **Continuar**.

[Volver a vtr.com](#)



Crea tu contraseña

Ingresa tu rut para crear tu contraseña

Continuar

[Cancelar](#)



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 3.1

Se mostrarán los **medios de contacto (email y SMS)** por donde el cliente puede recibir el código de validación y las instrucciones para recuperar su contraseña.

[← Volver a vtr.com](#)



Crea tu contraseña

Selecciona el medio por el cual quieres recibir el código de validación y las instrucciones para crear tu contraseña.



Email - Te enviaremos un email a rodo.ara***a@gmail.com



SMS - Te enviaremos un SMS al número móvil 9 **** 1259

Enviar

[Cancelar](#)

Si alguno de estos datos no está correcto, lo puedes actualizar desde la Sucursal Virtual, sección Mi Perfil, una vez que recuperes la clave.

Si ambos datos no corresponden, te pedimos nos contactes al 600 800 9000. ¡Mejorarás tu experiencia con nosotros para futuras gestiones!

PASO 1

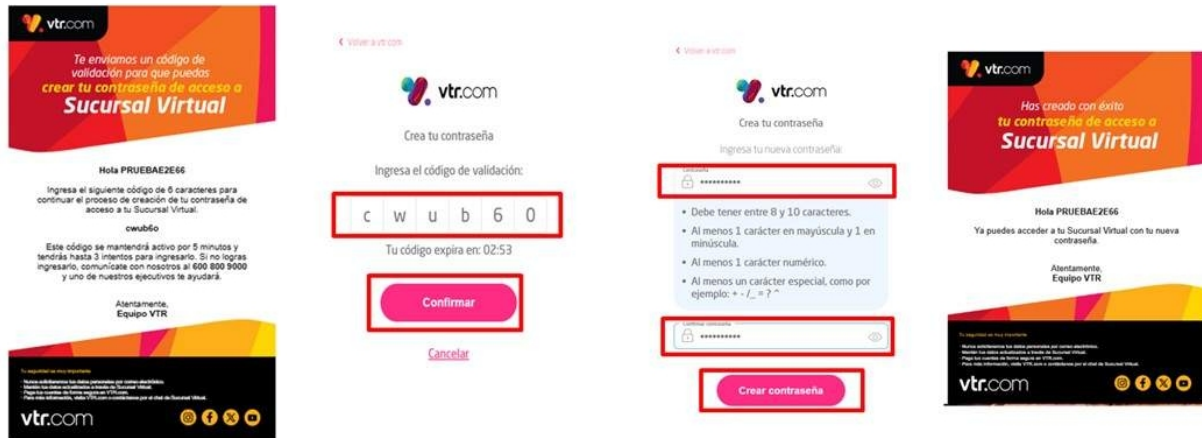
PASO 2

PASO 3

PASO 3.1

Si al Rut ingresado si se muestran medios de contacto y estos están correctos según el cliente, indícale que seleccione uno y presione **Enviar**. Le llegará un código al medio seleccionado, el que debe ingresar en esta misma web y luego presionar **Confirmar**.

Si el código **ingresado está correcto en plazo y forma**, el cliente avanzará a la pantalla en dónde podrá crear su propia contraseña. Una vez registrada la nueva contraseña se informará la confirmación por medio del correo electrónico del cliente.



PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 3.1
--------	--------	--------	----------

Si al Rut ingresado no se muestran los medios de contacto y el cliente **NO es B2B**, debes invitarlo a registrarse en la Sucursal Virtual, para esto es necesario que el cliente sea el titular del servicio y que tenga a mano el número de serie de su cedula de identidad vigente.

Una vez registrado el cliente recibirá un email de activación de la cuenta y una vez validada, la cuenta ya estará activa.




Listo

Recibirás un correo para activar tu cuenta

[Ir a Sucursal Virtual](#)



Listo

Tu cuenta ha sido activada

[Ir a Sucursal Virtual](#)

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 3.1	
--------	--------	--------	----------	--

Si al Rut ingresado no se muestran los medios de contacto y el cliente SI es B2B, valida la identidad del titular/administrador de empresa según el procedimiento establecido.

Si la **validación es fallida** informa al cliente que debe contactarnos el titular del servicio y finaliza la atención.

Si la **validación es exitosa**, actualiza los datos de contacto del cliente en Andes, para esto apóyate de la publicación **MODIFICACIÓN DE DATOS**. Para que el registro se realice de manera correcta se deben actualizar los siguientes datos: Nombre, Apellido, Rut, Email (ejemplo: 12345@solitudigital.cl). Para los casos en que se deba agregar el nombre de la empresa como por ejemplo: "Empresa Ltda.", se sugiere agregar en campo "Nombre: Empresa" y en campo "Apellido: Ltda."

Una vez actualizado los datos del cliente, ingresa un ticket a mesa de ayuda en el siguiente link <https://sdesk.clarochile.cl/HelpDesk/index.html>. El ticket a ingresar es el siguiente:

- **Línea de Negocio:** VTR
- **Tipo de Registro:** Aplicación Corporativa
- **Aplicación:** Sucursal Virtual
- **Categoría:** Incident
- **Tipo de solicitud:** Crear Usuario SSO B2B
- **Detalle solicitud:** Se deben ingresar los siguientes datos previamente validados con el cliente: Nombre, Apellido, RUT, Correo (el campo correo debe ser de esta forma: RUT de la empresa@correoSSO.cl. Ejemplo: si el Rut de la empresa es 98.765.432-K, el correo será: 98765432-K@correoSSO.cl)

Informa al cliente que se ha escalado su solicitud y que dentro de un plazo de **24 horas hábiles** podrá recuperar su contraseña por medio del paso **¿Olvidaste tu Contraseña?** en la Sucursal Virtual de VTR.

Sr(a) XXX, le comento que su solicitud ya fue escalada. Dentro de un plazo aproximado de 24 horas hábiles podrá recuperar su contraseña ingresando a la Sucursal Virtual de VTR y seleccionando la opción ¿Olvidaste tu contraseña?

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 3.1	
--------	--------	--------	----------	--

Ante casos urgentes, envía un correo a sdas.enterprise.application@clarovtr.cl indicando los datos del cliente, el

número del ticket y el motivo del escalamiento.

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 3.1	
Una vez atendida la consulta del cliente, ingresa la siguiente tipificación en Andes: Atención Comercial -> Info cuenta servic oferta plat -> Sucursal Virtual / APP Registra en la atención: • Nombre de la persona que atendemos • Motivo de la atención • Información entregada • Gestión realizada				

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO PYME FIJO – AGOSTO FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO PYME
FIJO – AGOSTO!**

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

FINALIZAR