



04 PYME MÓVIL CLAROVTR - DESAFÍO ABRIL

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 06 AL 26 DE ABRIL 2026

SERVICIOS MÓVILES CLARO



UNIDAD 1: SUCURSAL VIRTUAL PYME



DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: SUCURSAL VIRTUAL PYME



Desde hace un tiempo, Claro Chile y su equipo de Atención a Clientes Empresas, se encuentra trabajando en un importante proyecto, el cual tiene por objetivo entregar un nuevo Canal de Atención, de alta resolutivez y calidad, para clientes de nuestra cartera preferente.

Es en el marco de esta iniciativa desde donde nace la Nueva Sucursal Virtual Empresas Mi Claro, en la que podrás

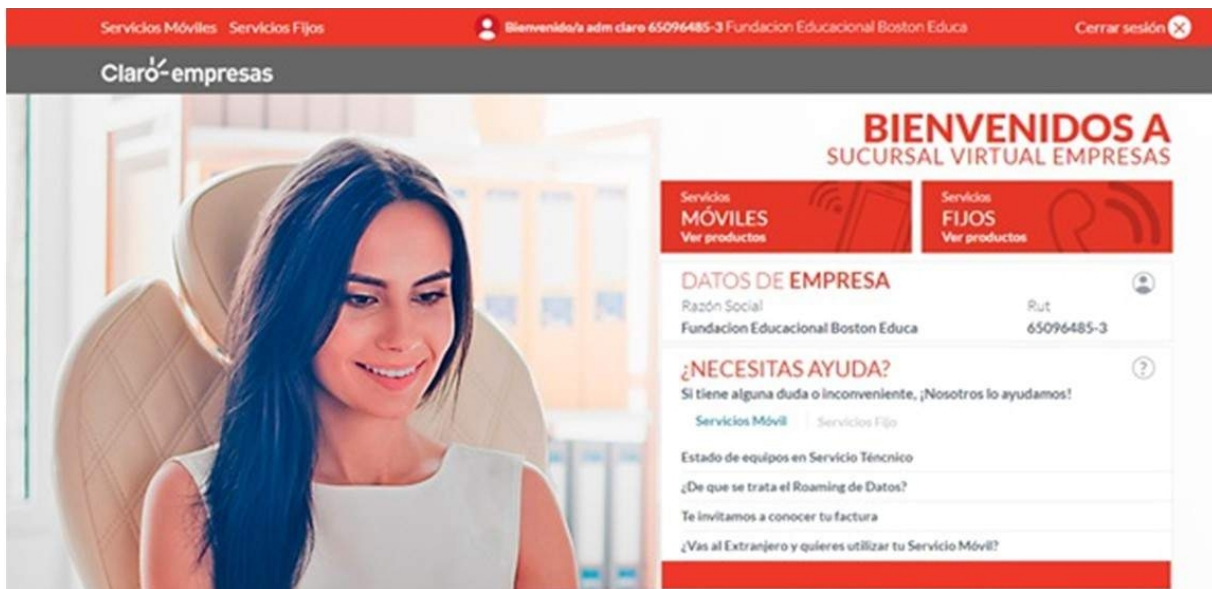
- Conocer las características e información general de cada una de las líneas contratadas.
- Conocer el tráfico en curso o lo ya facturado.
- Descargar Facturas en formato PDF y Pagar en línea.
- Realizar consultas y solicitudes.
- Recibir mensajes y notificaciones desde nuestras áreas de atención al cliente.
- Conocer ofertas exclusivas.
- Administrar cuentas de usuarios y grupos de consulta.

MEJORAS EN SUCURSAL VIRTUAL:

Estas mejoras contemplan solo cambio de look and feel y mejoras en la visualización de información de facturas del mundo móvil.

Los cambios consistes en:

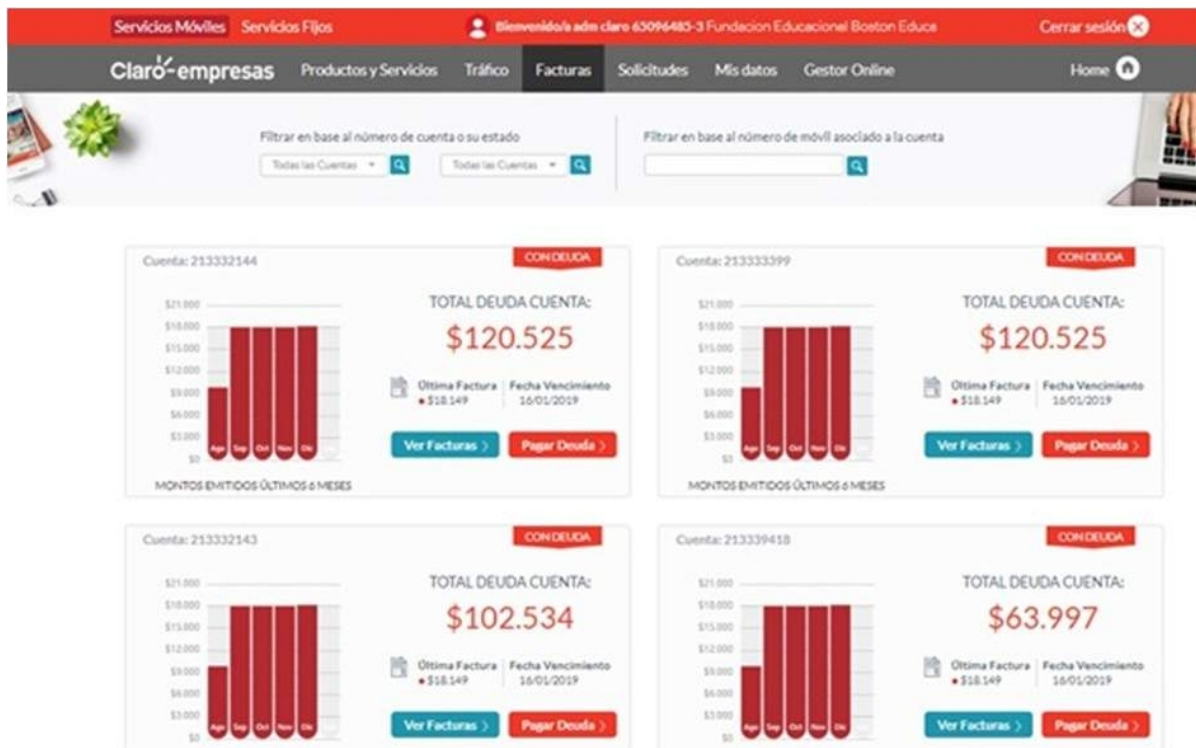
Paso 2



Cambio de Look and Feel del HOME. No hay cambios funcionales, solo cambia la gráfica.

Cambios en menú FACTURAS de productos móviles.

Paso 3



Estos cambios consisten en visualización de una página de resumen de cuentas para **clientes con más de una cuenta**.

Paso 4



Desde este dashboard se accede a una página de detalle por cada cuenta. Este detalle es el que se muestra más abajo (clientes con una sola cuenta)

Y **clientes que sólo tienen una cuenta**, muestran directamente el detalle de la cuenta.

¿CÓMO SOLICITO O RECUPERO MI CUENTA SUCURSAL VIRTUAL EMPRESAS MI CLARO?:

CORPORACIONES —

La creación de tu cuenta Sucursal Virtual Empresas Mi Claro, requiere 4 antecedentes, los cuales deberás informar al momento de solicitar la habilitación. Estos datos son:

- RUT de la Empresa.
- RUT del Administrador de Contrato.
- Correo Electrónico del Administrador.
- Nombre del Administrador.

Estos datos deberás informarlos a tu Ejecutivo Asignado.

Para recuperar tu contraseña, deberás contactar a tu Ejecutivo Asignado.

Como empresa puedes tener uno o más Administradores y también Usuarios, estos últimos sólo podrán ver el tráfico de una línea.

EMPRESAS —

La creación de tu cuenta Sucursal Virtual Empresas Mi Claro, requiere 4 antecedentes, los cuales deberás informar al momento de solicitar la habilitación. Estos datos son:

- RUT de la Empresa.
- RUT del Administrador de Contrato.
- Correo Electrónico del Administrador.
- Nombre del Administrador.

Estos datos deberá informarlos a nuestros ejecutivos de Atención al llamar desde móviles Claro al **171 o desde Red Fija al 800 000 171.**

Para recuperar tu contraseña, solo debes llamar desde móviles Claro al 171 o desde Red Fija al 800 000 171.

Como empresa, puedes tener uno o más Administradores y también Usuarios, estos últimos sólo podrán ver el tráfico de una línea

[Para más información, revisa el archivo adjunto.](#)

INSTRUCTIVOS DE CREACIÓN Y RECUPERACIÓN CLAVE SUCURSAL VIRTUAL EMPRESAS - CORPORACIONES:

EMPRESAS Y CORPORACIONES ATENCIÓN REMOTA

Creación de Claves Sucursal Virtual Empresas y Corporaciones Remoto
Post pago Móvil

ALCANCE

Este procedimiento explica cómo realizar la creación de clave, sucursal virtual. Aplica para clientes titulares o administradores de contrato del segmento Pyme, que soliciten la Clave de sucursal virtual, mediante canales remotos.

DESCRIPCIÓN

Para Sucursal Virtual, se debe considerar que:

- Debe ser controlada sólo por el titular o Administrador de Contrato, quien es responsable de crear todos los usuarios debidamente autorizados, para la utilización del canal.
- Los usuarios creados por el administrador tienen perfiles de uso limitado y deben solicitar la clave en forma directa al administrador de Contrato.
- Los usuarios no podrán realizar gestiones, sólo visualizar información.
- El Administrador de contrato tendrá acceso a sus facturas, detalle de tráfico y a gestiones comerciales y técnicas, en su página de SV.

SLA de envío de clave FRONT

PASO A PASO EN DASHBOARD

¿QUÉ ERRORES PUEDEN APARECER DURANTE LA CREACIÓN DE CLAVE?

I. Ingresa al Dashboard

En Dashboard, el Ejecutivo cuenta con el perfil GESTIONEMPRESA, el cual le permite la creación y reset de contraseñas, para clientes empresas. Basado en lo anterior, el Ejecutivo crea en Dashboard el perfil del administrador de cuenta bajo la tipología ADMIN.

El Ejecutivo:

I. Ingresa a <https://sucursalvirtual.clarochile.cl/dashboard>. Se loguea con RUT y password.

II. Verificar que la Empresa esté cargada en el Dashboard

Para crear una cuenta, primero se debe verificar que el RUT, ya se encuentre en la Base de Empresas Válidas.

- A. Seleccionar la Opción Empresa
- B. En el menú desplegable seleccionar "Lista Blanca"
- C. Ingresar el Rut sin dígito verificador y presionar **BUSCAR**

Si la Empresa no está cargada, se debe escalar a "Escalamientos Sucursal Virtual".

III Creación de Clave

Si la Empresa está cargada en la base, se procede a crear la clave al Administrador de contrato

- 1. Seleccionar opción **"Empresa"**
- 2. Seleccionar **"Usuarios"**
- 3. **Ingresar el RUT** sin dígito verificador
- 4. Luego seleccionar el **nombre de la Empresa**
- 5. Pulsar **"Seleccionar"**
- 6. Presionar **"Agregar un Usuario"**
- 7. Ingresar los datos del Titular/Administrador de Contrato
 - A. RUT del Administrador de Contrato y Administrador de la cuenta SV
 - B. Correo Electrónico
 - C. Alias [Ingresar Nombre del Cliente/Administrador creado]
 - D. Rol: **"Administrador"**
 - F. Presionar **Guardar**, para que el cliente reciba la clave.

PASO A PASO EN DASHBOARD

¿QUÉ ERRORES PUEDEN APARECER DURANTE LA CREACIÓN DE CLAVE?

Durante la creación de cuenta, pueden aparecer los siguientes mensajes de error.

1. Si El RUT no está incluido en el listado de empresas válidas, se debe reportar a través de **"Escalamientos Sucursal Virtual"**.
2. Ya existe una solicitud de email en curso. Si no ha llegado en 30 minutos, se debe escalar a **"Escalamientos Sucursal Virtual"**.

RECUPERACIÓN DE CLAVE SUCURSAL VIRTUAL EMPRESAS Y CORPORACIONES, REMOTO POSPAGO MÓVIL:

RECUPERACIÓN DE CLAVE SUCURSAL VIRTUAL EMPRESAS Y CORPORACIONES REMOTO POST PAGO MÓVIL

ALCANCE

Este procedimiento aplica para clientes titulares o administradores de contrato de le segmento Empresas y Corporaciones, que soliciten la recuperación de Clave de sucursal virtual, mediante atención remota. La sucursal Virtual puede ser controlada sólo por el titular o administrador de contrato, quién es responsable de crear todos los usuarios debidamente autorizados, para la utilización del canal, por

esta razón, si quien solicita la recuperación de clave es un usuario, debe canalizar su solicitud directamente con el administrador de contrato o titular.

SLA de envío de clave FRONT: En Línea

PASO A PASO EN DASHBOARD

MENSAJES DE ERROR

En Dashboard, el Ejecutivo cuenta con el perfil GESTIONEMPRESA, el cual le permite la creación y reset de contraseñas, para clientes empresas. Basado en lo anterior, el Ejecutivo crea en Dashboard el perfil del administrador de cuenta bajo la tipología ADMIN .

1. Ingresa a <https://sucursalvirtual.clarochile.cl/dashboard>. Se loguea con RUT y password.
2. Seleccionar opción **"Empresa"**
3. Seleccionar **"Usuarios"**
4. **Ingresar el RUT** sin dígito verificador
5. Luego seleccionar el **nombre de la Empresa**
6. En la siguiente página seleccionar **"Resetear Clave"**
7. Se desplegará una nueva vista, en donde el ejecutivo puede
 - Recuperar de forma directa (no recomendado)
 - Al pulsar esta opción, la contraseña es enviada al mail configurado
 - Modificar correo (recomendado).
 - Al seleccionar esta opción, se debe validar y reingresar el mail del cliente.
 - Al finalizar se debe pulsar "Proceder"
8. Una vez recuperada la contraseña, aparece en pantalla el siguiente mensaje.

Una vez realizado esto, el cliente recibirá un mail en el correo electrónico registrado, confirmado la recuperación de su contraseña. Esta contraseña es provisoria, tiene una duración de 24 horas y debe ser modificada por el cliente a la brevedad, por una de su preferencia.

9. El cliente recibe su nueva clave.

PASO A PASO EN DASHBOARD

MENSAJES DE ERROR

Durante la recuperación de la contraseña, pueden aparecer los siguientes mensajes de error.

"Si El RUT no está incluido en el listado de empresas válidas se debe reportar a través de "Escalamientos Sucursal Virtual".

"Ya existe una solicitud de email en curso. Si no ha llegado en 30 minutos se debe escalar a "Escalamientos Sucursal Virtual".

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO

DESAFÍO PYME MÓVIL - ABRIL FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO PYME
MÓVIL - ABRIL!**

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

FINALIZAR