

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°9 - HFC

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 Clave.



MODIFICACIÓN DE INSTALACIÓN HFC/FTTH



SUCURSAL VIRTUAL



ACTIVIDAD



DESAFÍO TERMINADO

MODIFICACIÓN DE INSTALACIÓN HFC/FTTH



¿QUÉ ES LA MODIFICACIÓN DE INSTALACIÓN?



Corresponde a cambios en la instalación física del domicilio del cliente, en donde no hay contratación de nuevos servicios, si no redistribución de los existentes y/o habilitación de nuevos puntos de conexión.

POLÍTICA DE ATENCIÓN:

- Cliente debe estar comercialmente ACTIVO.
- RUT sin deudas.
- Esta solicitud puede ser realizada por el Titular o bien, un tercero con poder notarial
- Solicitud sin costo para el cliente.

PRECONDICIONES:

- Valida identidad del titular **a través del cuestionario Equifax**, en que caso de no aprobar, debes informar que se debe dirigir hacia una sucursal de atención a clientes.
- En el caso de tercero, este debe presentar un poder notarial y debe ser derivado hacia la sucursal de atención a clientes.

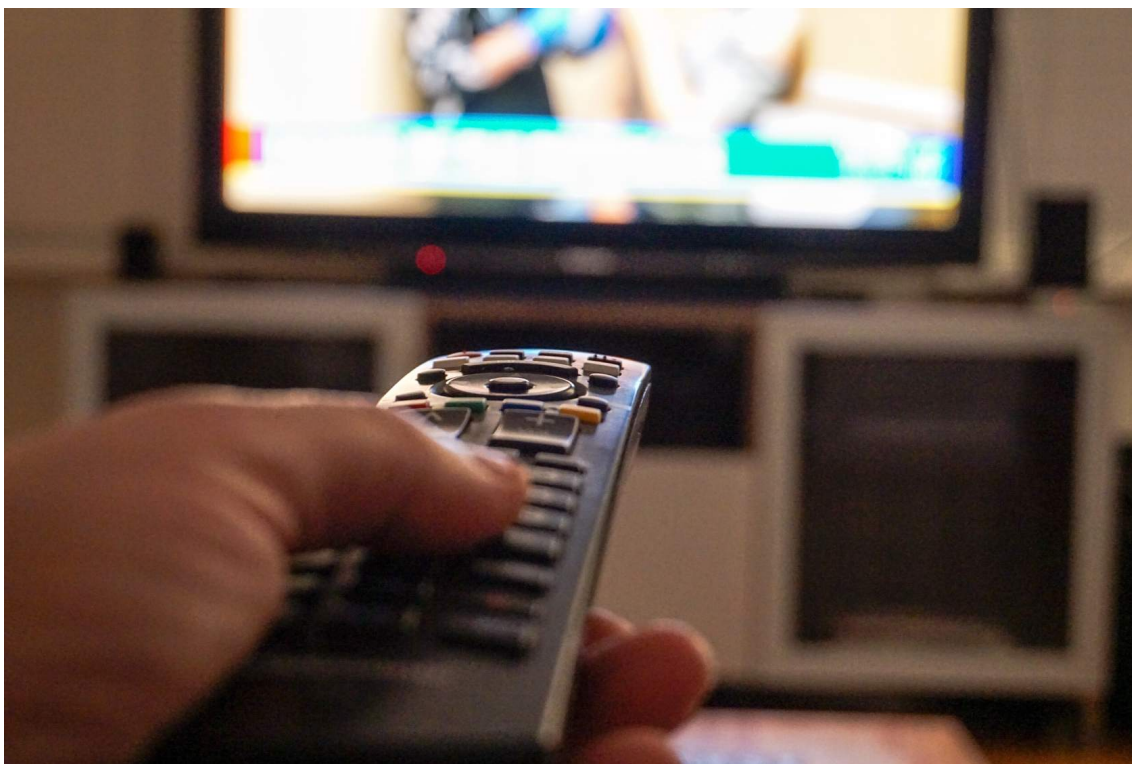
GESTIÓN

Para ingresar una visita técnica, debes seguir los siguientes pasos:

- **Paso 1:** Ingresa a la siguiente URL: http://10.94.200.64/pisagrafico_menu/servlet/login
- **Paso 2:** Dirígete para ingresar usuario y contraseña
- **Paso 3:** Presione sobre la opción "CRM 2.0"
- **Paso 4:** Ingresa el RUT del cliente en el cuadro destacado.
- **Paso 5:** Pincha sobre la LUPA
- **Paso 6:** Dirígete hacia el ítem "Servicios y funciones"
- **Paso 7:** Presiona sobre el botón "Reclamos"
- **Paso 8:** Presiona sobre el servicio que el cliente desea hacer la modificación.
- **Paso 9:** Presiona sobre el botón "Siguiete"
- **Paso 10:** Llena los datos destacados en color Rojo desde la pestaña de Tipificación.

Considera que el tipo de falla debe ser Normal (FALLA NORMAL), en anotaciones deja el número de la validación de identidad aprobada y el diagnóstico del cliente. En anotaciones usa el siguiente template: Contacto, Teléfono 1, Teléfono 2, Comuna, Nodo, Nombre de ejecutivo, Proveedor:

- **Paso 11:** Pincha siguiente
- **Paso 12:** En la pestaña de Sondeo, responde el checklist de acuerdo a la falla del servicio, y responde SI
- **Paso 13:** Presiona sobre la opción "ESCALAR"
- **Paso 14:** Presiona sobre el botón "ACEPTAR"
- **Paso 15:** Luego pincha la opción "Siguiete"
- **Paso 16:** Por último, pincha "Terminar"



INFORMA:

"Sr(a) XXX, el técnico llegará a su domicilio el día XX entre las XX y XX hrs, y la visita puede demorar hasta 2 hora y media."

Informa que debe haber un mayor de edad en domicilio para atender al técnico y aprobar el trabajo.



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

SUCURSAL VIRTUAL



¿QUÉ ES LA SUCURSAL VIRTUAL?



Es un canal de auto atención remoto que permite a los clientes consultar y gestionar sus productos contratados.

DEBES SABER:

Las funcionalidades principales que brinda la Sucursal Virtual son:

- Consulta de productos y servicios: hogar, móvil postpago, cuenta exacta y prepago.
- Activación de SVA.
- Consulta de tráficos y consumos.
- Consulta y pago de boletas.
- Ingreso de consultas y solicitudes a ejecutivos back.

IMPORTANTE:

1

Los clientes del servicio hogar se deben registrar para tener acceso a la Sucursal Virtual en el siguiente link <https://sucursalvirtual.clarochile.cl/sucursal> seleccionando Solicita tu Clave. **Esto lo pueden realizar luego de 48 horas desde la activación del servicio.** Puedes revisar como registrar a un cliente en el apartado CREAR UNA CUENTA EN SUCURSAL VIRTUAL.

2

Frente a inconvenientes presentados con la Sucursal Virtual se debe reportar el incidente por medio de la sección Escalamientos Mi Claro. **El SLA de respuesta es de 24 horas hábiles vía correo electrónico al cliente.** Para casos necesarios como, por ejemplo, guiar en la creación de la contraseña, asegurar el ingreso, comprobar el correcto

ingreso de la serie del carnet de identidad u otros, se contactará vía telefónica al cliente. Puedes revisar el detalle de este procedimiento en el apartado INCONVENIENTES.

3

La cuenta de usuario de Sucursal Virtual puede ser bloqueada temporalmente, según el número de intentos reiterados de ingreso, con contraseña incorrecta. Para determinar que el cliente presenta esta situación, consúltale el mensaje que se le informa al momento de intentar el ingreso. Los mensajes que se indican al momento de loguearse son los siguientes: Usuario autenticado exitosamente: ingreso correcto, Usuario o Clave inválido: Rut o contraseña ingresada es errónea, Su cuenta ha sido bloqueada por 15 minutos, Favor intentar nuevamente al terminar el tiempo de bloqueo.

El tiempo de bloqueo según la cantidad de intentos fallidos de ingreso se detalla en la siguiente tabla:

Cantidad de ingresos fallidos	Tiempo de bloqueo de cuenta	Comportamiento	Mensaje
5	15 minutos	- Al quinto intento con contraseña incorrecta, no se permite login App Mi Claro y Sucursal Virtual. - Se bloquea cuenta por 15 minutos. - Cumplido el tiempo de bloqueo o recuperada la contraseña, se permite ingresar a la App Mi Claro y Sucursal Virtual, sin inconvenientes. Los contadores y tiempo de bloqueo regresan a 0.	Su cuenta ha sido bloqueada por 15 minutos, Favor intentar nuevamente al terminar el tiempo de bloqueo.
8	1 hora	- No se permite login en App Mi Claro y Sucursal Virtual. - Se bloquea cuenta por 1 hora. - Cumplido el tiempo de bloqueo o recuperada la contraseña, se permite ingresar a la App Mi Claro y Sucursal Virtual, sin inconvenientes. Los contadores y tiempo de bloqueo regresan a 0.	Su cuenta ha sido bloqueada por 1 hora. Favor intentar nuevamente al terminar el tiempo de bloqueo.
11	12 horas	- No se permite login en App Mi Claro y Sucursal Virtual. - Se bloquea cuenta por 12 horas. - Cumplido el tiempo de bloqueo o recuperada la contraseña, se permite ingresar a la App Mi Claro y Sucursal Virtual, sin inconvenientes. Los contadores y tiempo de bloqueo regresan a 0.	Su cuenta ha sido bloqueada por 12 horas. Favor intentar nuevamente al terminar el tiempo de bloqueo.
Cada 3 intentos posteriores	12 horas	- No se permite login en App Mi Claro y Sucursal Virtual. - Se bloquea cuenta por 12 horas. - Cumplido el tiempo de bloqueo o recuperada la contraseña, se permite ingresar a la App Mi Claro y Sucursal Virtual, sin inconvenientes. Los contadores y tiempo de bloqueo regresan a 0.	Su cuenta ha sido bloqueada por 12 horas. Favor intentar nuevamente al terminar el tiempo de bloqueo.

INGRESO A SUCURSAL VIRTUAL:

CLIENTE TIENE CONTRASEÑA

CREAR UNA CUENTA EN
SUCURSAL VIRTUAL

RESTABLECER CONTRASEÑA
DE SUCURSAL VIRTUAL

1. Ingresa a <https://www.clarochile.cl/personas/> y en el costado superior derecho presiona en **Mi Claro**.
2. Ingresa el Rut y la Clave, y luego presiona Ingresar a Sucursal Virtual.

3. Al acceder a Sucursal Virtual se mostrará la pantalla Inicio.



CLIENTE TIENE CONTRASEÑA

CREAR UNA CUENTA EN
SUCURSAL VIRTUAL

RESTABLECER CONTRASEÑA
DE SUCURSAL VIRTUAL

1. Ingresa a <https://www.clarochile.cl/personas/> y en el costado superior derecho presiona en **Mi Claro**.

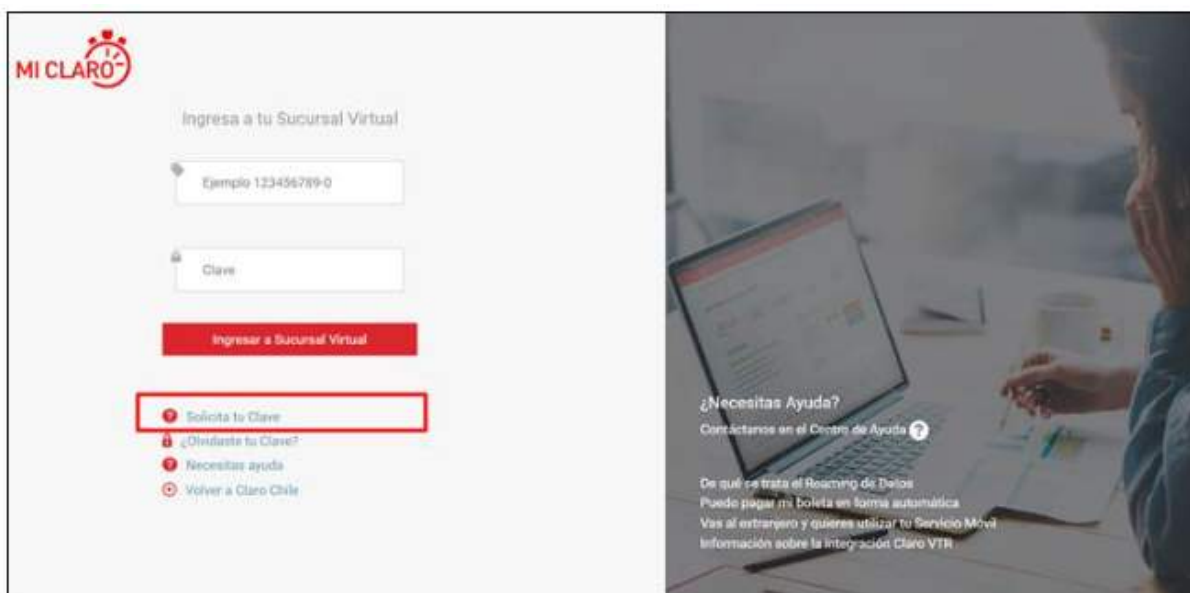
2. Selecciona **Solicita tu Clave**.

3. Completa los siguientes datos para realizar el registro: Rut, número de serie o documento, correo electrónico y selecciona el captcha.

Luego acepta los Términos y Condiciones.

4. Presiona **Siguiente** para que la clave de ingreso provisoria sea enviada al correo electrónico.

5. Accede con la nueva clave y luego crea una clave definitiva. Debe contener entre 6 y 12 caracteres y al menos una letra y un número.



CLIENTE TIENE CONTRASEÑA	CREAR UNA CUENTA EN SUCURSAL VIRTUAL	RESTABLECER CONTRASEÑA DE SUCURSAL VIRTUAL
1. Ingresa a https://www.clarochile.cl/personas/ y en el costado superior derecho presiona en Mi Claro. 2. Selecciona ¿Olvidaste tu Clave? 3. Ingresa el Rut y presiona Recuperar Clave. 4. Se informará el correo y teléfono de contacto donde será enviada la clave provisoria. Si los datos están correctos, presiona en Enviar Clave. Si los datos no son correctos presiona en Actualizar tus Datos aquí. 4.1. Si se selecciona Actualizar tus Datos Aquí, se deben completar los siguientes datos para actualizar la información: número de serie o documento, correo electrónico, seleccionar captcha y aceptar los términos y condiciones. Luego se debe presionar Siguiente. Se debe seleccionar la línea donde se desea recibir el pin de seguridad y luego presionar Siguiente. Selecciona Confirmar y Enviar Clave para recibir la nueva contraseña vía correo y SMS. Se entregará un mensaje donde se indica que se ha creado una nueva clave, la cual tiene una vigencia de 24 horas.		

Se debe volver a ingresar a Mi Claro con el Rut y la clave provisoria. Una vez ingresado se debe proceder a ingresar una nueva contraseña. Luego presiona Modificar Clave para ingresar a la Sucursal Virtual.

4.2. Si se selecciona Enviar Clave, se entregará un mensaje donde se indica que se ha creado una nueva clave, la cual tiene una vigencia de 24 horas. Se recibirá un SMS y un correo con la clave provisoria.

Se debe volver a ingresar a Mi Claro con el Rut y la clave provisoria. Una vez ingresado se debe proceder a ingresar una nueva contraseña. Luego presiona Modificar Clave para ingresar a la Sucursal Virtual.

MI CLARO

Ingresa a tu Sucursal Virtual

Ejemplo 123456789-0

Clave

Ingresar a Sucursal Virtual

- Solicita tu Clave
- ¿Olvidaste tu Clave?**
- Necesitas ayuda
- Volver a Claro Chile

¿Necesitas Ayuda?

Contáctanos en el Centro de Ayuda

De qué se trata el Roaming de Datos
Puedo pagar mi bolata en forma automática
Vas al extranjero y quieres utilizar tu Servicio Móvil
Información sobre la integración Claro VTR



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

Lección 3 de 4

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/02

Es correcto afirmar que, cuando el cliente realiza 5 intentos fallidos en la Sucursal Virtual se bloquea por 15 minutos.

☐

Correcto

☐

Incorrecto

Pregunta

02/02

Los clientes del servicio hogar se deben registrar para tener acceso a la Sucursal Virtual. Esto lo pueden realizar luego de 48 horas desde la activación del servicio.

☐ Verdadero

☐ Falso

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°9- HFC
TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°9 -
HFC**

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

FINALIZAR