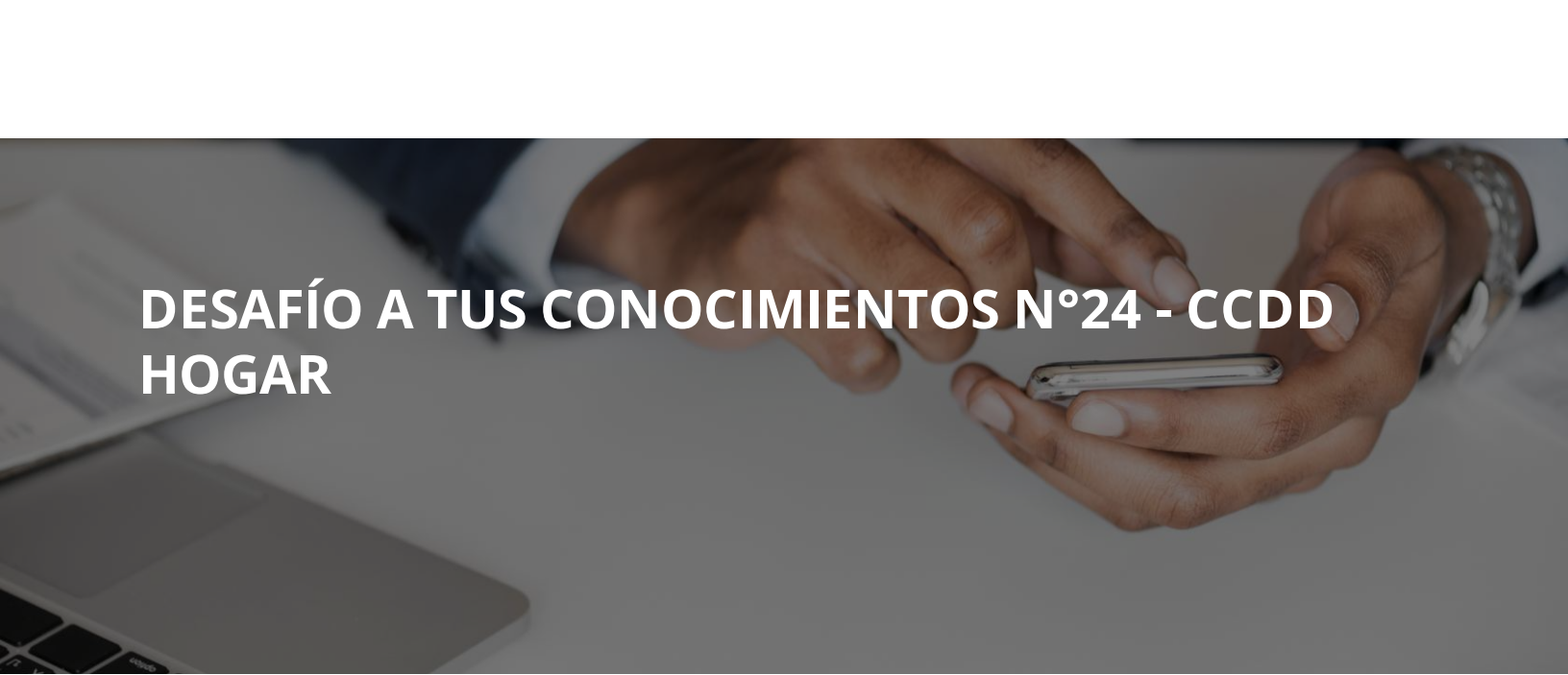




DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°24 - CCDD HOGAR

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 Clave.



UNIDAD 1: SUCURSAL VIRTUAL



UNIDAD 2: VALIDACIÓN FACTIBILIDAD DE DIRECCIÓN



DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: SUCURSAL VIRTUAL



Esta atención se puede dar al **Titular** o un **tercero con poder notarial**.

DEBES SABER:

IMPORTANTE

La **Sucursal Virtual** es un canal de auto atención remoto que permite a los clientes consultar y gestionar sus productos contratados.

✓ 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.

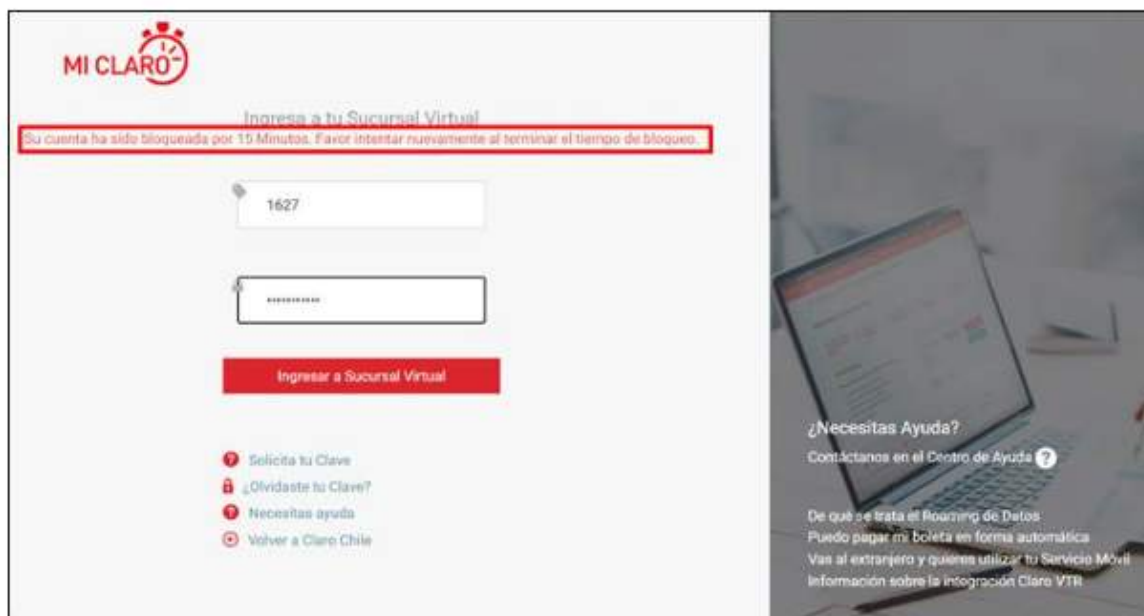
✓ Los clientes del **servicio móvil** quedan creados automáticamente (**nacimiento digital**) en la Sucursal Virtual al momento de activar una línea nueva (con o sin portabilidad) o hagan un cambio de plan. Esta creación automática, puede hacerse efectiva en un plazo máximo de **48 horas**. Esto significa que al momento de contratar el cliente recibirá un correo y un SMS con su contraseña provisoria y una breve descripción de la línea contratada o el nuevo plan.

✓ 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**.

✓ Frente a inconvenientes presentados con la Sucursal Virtual se debe reportar el incidente por medio de la sección **Escalamientos Mi Claro** ubicado en la plataforma **Claro Más** <https://claromas.clarochile.cl/login.php> . 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**.

✓ 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 inválidos:** Rut o contraseña ingresada es errónea.
- **Su cuenta ha sido bloqueada por 15 minutos. Favor intentar nuevamente al terminar el tiempo de bloqueo:** Cuenta bloqueado por 5 intentos de ingreso fallido.



TIEMPO DE BLOQUEO:

Cantidad de Ingresos Fallidos	Tiempo de Bloqueo de Cuenta	Comportamiento	Mensaje
5	15 minutos	1. Al quinto intento con contraseña incorrecta, no se permite login en App Mi Claro y Sucursal Virtual. 2. Se bloquea cuenta por 15 minutos. 3. Cumplido el tiempo de bloqueo o recuperada la contraseña, se permite ingresar a App Mi Claro y Sucursal Virtual, sin inconvenientes. Los contadores y tiempos de bloqueo, regresan a cero.	Su cuenta ha sido bloqueada por 15 minutos. Favor intentar nuevamente al terminar el tiempo de bloqueo.
8	1 hora	1. No se permite login en App Mi Claro y Sucursal Virtual. 2. Se bloquea la cuenta por 1 hora. 3. Cumplido el tiempo de bloqueo o recuperada la	Su cuenta ha sido bloqueada por 1 hora. Favor intentar

		contraseña, se permite ingresar a App Mi Claro y Sucursal Virtual, sin inconvenientes. Los contadores y tiempos de bloqueo, regresan a cero.	nuevamente al terminar el tiempo de bloqueo.
11	12 horas	1. No se permite login en App Mi Claro y Sucursal Virtual. 2. Se bloquea la cuenta por 12 horas. 3. Cumplido el tiempo de bloqueo o recuperada la contraseña, se permite ingresar a App Mi Claro y Sucursal Virtual, sin inconvenientes. Los contadores y tiempos de bloqueo, regresan a cero.	Su cuenta ha sido bloqueada por 12 horas. Favor intentar nuevamente al terminar el tiempo de bloqueo.
Cada 3 intentos posteriores	12 horas	1. No se permite login en App Mi Claro y Sucursal Virtual. 2. Se bloquea la cuenta por 12 horas. 3. Cumplido el tiempo de bloqueo o recuperada la contraseña, se permite ingresar a App Mi Claro y Sucursal Virtual, sin inconvenientes. Los contadores y tiempos de bloqueo, regresan a cero.	Su cuenta ha sido bloqueada por 12 horas. Favor intentar nuevamente al terminar el tiempo de bloqueo.

INCONVENIENTES:

GESTIÓN

Si el cliente tiene inconvenientes con el ingreso a Sucursal Virtual, después de crear su usuario en Sucursal Virtual y reestablecer contraseña debes ingresar el siguiente ticket a PORTAL SERVICE DESK, puedes apoyarte con la publicación [INGRESO DE TICKETS:](#)

- **Tipo de solicitud:** Incidente
- **Categoría:** Software
- **Subcategoría:** Sucursal Virtual
- **Artículo:** Problemas con acceso

Informa al cliente que el SLA de solución a éste inconveniente es de 4 horas, por lo que tiene que volver realizar el Login a Sucursal Virtual



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

UNIDAD 2: VALIDACIÓN FACTIBILIDAD DE DIRECCIÓN



VERIFICAR PRECONDICIONES:

1. Verificar que los datos como RUT, DOMICILIO, FONO, EMAIL estén correctos. En caso de no coincidir, deben ser actualizados. Puedes revisar el procedimiento de ["MODIFICACIÓN DE DATOS"](#).

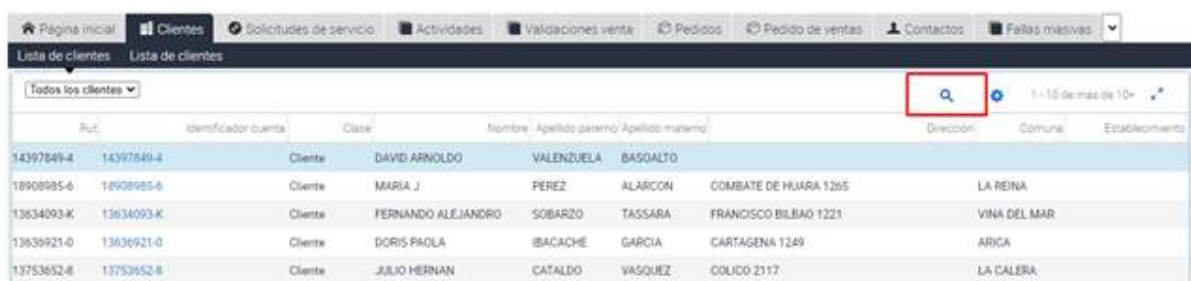
2. Verificar que la dirección a validar sea la correcta y sin errores, puedes apoyarte en la publicación [VALIDACIONES Y REVISIÓN DE LA DEUDA EN LA VENTA](#)

GESTIÓN:

Confirmar que el cliente tiene factibilidad en el domicilio que consulta, debes realizar los siguientes pasos:

1

Ingresa a Andes, en la pestaña Clientes debes hacer clic en la lupa:



Lista de clientes									
Todos los clientes									
Rut	Identificador cuenta	Clase	Nombre: Apellido paterno/ Apellido materno/			Dirección		Cómunal	Establecimiento
14397849-4	14397849-4	Cliente	DAVID ARNOLDO	VALENZUELA	BASOALTÓ				
18908985-6	18908985-6	Cliente	MARIA J	PEREZ	ALARCON	COMBATE DE HUARA 1265		LA REINA	
13634093-K	13634093-K	Cliente	FERNANDO ALEJANDRO	SOBARZO	TASSARA	FRANCISCO BILBAO 1221		VINA DEL MAR	
13636921-0	13636921-0	Cliente	DORIS PAOLA	IBACACHE	GARCIA	CARTAGENA 1249		ARICA	
13753652-8	13753652-8	Cliente	JULIO HERNAN	CATALDO	VASQUEZ	COLICO 2117		LA CALERA	

2

Ingresa en el Rut en la columna RUT y aprieta ENTER:

Lista de clientes

Todos los clientes

Rut	Identificador cuenta	Clase	Nombre	Apellido paterno	Apellido materno	Dirección	Comuna	Establecimiento
19938840								

3

En la siguiente pantalla, dirígete al apartado CREAR NUEVO CLIENTE y haz clic en el botón CREAR:

Lista de clientes

Todos los clientes

1 - 1 de 1

Cliente

Rut:

Nombre:

Apellido paterno:

Apellido materno:

Segmento valor:

Tipo de documento:

Profesión:

Dirección:

Comuna:

Correo electrónico:

Edad:

Nacionalidad:

Estado email:

Región:

Teléfono principal:

En cobranza: ☐

Pólizas masivas: ☐

Reiterados: ☐

Cuenta Migrada: ☐

Tipo:

Clase:

Resultado última encuesta EPA:

Fecha última encuesta EPA:

Resultado última encuesta NPS:

Fecha última encuesta NPS:

Id Twitter:

Género:

Fecha de nacimiento:

4

En la sección Dirección, debes buscar la dirección indicada por el cliente y haz clic en el botón indicado:

The screenshot shows a web application interface for managing clients. At the top, there is a navigation bar with tabs: 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Validaciones venta', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas masivas'. Below the navigation bar, there is a section titled 'Lista de clientes' with a dropdown menu set to 'Todos los clientes'. A table header is visible with columns: 'Rut', 'Identificador cuenta', 'Clase', 'Nombre', 'Apellido paterno', 'Apellido materno', 'Dirección', 'Comuna', and 'Establecimiento'. Below the table, there is a form for editing a client's information. The form is divided into several sections. The 'Dirección' field is highlighted with a red box, and a red arrow points to a search icon (magnifying glass) next to it. Other fields include 'Rut', 'Nombre', 'Apellido paterno', 'Apellido materno', 'Segmento valor', 'Tipo de documento' (set to 'Cédula'), 'Profesión', 'Comuna', 'Correo electrónico', 'Edad', 'Nacionalidad', 'Estado email', 'Región', 'Teléfono principal', 'En cobranza', 'Fallas masivas', 'Retardados', 'Cuenta Migrada', 'Tipo' (set to 'Residencial'), 'Clase' (set to 'Cliente'), 'Resultado última encuesta ERA', 'Fecha última encuesta ERA', 'Resultado última encuesta NPS', 'Fecha última encuesta NPS', 'Id Twitter', 'Género', and 'Fecha de nacimiento'.

5

Ingresa la dirección exacta que buscas:

Direcciones de la cuenta

+

Q

Dirección (1ª línea)

Echaurren 301

+

1 - 10 de más de 10+

Disponible

Dirección (1ª línea)	Dirección (2ª línea)	Ciudad
ECHAURREN 301 EDIF. A DEPTO 11		SANTIAGO
ECHAURREN 301 EDIF. A DEPTO 12		SANTIAGO
ECHAURREN 301 EDIF. A DEPTO 13		SANTIAGO
ECHAURREN 301 EDIF. A DEPTO 14		SANTIAGO
ECHAURREN 301 EDIF. A DEPTO 21		SANTIAGO
ECHAURREN 301 EDIF. A DEPTO 22		SANTIAGO
ECHAURREN 301 EDIF. A DEPTO 23		SANTIAGO
ECHAURREN 301 EDIF. A DEPTO 24		SANTIAGO
ECHAURREN 301 EDIF. A DEPTO 31		SANTIAGO
ECHAURREN 301 EDIF. A DEPTO 32		SANTIAGO

Sin registros

Seleccionado

Principal	Dirección (1ª línea)	Dirección (2ª línea)	Ciudad

Aceptar

6

Desliza la barra inferior para poder revisar la columna TIPO DE RED:

Direcciones de la cuenta

+

Q

Dirección (1ª línea)

ANDRÉS AMENABAR VEJ

+

1 - 1 de 1

Disponibles

Ubicación NAP	Frecuencia	Tipo de Red	Nodo C	Subnodo C
ALTA	DUAL	029	001	

1 - 1 de 1

Seleccionado

Ubicación NAP	Frecuencia	Tipo de Red	Nodo C	Subnodo C
ALTA	DUAL	029	001	

- a. Si la columna TIPO DE RED indica DUAL, significa que el cliente tiene factibilidad de servicios CLARO, tanto como HFC y FTTH, por lo que se pueden realizar gestiones.
- b. Si la columna TIPO DE RED indica algo **DISTINTO** a HFC, FTTH y DUAL, debes informar al cliente que no tiene factibilidad técnica.
- c. En caso que el cliente solicite revisión de posibilidad de venta de servicios Claro en su domicilio, se debe ir al paso de Ingreso de solicitud.
-



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO

DESAFÍO N°24 - CCDD HOGAR TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°24 -
CCDD HOGAR**

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

FINALIZAR