

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°3 - ROAMING CLARO

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 Claro Más.



ACTIVACIÓN DE ROAMING



ACTIVIDAD



DESAFÍO TERMINADO

ACTIVACIÓN DE ROAMING



POLÍTICA DE ATENCIÓN:



- 1** La solicitud de Activación y Desactivación sólo pueden ser realizadas por el titular, por consiguiente, el ejecutivo deberá constatar la identidad del cliente, a través de la exhibición de su carnet de identidad en canales presencial o cuestionario Equifax, a través de atención remota. (No debes entregar alternativas de cuestionario Equifax).
- 2** Para las líneas Prepago se debe aplica la validación de identidad, siempre y cuando el PCS este asociado a un RUT identificado, en caso contrario se debe registrar en base al procedimiento de Modificar Contacto Prepago Móvil.
- 3** No se puede activar el servicio Roaming si el RUT posee deuda móvil.
- 4** En caso de que el PCS esté bloqueado por robo/pérdida, debes apoyarte de la siguiente publicación Bloqueo/Desbloqueo Robo Pérdida Postpago.
- 5** El cliente será sujeto a evaluación comercial, de acuerdo a los límites de crédito, definidos por Claro Chile.
- 6** En caso de generar activación por SV, debes revisar las órdenes en ONE para verificar que el servicio este correctamente habilitado.

DEBES SABER



- El usuario prepago debe tener saldo proveniente de una recarga efectuada, para utilizar el servicio Roaming, por tanto, no aplica la recarga inicial de regalo.
- El consumo es facturado en la próxima boleta luego de generado el tráfico.
- Para prepago y cuenta exacta el cobro se realiza directamente del saldo maestro por lo que el cliente debe recargar, un monto mínimo de \$5.000.
- En caso de tener activo Plan S, informa al cliente que como es plan controlado no incluye servicios de Roaming, por tanto, lo ideal es ofrecer un cambio de Plan a Max L Libre.
- Cuenta exacta y prepago pueden activar servicio Roaming de voz y SMS, solo en países de acuerdo CAMEL.
- Prepago y cuenta exacta posee cobertura Roaming en Argentina, esta cobertura es solo de Voz y SMS, para su correcto uso el cliente debe hacer una recarga mínima de \$5.000 pesos chilenos. *"Sr xxxxx, Le informo que para usar nuestra cobertura Roaming en particular en argentina, usted debe tener una recarga mínima de \$5.000 pesos".*
- El servicio es valorizado en pesos chilenos, el cual se calcula de acuerdo al valor registrado al día 28 de cada mes. En el caso que el día sea festivo, se actualiza automáticamente el día anterior.
- Tener en cuenta que cuando se utiliza el servicio Roaming, el número de quién llama, no siempre es reconocido en pantalla.
- El consumo de datos Roaming, siempre se cobra en forma adicional, al plan de datos nacional.



Si recibes consultas (LLAMADAS DIRECTAS) por activación de servicio LDI indica que: *“Se realizará la activación de manera excepcional, para futuras activaciones debe solicitarlo al área comercial 103, recuerde que puede verificar las tarifas y forma de marcar en clarochile.cl”*

ACTIVACIÓN DE ROAMING:

1. Valida si la oferta del cliente incluye Roaming, para ello debes revisar el producto asignado del PCS a través de ONE.
2. También, puedes revisar nuestras tarifas Roaming en nuestra página web.

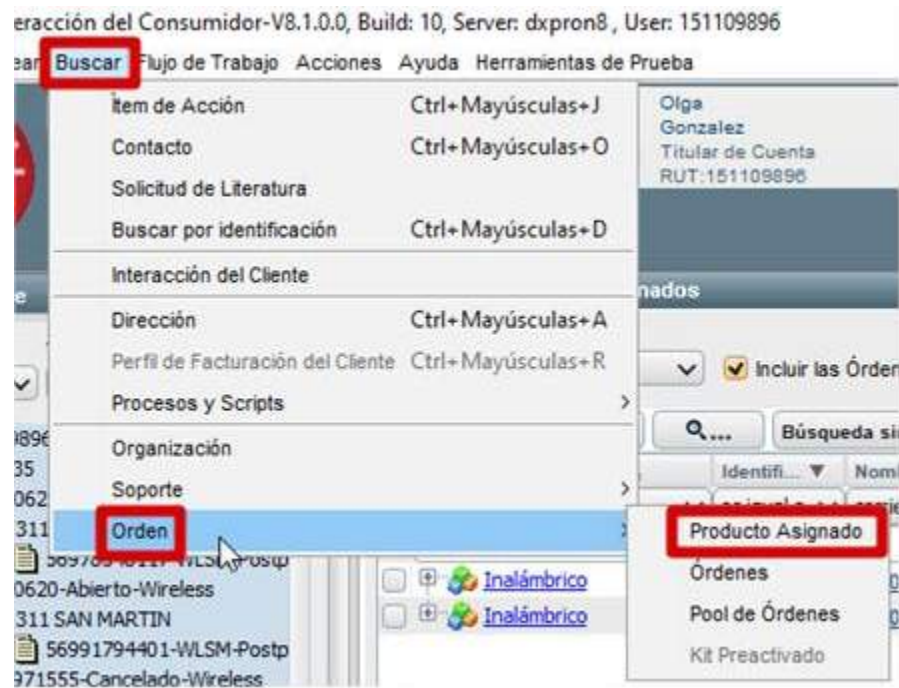
PASO 1

PASO 2

PASO 3

IMPORTANTE

Debes dirigirte al sub-menú de One, y pinchar **Buscar>Orden>Producto asignado**.



PASO 1

PASO 2

PASO 3

IMPORTANTE

Seleccionas buscar Ahora, y luego pinchas sobre la oferta del **PCS a consultar**.



PASO 1	PASO 2	PASO 3	IMPORTANTE	
---------------	---------------	---------------	-------------------	--

A continuación, verás la oferta, y la estructura que contiene la misma, esto permitirá entregar el servicio como parte del plan, o bien, ofertar bolsas adicionales.

En caso de que el plan no incluya Roaming, puedes conocer las bolsas disponibles a través de la página web.



PASO 1	PASO 2	PASO 3	IMPORTANTE	
---------------	---------------	---------------	-------------------	--

Valida en la plataforma de consulta Roaming, si el cliente aplica para la activación, para ello [Consulta PCS \(clarochile.cl\)](#).

Es vital que consideres lo que puedes activar frente a la respuesta que entrega la plataforma de consulta.

Nota: Considerar que los canales de atención, deben aplicar una validación de identidad de entrada, la cual corresponde a cuestionario equifax en atención remota (recuerda no entregar las alternativas del cuestionario) en caso que la validación de Equifax no resulta exitosa (incidencias, otros), se debe usar validación facial, el uso de biometría es solo para canales presenciales, esto con el fin de conocer si hablan con el titular del servicio para luego proceder con la activación o desactivación del servicio.

RESPUESTA	VALIDACIÓN DE IDENTIDAD	RESULTADO	ACCIÓN	ESCALAMIENTO
0	*Activación roaming datos: Cuestionario Equifax (Remoto) o Exhibición de CI (Presencial) *Escalamiento: Validación Facial y Biometría (Huella).	Solo activar Roaming Datos en ONE, en caso de solicitar voz o SMS, se debe escalar.	Activar solo Roaming datos+ Volte en ONE.	Tipifica (Rutas Galileo)
1	Cuestionario Equifax (Remoto) o Exhibición de CI (Presencial)	Puede activar roaming con todos sus componentes (voz, SMS y datos), o elegir activar LDI.	Activar Roaming voz/datos/SMS+Volte en ONE	No requiere
2	Cuestionario Equifax (Remoto) o Exhibición de CI (Presencial)	Puede activar roaming con todos sus componentes (voz, SMS y datos), sumado LDI.	Activar Roaming voz/datos/SMS + LDI+Volte en ONE	No requiere

PASO 1	PASO 2	PASO 3	IMPORTANTE
--------	--------	--------	------------

Informa al cliente lo siguiente: "Para proceder con la gestión que solicita, necesito validar su identidad a través de preguntas de seguridad, asociadas a información que solo el titular de la cuenta podría responder, ya que son de carácter personal. ¿Está usted de acuerdo? SI/NO

Plataforma Roaming:

"Sr xxxxxx, le informo que su validación a través de cuestionario equifax no ha sido exitosa, por tanto, usaremos nuestra segunda alternativa que es validación facial":

Significado de la respuesta de la consulta:

Nº 0 -> El cliente no aparece en la base, por lo que requiere validaciones de identidad, solo si el cliente acepta activar Roaming Datos, en caso contrario se debe aplicar validaciones de identidad facial (remoto) y/o Biometría (presencial), una vez aprobadas se escala a través de Tipifica.

Nº 1 -> El cliente puede tener activo sólo 1 servicio, es decir, debe escoger entre Roaming y LDI, según requiera. (No se puede dejar que utilice ambos servicios en simultáneo).

Nº 2 -> El cliente puede activar Roaming y LDI, y utilizarlos en simultáneo.

3. Es importante, que tengas lo siguiente:

3.1 Canal Remoto: Aplica Validación por cuestionario Equifax y/o validación facial (no debes entregar las alternativas del cuestionario Equifax)

3.2 Canal presencial: Aplica primero revisión de carnet de identidad (muestra física), y en caso de no aprobar base de consulta, debes gestionar la validación biométrica.

3.3 Todos los respaldos deben quedar en gestor documental, y dejados en la orden de activación como registro.

3.4 En caso de que cliente no disponga de las herramientas para gestionar una validación de identidad facial (equipo móvil, falla en conexión, etc) o bien si esta validación falla en canales remoto, se debe derivar a un canal presencial inmediatamente, para ello aplique el siguiente Script:

"Sr (a)xxxxxxx, agradecemos el contacto hacia nuestro canal de atención, y dado que no podemos validar su identidad a través de biometría facial, debo informar que debe dirigirse a una sucursal de atención al cliente para realizar dicha validación"

Consideraciones relacionadas al estado de la cédula l carnet de identidad:

- RUT extranjero vencido: Aplicar solo validación facial (exclusivo canal remoto), en caso de fallo, se debe escalar por Tipifica usando rutas definidas en el escalamiento.

- RUT vigente:

Canal remoto: Aplica solo Cuestionario Equifax, si esta falla, se aplica validación facial y en caso de nuevo fallo, se deriva a canal presencial.



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/02

Es correcto afirmar que no se puede activar el servicio de Roaming si el RUT posee deuda móvil.

☐ Verdadero

☐ Falso

Pregunta

02/02

El usuario prepago debe tener saldo proveniente de una recarga efectuada, para utilizar el servicio Roaming, por tanto, no aplica la recarga inicial de regalo.

☐

Correcto

☐

Incorrecto

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°3- ROAMING CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°3 -
ROAMING CLARO**

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

FINALIZAR