



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°02 - 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 Clave.

≡ UNIDAD 1: CONSULTA ACTIVACIÓN ROAMING

≡ UNIDAD 2: LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL

≡ DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: CONSULTA ACTIVACIÓN ROAMING



CONSULTA ACTIVACIÓN ROAMING:



DEBES SABER:

- Desde el 04 de octubre del 2024, iniciamos la comunicación a nuestros clientes, en donde, reforzamos la cobertura a 24 países y tres continentes, además, invitamos al cliente a visitar nuestra SV, revisa el comunicado [pinchando aquí.](#)

"Sr xxxxx, Le informo que estamos reforzando a través de un comunicado la incorporación de los siguientes países: Canadá, países bajos, Australia y nueva Zelanda. Además, recordamos el uso de nuestra SV para consultar cuota de Roaming incluida de su plan, y activación de uso de bolsas o granel".

- 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

- En caso de un prepago el cobro se realiza directamente del saldo maestro, por lo que el cliente debe recargar, un monto mínimo de \$5.000.

- Prepagos PUEDEN activar servicio Roaming de voz y SMS, solo en países de red claro y Países con cobertura de Otros Operadores, para saber en detalle sobre estos países, dirígete a términos y condiciones de las **tarifa prepago**.

"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.

- Recomendamos al cliente, usar miportal.clarocile.cl, en donde podrá revisar el consumo de datos de su roaming (no aplica conexión de WIFI), **pincha aquí**, para ver la imagen de referencia.

PLANES POSTPAGO	ACTIVACIÓN DE BOLSAS Y/O GRANEL	MÁSCARA DE CONSULTA	ESCALAMIENTO	PLANES E P
Excluye plan S				

Revisa el plan contratado del cliente a través de productos asignados, para ello [pincha aquí](#), en caso de que, el plan no esté en la lista ofrece un [Cambio de Plan](#).

En caso, que el cliente no acepte un cambio de plan, informa que solo puede hacer uso del servicio Roaming a [Granel](#).

Si el plan, se encuentra en el listado, verifica lo siguiente:

1. Revisa en QDN si el servicio Roaming (excluye LDI) se encuentra activo, para ello, revisa la siguiente publicación [Instructivo Consulta QDN](#)
2. Considerar que el servicio lo veras solo activo a nivel de QDN, en caso, que no lo este, debes ingresar un ticket, apóyate en la siguiente publicación Portal [Help Desk – Support@l](#)

Informa que el servicio ya está activo para **navegar, enviar y recibir SMS y/o recibir llamados**.

Sucursal/Call center: *"Sr (a). XXX le recuerdo que su plan viene con el servicio de Roaming incluido. Al aterrizar en su país de destino podrá hacer uso de su cuota de datos, voz (recibir llamados) y SMS. Por lo cual, debe solo tener activa la función de Roaming en su equipo móvil".*

Si el cliente está de acuerdo > Termina la atención.

En caso, de no estar de acuerdo con los servicios entregados (*desea hacer llamados*), **debes validar en la plataforma de consulta Roaming si es factible habilitar el servicio LDI**, esto con el fin de que el cliente pueda **realizar llamados**, para ello, [pincha aquí](#)

Si la respuesta de la plataforma de consulta Roaming es **2**, puedes proceder a la activación de LDI, para ello, apóyate en la publicación de [Larga Distancia Internacional Móvil](#).

Informa al cliente lo siguiente:

"Sr (a)xxxxxx, le informo que hemos activado el servicio de larga distancia, el cual le permitirá realizar llamados, le recuerdo que su plan tiene una bolsa de uso de

xx minutos, por tanto, si sobre pasa esta, haremos los cobros de acuerdo a su plan comercial”.

Por último, Informa al cliente que recibirá mensajes de uso del servicio, cuando este se encuentre en la cuota del 50%, 80%, y 100%. Al Llegar al 100% del uso del servicio, podrá comprar bolsas a través de nuestra Sucursal Virtual.

En caso que el cliente consulte por cómo desactivar el servicio de Roaming informa que éste viene incluido dentro de las características del plan y no genera costo adicional, solo en caso que se haya activado el consumo a granel lo debe desactivar desde la Sucursal Virtual o la App Mi Claro. Apóyate del siguiente script:

Sr (a)xxxxxx, le informo que el servicio Roaming viene incorporado dentro de su plan, por lo que no genera un cobro adicional. Solo en el caso que haya activado el consumo a granel lo debe desactivar desde su Sucursal Virtual o la App Mi Claro.

PLANES POSTPAGO	ACTIVACIÓN DE BOLSAS Y/O GRANEL	MÁSCARA DE CONSULTA	ESCALAMIENTO	PLA E P
•Aplica para cuando el cliente consume el 100% de la bolsa de su plan. •Clientes que están dentro del listado de planes Postpago, podrán comprar Bolsas Adicional de Roaming solo a través de SV o APP Mi Claro, para ello, debes considerar que esta tiene prioridad por sobre la que tiene incluida en el Plan, apóyate en la publicación de productos asignados para revisar si tiene bolsas incluida. • Todo cliente postpago puede adquirir una bolsa por día y un máximo de 3 bolsas distintas por ciclo de facturación.				

•Ofrece al cliente, que revise las bolsas en

<https://www.claro Chile.cl/personas/servicios/servicios-moviles/roaming/bolsas/>

GESTION:

1. Para activar las bolsas de Roaming, guía al cliente, apoyándote de la publicación [Sucursal Virtual](#), apartado de CONTRATAR SERVICIOS.

Sucursal/Call center: *"Sr (a)xxxxx, le recuerdo que, si su bolsa de roaming ha sido consumida en su totalidad, usted tiene la posibilidad de comprar bolsas de navegación, para activar, debe hacerlo a través de nuestra sucursal virtual, dirigiéndose con su clave y contraseña hacia el apartado de contratar servicios".*

2. En caso, de que desee solo activar uso a Granel, debe hacerlo a través de la Sucursal Virtual o App Mi claro, activando el componente de servicio (moviéndolo hacia la derecha). Recibirá un email confirmando la activación del servicio.

Sucursal/Call center: *"Sr (a)xxxxx, le recuerdo que, si su bolsa de roaming ha sido consumida en su totalidad, usted tiene la posibilidad de usar el servicio a granel, para activar, debe hacerlo a través de nuestra sucursal virtual, dirigiéndose con su clave y contraseña hacia el apartado de servicios internacionales".*

2.1. Active el botón hacia la derecha

2.2. Luego pinche Aceptar.

2.3. Diríjase hacia el boton aceptar

2.4. Una vez aceptado, vera en su SV el status de uso del servicio a granel

2.5. Recibirá un email confirmando la activación del servicio.



PLANES POSTPAGO	ACTIVACIÓN DE BOLSAS Y/O GRANEL	MÁSCARA DE CONSULTA	ESCALAMIENTO	PLANES POSTPAGO
-----------------	---------------------------------	---------------------	--------------	-----------------

Aplica para clientes que deseen escalar:

RESPUESTA	VALIDACIÓN DE IDENTIDAD	RESULTADO	ESCALAMIENTO
0	*Escala miento: Validación Facial y Biometría (Huella).	No aplica Activar LDI	Tipifica (Rutas Galileo)
1	Cuestionario Equifax (Remoto) o Exhibición de CI (Presencial)	No aplica Activar LDI, Si lo desea, debe desactivar Roaming	No requiere

2	Cuestionario Equifax (Remoto) o Exhibición de CI (Presencial)	Activar LDI	No requiere
---	---	-------------	-------------

Nota: Considerar que los canales de atención deben usar validaciones para realizar el escalamiento, se debe aplicar una validación de identidad de entrada, la cual corresponde a Validación facial en atención remota, el uso de biometría es solo para canales presenciales, esto con el fin de validar al titular del servicio para luego proceder con la activación del servicio LDI.

Script:

Informa al cliente lo siguiente:

"Para proceder con la gestión que solicita, necesito validar su identidad por medio de validación facial, esto aplica solo para el titular de la cuenta, ya que es de carácter personal. ¿Está usted de acuerdo? SI/NO"

IMPORTANTE: La validación facial es una instancia superior de seguridad. Todo cliente debe tener una validación. Si validación facial falla, debe acudir a una sucursal.

Significado de la respuesta de la consulta:

N° 0 -> El cliente no aparece en la base, por lo que requiere validaciones de identidad para la activación de LDI, una vez aprobadas se escala a través de Tipifica.

N° 1 -> El cliente puede activar LDI.

N° 2 -> El cliente puede activar LDI.

Es importante, que consideres lo siguiente:

1.1 Canal remoto: Aplica validación facial, en caso de reprobado, debe ser derivado a una sucursal.

1.1 Canal remoto: Aplica validación facial, en caso de reprobar, debe ser derivado a una sucursal.

Todo registro de validación de identidad, se debe dejar en una interacción en ONE, para ello, debes dejar el N° de ID de la transacción de cada aplicativo (por ningún motivo debes copiar preguntas y/o respuestas, ni menos Print de pantalla con el resultado).

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, debes 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 del carnet de identidad:

- RUT extranjero vencido: Aplicar solo validación facial (exclusivo canal remoto), en caso de fallo, se debe derivar a un canal presencial.
- RUT vigente: Canal remoto: Aplica validación facial y en caso de nuevo fallo, se deriva a canal presencial.

Canal Presencial: Validación biométrica, Si falla, se debe informar que no aplica activación.

"Sr xxxxx, le informo que considerando que la validación de identidad no ha sido exitosa, es que no podemos activar el servicio de larga distancia, dado que la validación es mandatorio por temas de seguridad".



PLANES POSTPAGO	ACTIVACIÓN DE BOLSAS Y/O GRANEL	MÁSCARA DE CONSULTA	ESCALAMIENTO	PLANES EXTRA PAGOS
Aplica cuando el cliente desee activar LDI, con la finalidad de realizar llamadas, en la máscara de consulta, lo veras como "Respuesta 0". Se debe dejar el registro en tipifica usando las siguientes rutas: - Sucursales:» CONTINGENCIA ONE» GALILEO. - Call Center:» MOVIL MAS» GALILEO. - Canales Electrónicos:» CANALES ELECTRONICOS» GALILEO. Template: Galileo- PCS- RUT- Activación de LDI- Email del cliente- Canal y/o Plataforma- Email del remitente- Resultado de validación de identidad. Considera que, para el escalamiento, la validación de identidad debe estar aprobada. La notificación del éxito del escalamiento se hará a quien reporta a través de tipifica, recibirá email de soporte.pt@clarochile.cl, no es necesario enviar insistencia, dado que el canal responderá dentro del día hábil.				

Informa al cliente que un ejecutivo lo contactará dentro de las próximas 48 horas para informar sobre el estado de su caso.



PLANES POSTPAGO	ACTIVACIÓN DE BOLSAS Y/O GRANEL	MÁSCARA DE CONSULTA	ESCALAMIENTO	PLAN E P
Debes ofrecer la actualización del plan, hacia la oferta MAX, para ello, apóyate en el plan comercial móvil. Si el cliente está de acuerdo -> Debes realizar lo siguiente. Incluye Call Center Roaming 1. Aplica para Plan S y/o actualización de plan, se debe Realizar el cambio de plan inmediato, para ello, se debe transferir de manera asistida a un ejecutivo				

de atención, para ello, transfiere a Bloqueados_Movil_N2, apóyate con la publicación de [Protocolo de Transferencia Hogar y Móvil](#)

Antes de transferir al cliente, infórmale que su requerimiento será derivado a un ejecutivo especialista. Apóyate del siguiente script:

"Sr(a) XXXX, para dar una mejor respuesta a su consulta, lo transferiré a un ejecutivo especialista. Favor manténgase en línea".

Si han pasado más de 30 segundos sin responder la recepción de la llamada, informa al cliente que puede solicitar el cambio de plan directamente a través de la sucursal virtual. Si el cliente, no está de acuerdo -> Debes informar lo siguiente.

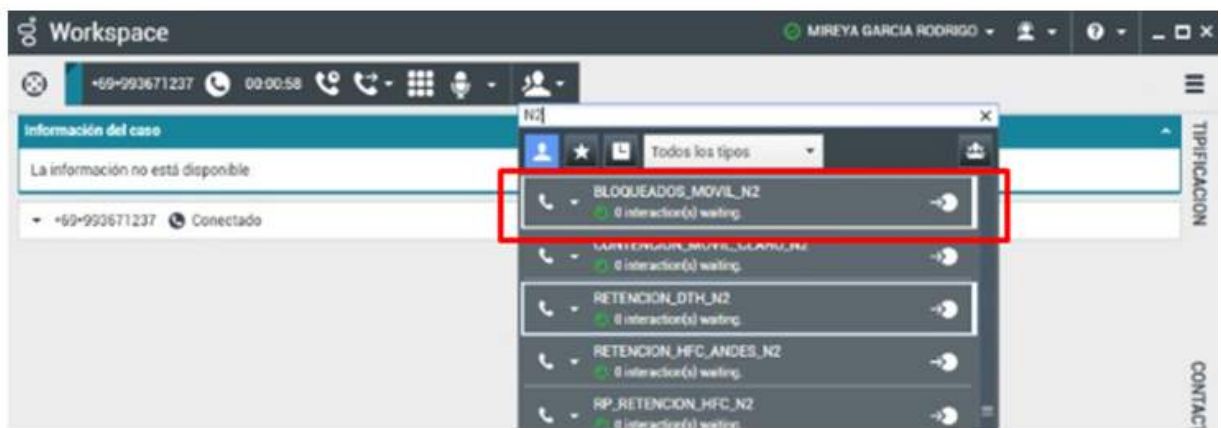
"Sr (a) xxxxxx, le informo que solo podrá usar los servicios de voz y SMS, siempre y cuando tenga un saldo de \$5.000 en el saldo maestro."

2. En caso de clientes Prepago, se debe realizar el cambio de plan inmediato, para ello, se debe transferir hacia un canal presencial, debido a que se debe ejecutar una migración de prepago a plan.

Apóyate del siguiente script: ***"Sr (a) xxxxxx, le informo que esta gestión debe ser realizada a través de un canal presencial, es por ello, que usted debe dirigirse hacia él, con el fin de gestionar el cambio de plan."***

Si el cliente, no está de acuerdo:

Debes informar lo siguiente. ***"Sr (a) xxxxxx, le informo que solo podrá usar los servicios de voz y SMS, siempre y cuando tenga un saldo de \$5.000 en el saldo maestro."***



REGISTRA:

Deja el siguiente registro en **ONE**:

- **Motivo 1:** Consultas comerciales
- **Motivo 2:** Productos y servicios Activos
- **Motivo 3:** Roaming
- **Resultado esperado:** Solicitud completada
- **En la observación:** Motivo de la consulta Roaming.

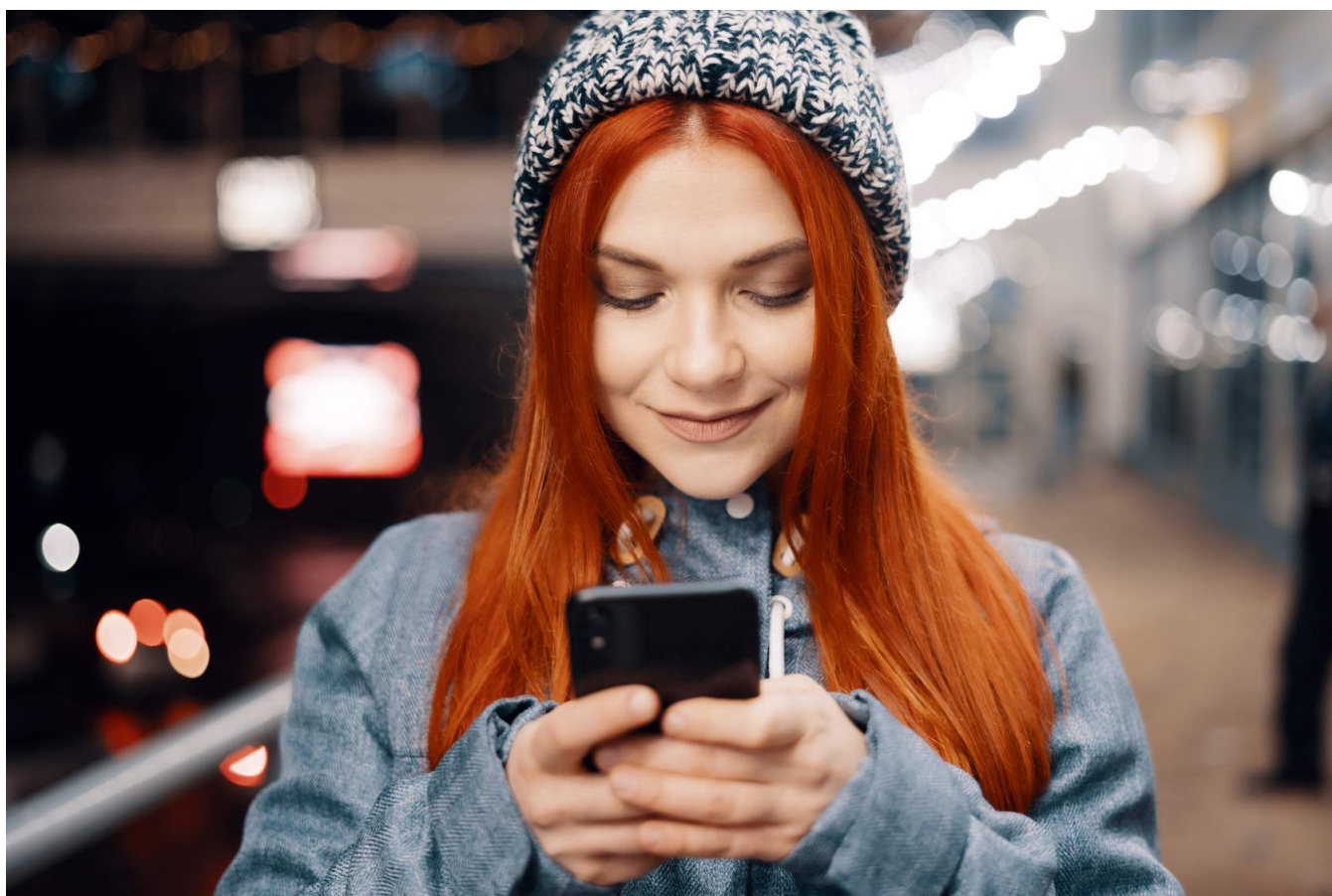


Conoce el Protocolo de Activación Roaming a través del siguiente [link](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

UNIDAD 2: LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL



CONSIDERACIONES DE OFERTA: PREPAGO/CUENTA EXACTA



- Para las líneas prepago se debe aplicar la validación de identidad definida para cada canal de atención, siempre y cuando el PCS este asociado a un RUT identificado. En caso de que no tenga asociado un RUT puedes modificar el contacto haciendo [clic aquí](#).
 - El usuario prepago y cuenta exacta, debe tener saldo proveniente de una recarga efectuada para utilizar el servicio LDI, por lo tanto, no aplica la recarga inicial de regalo.
 - En el caso de prepago y cuenta exacta, el cobro se realiza directamente al saldo maestro, por lo que, el cliente debe recargar considerando el monto del país de destino.
 - El cliente prepago puede activar el servicio LDI solo para algunos países, más detalles en la web de claro chile, [apartado de planes y precios](#).
-

CONSIDERACIONES DE OFERTA: POSTPAGO

MAKING IT REAL

- Los minutos para Larga Distancia Internacional incluidos en los planes Max, se cargan en su totalidad, independiente de la fecha de activación del servicio, **no son acumulables y se renuevan al inicio de cada ciclo de facturación del cliente.**
- Para hacer uso de los minutos del plan, **el cliente debe usar el Carrier de Claro 171** en la marcación, debido que si utiliza el Carrier de otra compañía se le cobrará la operación por Carrier Portador y no se descontaran los minutos automáticamente de la bolsa del plan, así como, si llama directo al número (es decir sin Carrier, desde el código país +, etc.).
- Una vez consumidos los minutos de Larga Distancia Internacional incluidos en los planes Max, **comenzará a traficarse a \$120 el minuto adicional** (IVA incluido).
- En caso que el cliente desee llamar a otro país no considerado en los 17 países incluidos en los planes Max, **se le cobrará según la tarifa asociada al país de destino** (ver [Tarifas Postpago](#)).
- El servicio VOLTE no afecta el funcionamiento del servicio de Larga Distancia Internacional.



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°02 - ROAMING CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°02 -
ROAMING CLARO**

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

FINALIZAR