



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°5 - 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.



ACTIVACIÓN ROAMING MÓVIL



ACTIVIDAD



DESAFÍO TERMINADO

ACTIVACIÓN ROAMING MÓVIL



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, a excepción de que la pregunta declare la palabra “siguiente o siguientes”, dentro del contenido de la misma).

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 vencida**.

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.

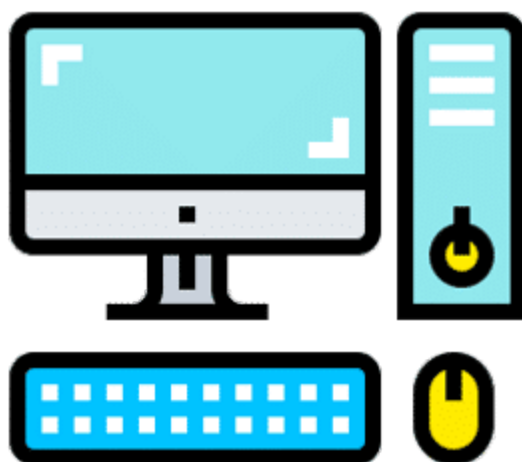
6

En caso de generar activación por SV, debes revisar las órdenes en ONE para verificar que el servicio este correctamente habilitado.

DEBES SABER:

IMPORTANTE

- ✓ 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.
 - ✓ Cuenta exacta y Prepago SI PUEDEN activar servicio Roaming de voz y SMS, solo en países de acuerdo CAMEL.
 - ✓ Prepago y cuenta exacta posee cobertura Roaming en Argentina y Brasil, 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"



PASO A PASO DE ACTIVACIÓN:

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Buscar y seleccionar cliente, a través de ONE.

a) Presionar botón **encontrar a quien llama**.

b) En tipo de identificación, selecciona RUT.

c) En valor de identificación, ingresar RUT, sin puntos ni guión.

d) Presiona **enter o buscar ahora**.



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Selecciona al cliente, en la grilla de resultado, recuerda que debe estar en Sub- estado **ABIERTO**.

Búsqueda: Contacto (Atendida)

☐ Incluir Suscriptores

Buscar Ahora

Bra. de Suscripción	Tipo	Sub Estados	IMEI	ICCID	Nombre	Apellido	Rol	Bra. de Cta. Financiera	Estado de la
comienza por	=	=	comienza por	comienza por	comienza por	comienza por	=	es igual a	=
56977091943	Por Favor S...	Por Favor Seleccione							
56977091943	WLSM	Cancelado	864205043774	89560301444B...	luis	gonzalez	Por Favor S...	Titular de Cuenta	2189377
56977091943	WLSM	Activo	756753565688	89560301444B...	Comp	DHORMUZ SPA	Titular de la Cu...	226993054	Abierto
56977091943	WLSM	Cancelado	864205043774	89560301444B...	luis	gonzalez	Titular de Cuenta	2189377	Cancelado

3 Registros

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Presiona el botón **Seleccionar**:

Selección de tópicos de interacción.

- **Motivo 1:** Solicitudes comerciales.
- **Motivo 2:** Servicios adicionales.
- **Motivo 3:** Activación de servicio DATOS / SMS / VOZ.
- **Resultado:** Se Genera Orden

Luego presionar **ACCIÓN**, para iniciar la orden.

The screenshot displays a web application for managing customer orders. The header section includes company details for VIRUTEX ILKO S.A. and a main form for creating a new order. The form contains fields for customer information, order details, and a table of existing orders. The 'ACCIÓN' button is highlighted in the table.

Id de la Interacción	Título	Tipo/Subtipo de Cliente	Chum	Marcar en Lista Especial
104015987	Abierto	30/11/2017 14:11:23	1962	Ninguno

Id de la Interacción	Motivo 1	Motivo 2	Motivo 3	Resultado	Id de Suscripción	Vinculado con
104015987	SOLICITUDES COMERC...	SERVICIOS ADICIONALES	ACTIVACION SERVICIO DA...	SE GENERA ORDEN	56046348708	Por Favor Seleccione

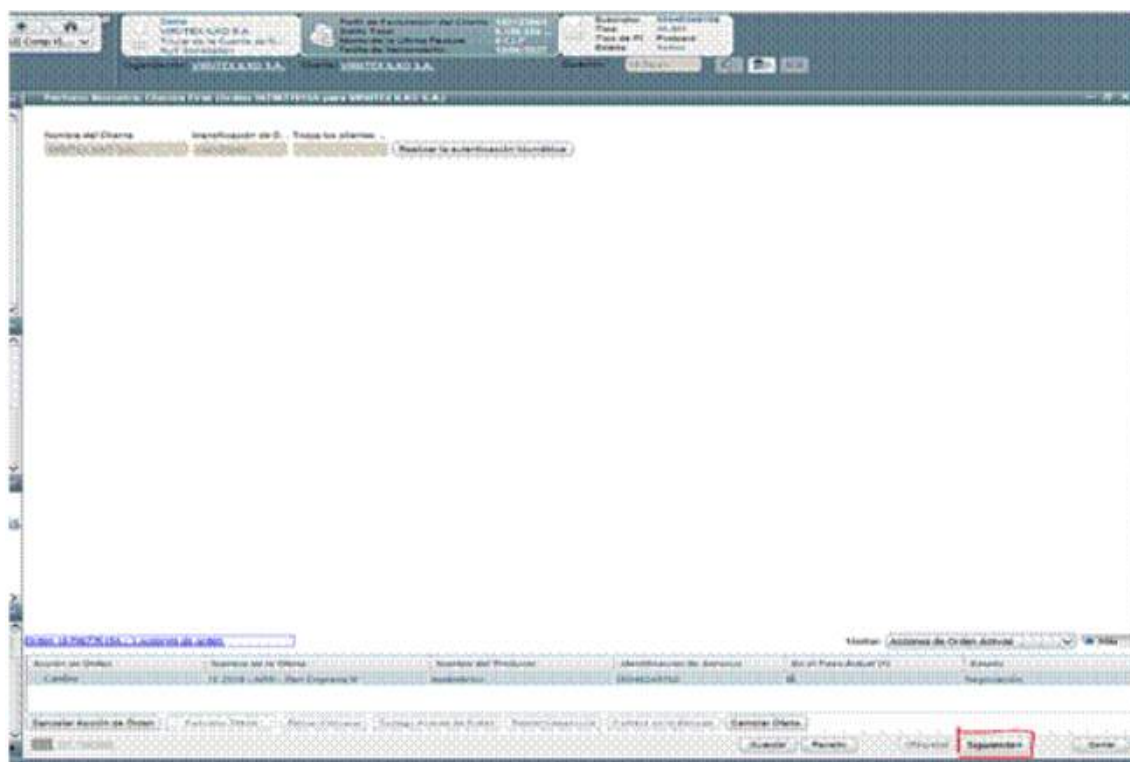
PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

En la siguiente pantalla seleccionar el PCS al cual se activará el **servicio Roaming** y luego seleccionar **Iniciar Orden**.



PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
--------	--------	--------	--------	--

En la pantalla siguiente se completan los datos solicitados como muestra la imagen y se presiona **EVALUAR**, si el estado de evaluación es positivo, como muestra el ejemplo, presionar **SIGUIENTE** para continuar con la orden.

Recuerda seleccionar **Cliente Claro**, como tipo de acreditación.

Canal de Venta:	CallCenter	
Tipo de Cliente:	Residencial	
Tipo de Acreditación:	Cliente Claro	

Datos de Acreditación	
Documento de Credito:	valor del campo
AUTORIZA CONSULTA PREVIO:	NO

Datos de los Documentos		
Categoría del Documento	Tipo de Documento	Nombre del Documento
IDENTIFICACION	Cédula vigente	Fotocopia de Cédula por ambos lados
Comprobante	No aplica	No aplica
Acreditación	No aplica	No aplica

Evaluación de crédito	
Resultado de la Evaluación:	Exito
Identificación de Aprobación de Crédito:	Exito

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
--------	--------	--------	--------	--

En la pantalla siguiente se debe seleccionar la razón de la Orden:

Razón: Otros.

Se deja una Nota en «Texto de la razón» con datos de la bolsa a Activar, PCS, fecha vigencia, nombre y valor mensual de la bolsa (solo si aplica).

- Nombre de la persona que atendemos:
- RUT:
- PCS:
- País:
- Desde:
- Hasta:
- ID VALIDACION FACIAL / EQUIFAX:
Acción realizada: (Se activa Roaming Voz, datos, SMS, etc.)

Si cliente indica que desea agendar su servicio, informa que este no genera cobros en territorio nacional, por tanto, se procederá con su activación en línea, para ello, selecciona el calendario en «Fecha de Finalización de Facturación» y se ingresa el día que el cliente lo requiera. Cabe destacar que, si el día de inicio es antes del ciclo del cliente, se generarán cobros proporcionales. Luego seleccionar **SIGUIENTE**.

Activación de servicios de acceso de orden (Orden 1679677615A para VIBUTEX LKO S.A.)

Identificación de la Orden: 1679677615A Estado de la Orden: Aprobado Descomposición de la Orden:

Identificación de Cliente: 14212381

Fecha de Solicitud del Servicio: 16/01/2023

Fecha de Finalización de Facturación: 16/01/2023

Nombre de la Red: NOMBRE: VIBUTEX LKO S.A.
PC: 5694349768
RUT: 905000001

Identificación de la Asesoría de Orden: 1679677615A

Identificación de la Asesoría de Orden Externa: METROPOLITANA

Botones: **Siguiente**

PASO 1

PASO 2

PASO 3

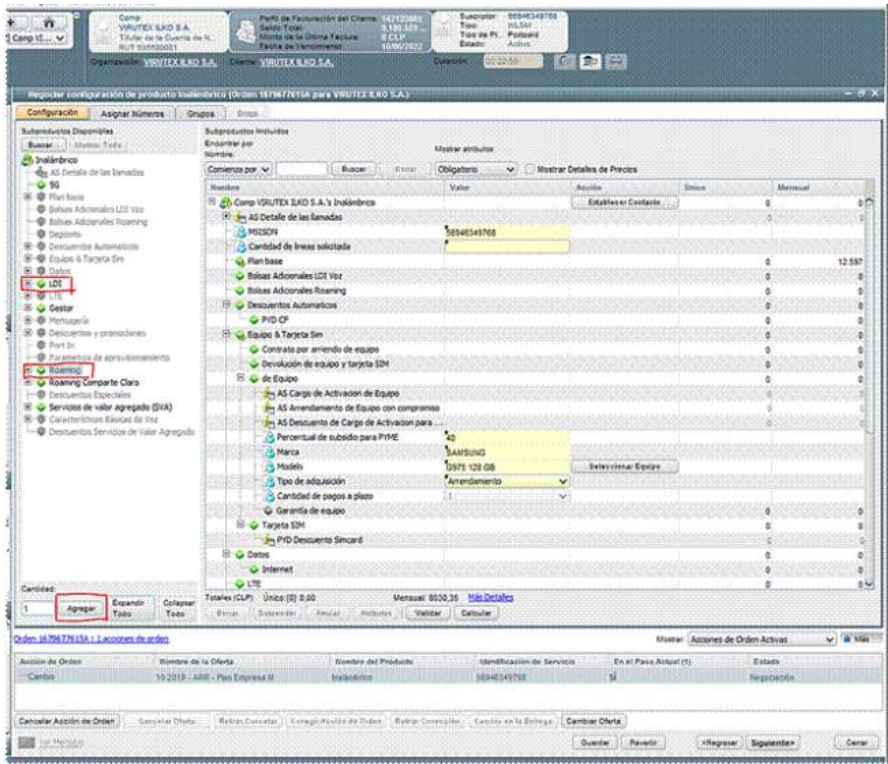
PASO 4

En esta página de «**Configuración de Productos**», para activar Roaming, se posiciona en el costado izquierdo de la pantalla, donde se encuentran los servicios a activar, en el costado Derecho se encuentra lo que el cliente posee activo, por lo tanto, si se requiere Activar Roaming, se debe posicionar sobre «Roaming» y ver las opciones de contratación.

Solo si la plataforma de consulta indica opción 2, puedes habilitar LDI como servicio de uso. Es importante que para un correcto funcionamiento de Roaming, debes activar componente de LDI y VOLTE en la orden de activación, en caso de que este último ya este activo, debes dejarlo tal cual, lo anterior es sin informar a cliente.

Revisar que los componentes de LDI estén cargados en su totalidad, de lo contrario agregar manualmente; si no está cargado completamente servicio no funcionará.

Revisar que componentes Roaming se encuentren cargados de acuerdo con lo que plataforma de activación Roaming indica, si hay diferencias, corregir agregando o eliminando componentes, según corresponda.



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Una vez los componentes se encuentra cargados, hacer clic en "Siguiente".

Negociar configuración de producto inalámbrico (Orden 1744124744A para JOFRE JHOAM JUAREZ ACAHUANA)

Configuración Asignar Números Descuento Productos Cruzados Grupos Bolsa

Subproductos Disponibles

Buscar Mostrar Todo

Alámbrico

AS Detalle de las llamadas

Plan base

Bolsas Adicionales LDI Voz

Bolsas Adicionales Roaming

Depósito

Descuentos Automáticos

Equipo & Tarjeta Sim

Datos

LDI

LTE

Mensajería

Descuentos y promociones

Port In

Parámetros de aprovisionamiento

Roaming

Roaming de datos

Roaming LTE

Roaming SMS

Roaming de voz

AS Roaming AMX ATT 100 Min 45000

AS Roaming AMX ATT 20 Min 10000

AS Roaming AMX ATT 50 Min 25000

AS Roaming America 100 Min 65000

AS Roaming America 20 Min 15000

AS Roaming America 50 Min 35000

AS Roaming Mundo 100 Min 85000

AS Roaming Mundo 20 Min 20000

AS Roaming Mundo 50 Min 45000

Roaming Comparte Claro

Descuentos Especiales

Servicios de valor agregado (SVA)

Características Básicas de Voz

Cantidad:

Agregar Expandir Todo Colapsar Todo

Subproductos Incluidos

Encontrar por

Nombre:

Comienza por Buscar Borrar Obligatorio

Nombre

PYD Descuento Simcard

Datos

Internet

LDI

SMS de LDI

LDI Voz

De Voz Multiacceso de LDI

LTE

Mensajería

MMS

SMS

SMS saliente

Descuentos y promociones

Parámetros de aprovisionamiento

Roaming Comparte Claro

Bolsas Roaming Datos Comparte Claro

Roaming

Roaming de datos

Roaming LTE

Roaming SMS

Roaming de voz

Descuentos Especiales

Servicios de valor agregado (SVA)

AS Bolsa Plan Mensual Claro Musica

AS Claro Video Mensual

Características Básicas de Voz

Conferencia tripartita

Totales (CLP) Único (0) 0,00 Mensual: 7994,2

Borrar Suspender Anular Atributos Validar Calcular

Orden 1744124744A : 1 acciones de orden

Orden 1676672615A : 1 acciones de orden					Mostrar	Acciones de Orden Activas
Acción de Orden	Nombre de la Oferta	Nombre del Producto	Identificación de Servicio	En el Paso Actual (Y)	Estado	
Cambio	10 2019 - ABR - Plan Empresa M	Inalámbrico	50946349768	SI	Regulación	

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Veremos la siguiente pantalla, donde debemos dar clic en **"Siguiente"**

Comp: YBUTEX S.A. S.A. Partes de Facturación del Cliente: 143112643 Subtotal: 5094349755
 Titulo de la Cuenta de R. 3.000.000.000 Monto de la Última Factura: 0 CLP Tipo de FI: Postpaid
 RUT: 90000000-0 Fecha de Vencimiento: 14/06/2022 Estado: 44549

Operador: YBUTEX S.A. Cliente: YBUTEX S.A. Duración: 00:00:00

Registrar distribución del cargo por el pago de orden

Cargos Por: ☒ Factura Simple ☐ Facturas Separadas

☒ Acuerdo de Facturación Existente ☐ Nuevo Acuerdo de Facturación

Alfabeto del Cliente: LDB: Clave:

Nombre del Cliente: Titulo: Nombre: Segundo Nombre: Apellido: Segundo Apellido: Nombre del Cliente:

☐ Detalles del Empleado: Titulo: Nombre: Segundo Nombre: Apellido: Segundo Apellido: Nombre de la Cuenta Financiera:

Dirección del Empleado:

Nombre de Facturación: Titulo: Nombre: Segundo Nombre: Apellido: Segundo Apellido: Nombre del Acuerdo de Facturación:

Dirección de Facturación:

Válvula de Pago: Tipo: Para Fact. Dependiente: Nuevo Método de Pago:

Monto: Número: Mes de Vencimiento: Año de Vencimiento:

CEVON:

Parámetros de Facturación: Formato de Facturación: Tipo de Factura: Ceros Electrónicos: Número de Verificación de BVS:

Orden: 143112643.143.1.1 acciones de orden

Recepción de Orden	Nombre de la Oferta	Nombre del Producto	Identificación de Servicio	En el Paso Actual (S)	Estado
Cancel	10.2019.1.200.1. Plan Empresa B	Indicador	5094349755	S	Regulación

Cancelar Acción de Orden: Consultar Oferta: Retirar Criterios: Corregir Acciones de Orden: Retirar Conexiones: Cambiar la Oferta:

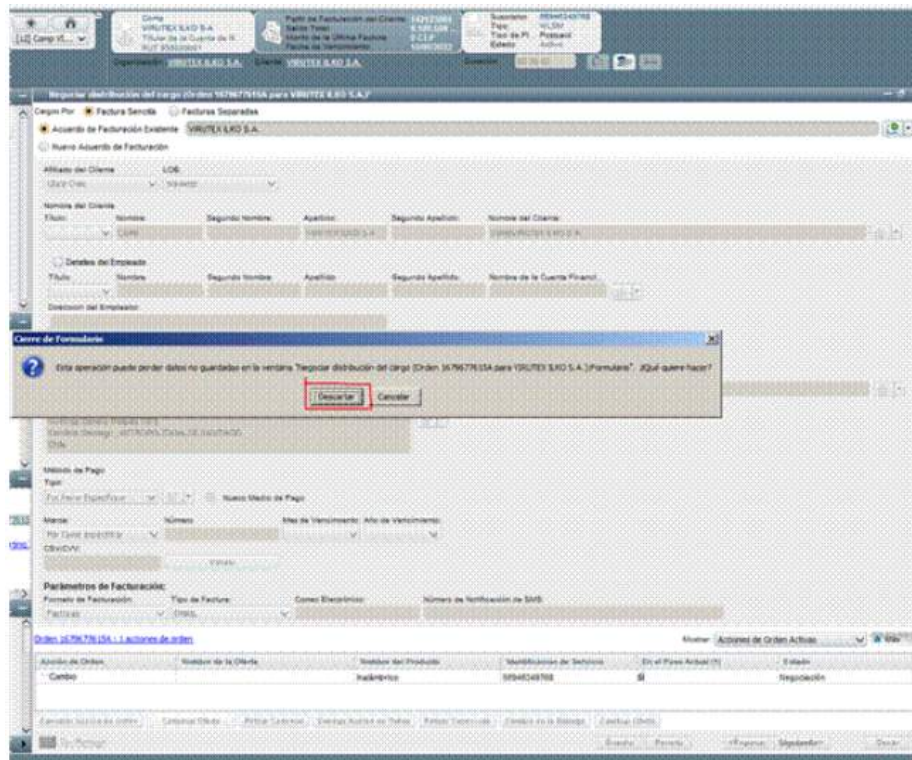
PASO 1

PASO 2

PASO 3

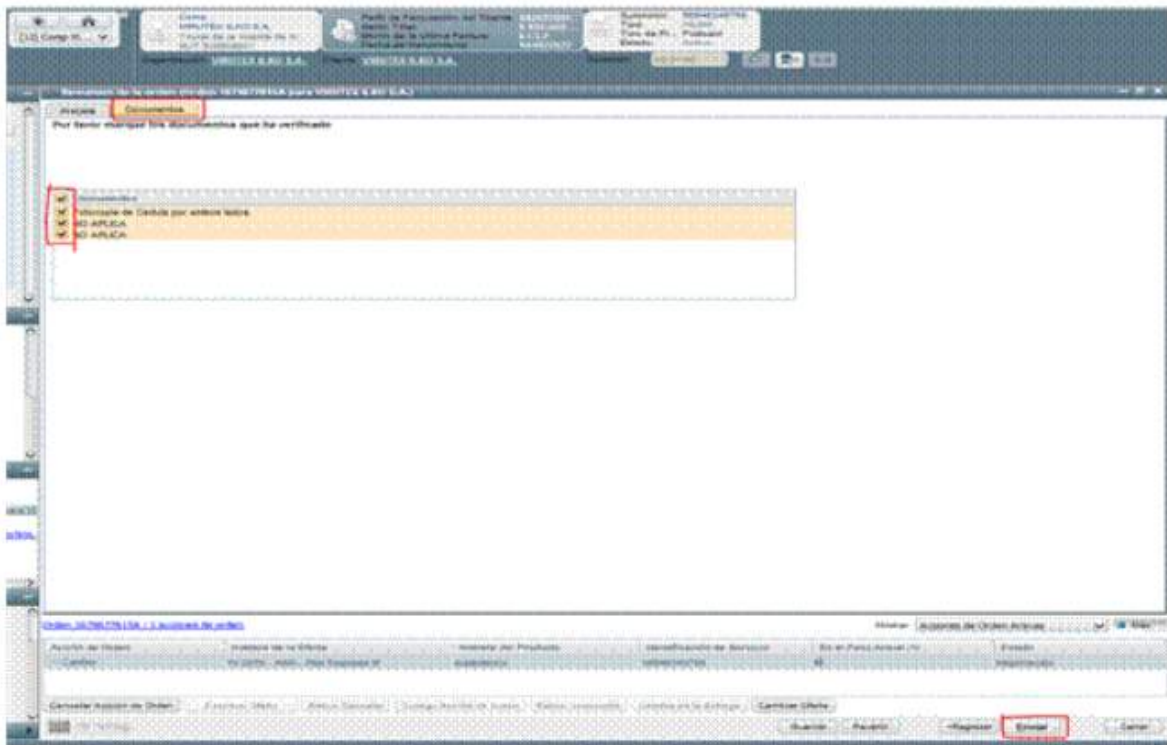
PASO 4

Presionar el botón "**Descartar**"



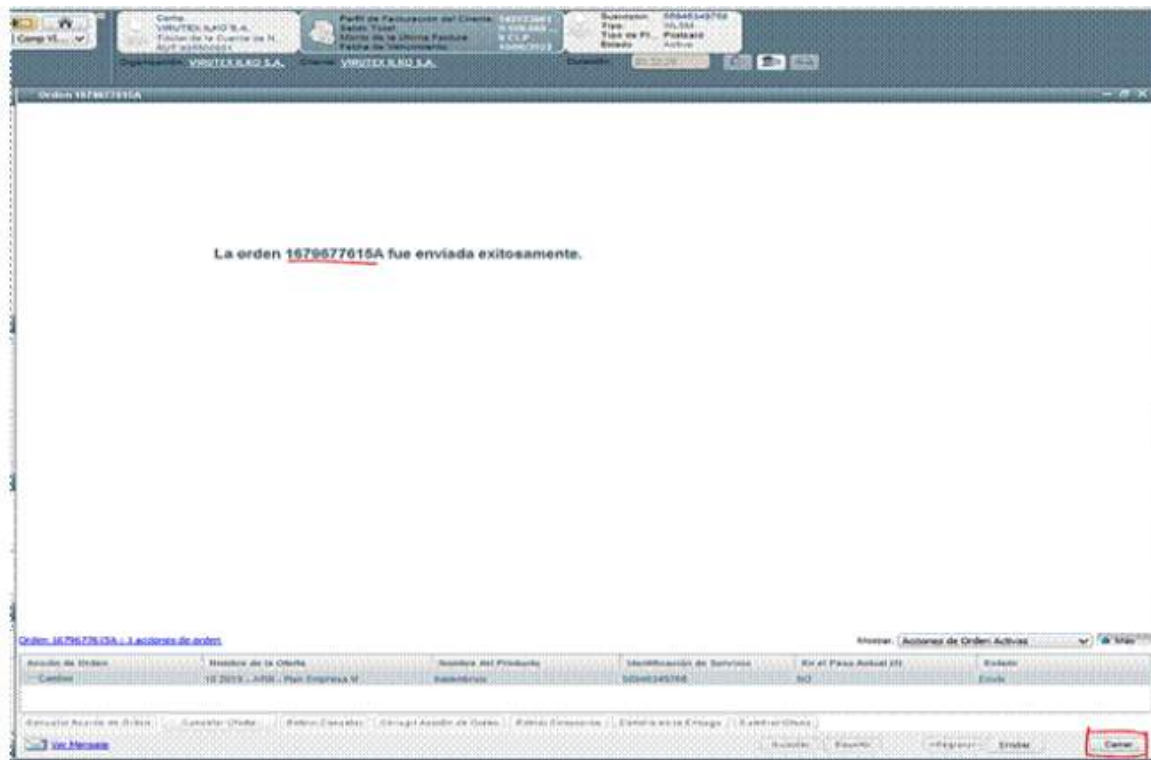
PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
--------	--------	--------	--------	--

Clic en la pestaña **"Documentos"**, seleccionar todos los documentos y presionar **"Enviar"**



PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
--------	--------	--------	--------	--

Finalmente, **orden de activación Roaming se encuentra generada**. Debe copiar confirmación de orden y luego pegar en su template para la interacción.



“Una vez activado el servicio o bolsas, debes enviar al cliente un correo electrónico a través de Genesys, este informa la correcta activación, y además detalla algunas recomendaciones de uso para el cliente.”

ESCALAMIENTO:

IMPORTANTE

Este escalamiento aplica cuando el cliente solo puede activar roaming datos, y este desee agregar voz y SMS como adicionales, en la plataforma de consulta, lo veras como "Respuesta 0".

Se debe dejar el registro en tipifica usando las siguientes rutas:

- Sucursales: » CONTINGENCIA ONE» GALILEO
- Call Center: » MÓVIL MAS» GALILEO
- Redes Sociales: » CANALES ELECTRÓNICOS» GALILEO

Template: Galileo- PCS- RUT- Servicio Roaming a activar (SMS y/o Voz)- Email del cliente- País donde se dirige el 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

- **Registro en ONE:**
- **Motivo1:** SOLICITUDES COMERCIALES
- **Motivo2:** SERVICIOS ADICIONALES
- **Motivo3:** ACTIVACION SERVICIOS DATOS/SMS/VOZ
- **Resultado:** IMPOSIBLE COMPLETAR



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

Lección 2 de 3

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/02

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

☐ 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°5- ROAMING CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°5 -
ROAMING CLARO**

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

FINALIZAR