



PYME MÓVIL ClaroVTR - Desafío Septiembre

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 periodo que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises CLAVE.

DESDE EL 03 AL 21 DE SEPTIEMBRE 2025

SERVICIOS MÓVILES CLARO



LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL -CLARO



ACTIVIDAD

SERVICIOS MÓVILES VTR



CLIENTE SIN BOLETA



DESAFÍO TERMINADO

LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL -CLARO



CONSIDERACIONES DE OFERTA:



POSTPAGO

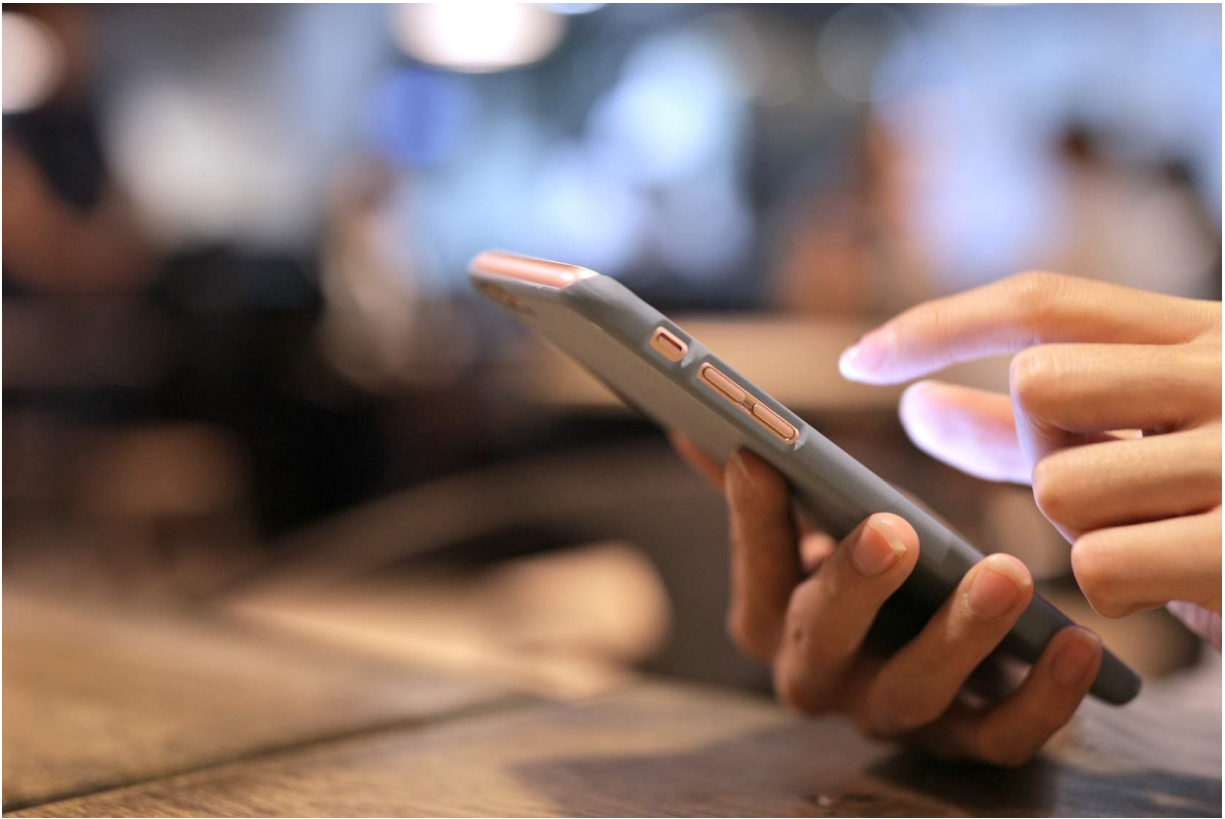
✓ Los minutos para Larga Distancia Internacional incluidos en los planes Max, se cargan en su totalidad, independiente de la fecha de activación del servicio, no son acumulables y se renuevan al inicio de cada ciclo de facturación del cliente.

✓ 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.



VALIDACIÓN DE SERVICIO:

TOMA EN CUENTA

Aplica para todos los canales de atención.

Antes de ejecutar la activación, debes seguir los siguientes pasos:

1. Valida si la oferta del cliente incluye LDI, para ello, debes revisar el **producto asignado** a través de ONE.

1.1. En caso de que el plan no incluya LDI, puedes conocer las bolsas disponibles para agregar al plan **aquí**.

2. Valida si el cliente tiene el servicio LDI activado. Para ello, puedes realizar la consulta a través de **QDN** *Imagen de referencia Apóyate en el siguiente script:

"Sr(a) xxxxxxx, ¡Tenemos buenas noticias! Su servicio de larga distancia ya está activo. Ahora podrá realizar llamadas internacionales sin ningún inconveniente."

"xxxxxxx, ¡Tenemos buenas noticias! Tu servicio de larga distancia ya está activo. Ahora podrás realizar llamadas internacionales sin ningún inconveniente".

En caso, que el servicio no se encuentre activo, debes seguir el punto 3.

3. Valida 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**

Es vital que consideres lo siguiente: puedes activar LDI de acuerdo al resultado de la máscara, el cual puede ser uno de los siguientes.

RESPUESTA	FORMAS DE VALIDAR LA IDENTIDAD	RESULTADO	ESCALAMIENTO
0	*Escalamiento: Validación Facial y Biometría (Huella).	No aplica Activar LDI	Tipifica (Rutas Galileo)
1	Según ID 721 (Remoto) o Exhibición de CI (Presencial)	No aplica Activar LDI, Si lo desea, debe	No requiere

		desactivar Roaming (Si aplica)	
2	Según ID 721 (Remoto) o Exhibición de CI (Presencial)	Activar LDI	No requiere

IMPORTANTE: Considera 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.

Script: Informa al cliente lo siguiente:

"Sr (a) xxxxxxx. Con el fin de 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

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:

Nº 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.

Nº 1 > No aplica Activar LDI, en caso que el cliente tenga roaming activo, se debe negociar con el, y ofrecer la activación de uno u otro (nunca ambos servicios activos).

Nº 2 > El cliente puede activar LDI. Es importante, que consideres lo siguiente: 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"

USO CORRECTO DEL SERVICIO: ¿CÓMO LLAMAR?

A número móvil: Para llamar por LDI, si el destino es un número móvil solo debes marcar el número de teléfono con el código del país al cual se desea llamar. Por ejemplo, para marcar a Perú debes anteponer el código +51 y luego los 9 números del teléfono.

A número fijo: Si el destino es un número fijo debes poner el código del país + el código de la ciudad y luego el número de teléfono. Por ejemplo: para marcar a Buenos Aires, Argentina se debe anteponer el código (+54) y el código de la ciudad (11) y luego el número de teléfono quedando +54 11 XXXX XXXX.



LLAMAR DESDE UN TELÉFONO MÓVIL EN CHILE A UN MÓVIL EN EL EXTRANJERO

Discado Largo:

171 + 0 + Código de país + teléfono de destino

Ejemplo: 171 + 0 + 505 + 887526322

Discado corto:

Código de país + teléfono de destino

Ejemplo: + 505 + 887526322



LLAMAR DESDE UN TELÉFONO MÓVIL EN CHILE A UNA RED FIJA EN EL EXTRANJERO

Discado Largo:

171 + 0 + Código de país + teléfono de destino

Ejemplo: 171 + 0 + 54 + 11 + 48536645

Discado corto:

Código de país + Código de ciudad + teléfono de destino

Ejemplo: + 54 + 11 + 48536645



Complete the content above before moving on.

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Question

01/01

Para hacer uso de los minutos de Larga Distancia Internacional del plan, el cliente debe usar el **Carrier de Claro 171** en la marcación.

- ☐ Falsa
- ☐ Verdadera

CLIENTE SIN BOLETA



PROCEDIMIENTO

Resolver inconvenientes presentados con respecto a la emisión de boleto

CONSIDERACIONES IMPORTANTES



CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE CLIENTES SIN

BOLETA

¿A quién se brinda esta atención?

Esta atención se puede entregar al **titular** o a un **tercero usuario del servicio**.

¿Aplica Validación de Identidad?

No aplica validación de identidad.

¿Cuáles son las casuísticas que se pueden presentar?

Existe 2 casuísticas que se pueden presentar sobre cliente sin boleta:

1. Cliente en su perfil de facturación no tienen emisión de boletas desde cierta fecha en adelante, lo que principalmente se debe a inconsistencias con BRM.
2. Cliente tiene boletas alfanuméricas emitidas.

VERIFICACIONES PREVIAS

1° VERIFICA

2° VERIFICA

3° VERIFICA

1. En la Cuenta de Facturación en Andes revisa si la cuenta por la que consulta el cliente tiene la boleta emitida.

1.1. **Si la boleta si está emitida**, informa al cliente que la boleta se encuentra disponible para pago. Si la duda del cliente está referida a que no recibió la boleta, revisa el procedimiento [CLIENTE NO RECIBE BOLETA – MÉTODO DISTRIBUCIÓN BOLETA](#).

1.2. **Si la boleta no está emitida**, revisa la fecha en que corresponde la emisión de la boleta. Puedes apoyarte en la publicación [CICLOS DE FACTURACIÓN \(DOM\)](#). En caso en que la boleta se emite en una fecha posterior, informa al cliente el día en que su boleta estará disponible. Puedes apoyarte con el siguiente script:

Voz y Sucursales

Sr(a) XXX, su boleta se emite a contar del día XX. Es importante que tenga presente que la boleta puede llegar en cualquier momento del día.

No Voz

XXX, tu boleta se emite a contar del día XX. Es importante que tengas presente que la boleta puede llegar en cualquier momento del día.

1° VERIFICA

2° VERIFICA

3° VERIFICA

2. Si la boleta ya debió estar emitida, revisa las alertas de crédito en la cuenta de facturación para revisar si el cliente tuvo una marca de DETENER RENTAS. Si es así, significa que por atraso en el pago de la cuenta, la boleta no será emitida hasta que la cuenta no esté regularizada. El monto no facturado correspondiente se sumará a la siguiente boleta.

2.1. **Si el cliente estuvo con la cuenta suspendida**, informa que debido al proceso de cobranza su boleta no se emitió. Puedes apoyarte con el siguiente script:

Voz y Sucursales

Sr. XXX, debido al pago fuera de fecha del mes de XXX, su boleta correspondiente a ese mes no se emitió. Dado que sus servicios se reactivaron, en la boleta del mes siguiente se le facturará el mes correspondiente más el mes en curso.

No Voz

XXX, debido al pago fuera de fecha del mes de XXX, tu boleta correspondiente a ese mes no se emitió. Dado que tus servicios se reactivaron, en la boleta del mes siguiente se te facturará el mes correspondiente más el mes en curso.

2.2. Si el cliente **no estuvo con la cuenta suspendida**, continúa con el **siguiente paso**.

1° VERIFICA

2° VERIFICA

3° VERIFICA

Revisar si es boleta alfanumérica

3. Revisa si la **boleta es alfanumérica**, para esto revisa el **N° DE FACTURACIÓN** de la cuenta de facturación y descarta que sea una boleta alfanumérica. Las boletas alfanuméricas presentan un número de factura con B1, mientras que las boletas normales tienen un número de folio.

- Si es boleta alfanumérica, revisa el botón **BOLETA ALFANUMÉRICA**
- Si descartas que sea alfanumérica, resuelve según la GESTIÓN

Número de factura	
B1-31599017	BOLETA ALFANUMÉRICA
192414693	BOLETA CON FOLIO

GESTIÓN

Si luego de todas las revisiones realizadas, el cliente no tiene su boleta emitida, ingresa un ticket a mesa de ayuda para que este equipo resuelva.

- **Ticket a ingresar:**

- Aplicación: Andes
- Categoría: Boleta
- Tipo de Solicitud: No se visualiza
- Detalle: N° cuenta facturación - boleta no emitida - pruebas realizadas

IMPORTANTE: En **NÚMERO DE CUENTA (OPCIONAL)** siempre debes indicar el número de cuenta de facturación. Sin este dato el ticket no será resuelto.

Verifica la fecha de vencimiento de la boleta en el perfil de facturación. Si dentro de los próximos 6 días, el cliente tuviese su fecha de corte de servicios debes ingresar una **inhibición del flujo cobranza**, revisa la publicación [COBRANZA](#). En caso que esté suspendido, también puedes hacer la inhibición.

INFORMA —

Voz y Sucursales

Sr(a). XXX, de acuerdo a las revisiones realizadas en sistemas, debo escalar su caso para ser resuelto en un plazo máximo de 3 días hábiles. Dentro de ese plazo su boleta se emitirá correctamente.

No Voz

XXX, de acuerdo a las revisiones realizadas en sistemas, debo escalar tu caso para ser resuelto en un plazo máximo de 3 días hábiles. Dentro de ese plazo tu boleta se emitirá correctamente.

REGISTRA —

Atención Comercial -> Explicación cobros y boleta -> Envío -Recep Boleta-distriibuc

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención/llamada
- Información entregada
- Gestión realizada



Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO PYME MÓVIL - SEPTIEMBRE FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO PYME
MÓVIL - SEPTIEMBRE!**

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

FINALIZAR