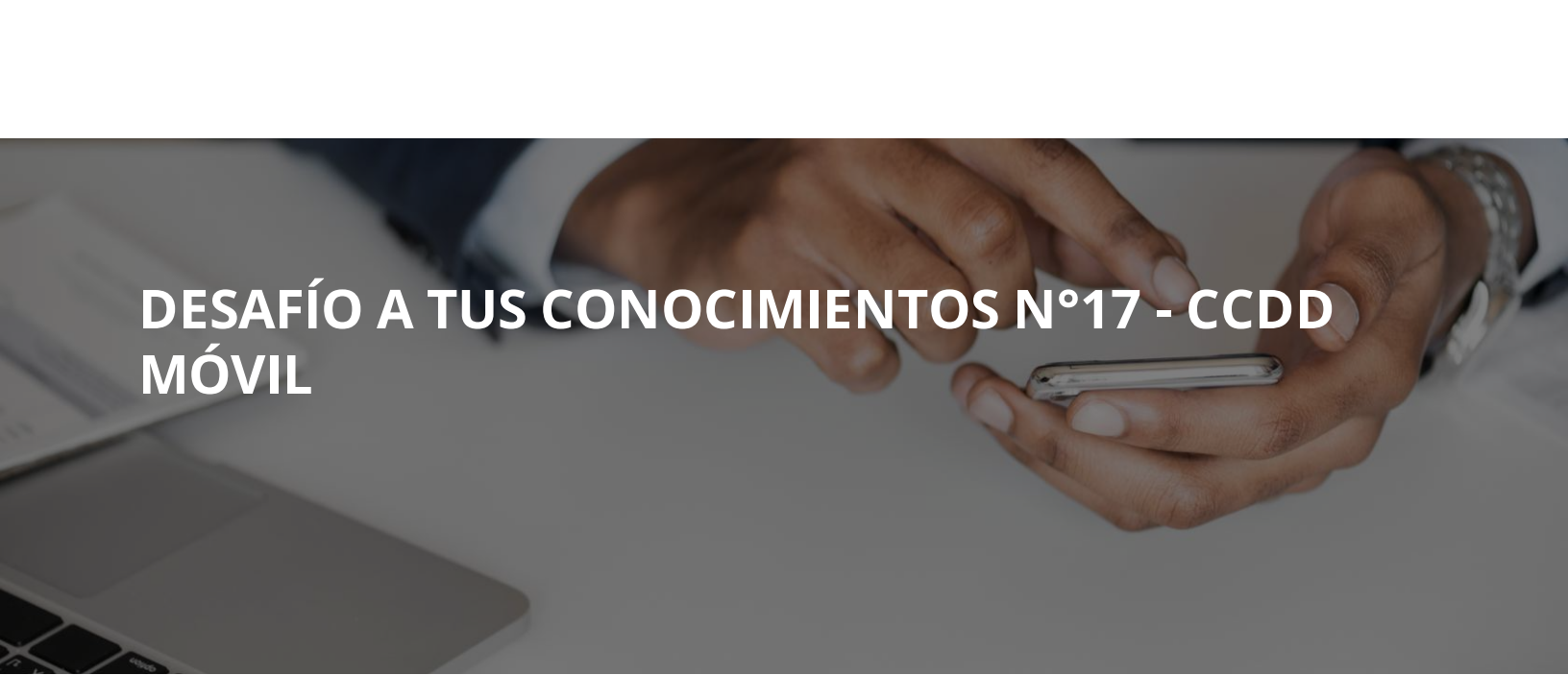




DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°17 - CCDD MÓVIL

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.



LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL (LDI)



DESAFÍO TERMINADO

LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL (LDI)



LDI es la sigla de Larga Distancia Internacional. Este servicio permite llamar telefónicamente desde Chile, a cualquier parte del mundo. Las llamadas son todas aquellas que un cliente hace desde Chile hacia cualquier parte del mundo, utilizando la señal de Claro y un carrier, en este caso el 171.

POLÍTICA DE ATENCIÓN

- La solicitud de activación y desactivación sólo pueden ser realizada por el titular del servicio, por consiguiente, el ejecutivo deberá constatar la identidad del cliente a través de cuestionario Equifax.

- 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.
- No se puede activar el servicio LDI si el RUT posee deudas en el servicio móvil.
- En caso de que el PCS este bloqueado por robo/perdida, debes apoyarte de la siguiente publicación Bloqueo/Desbloqueo Robo Pérdida Postpago.
- El cliente será sujeto a evaluación comercial, de acuerdo a los límites de crédito, definidos por Claro Chile.

DEBES SABER:

- 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.
- 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 descontarán 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 tarificarse 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.
- El servicio VoLTE no afecta el funcionamiento del servicio de Larga Distancia Internacional.

TARIFAS LDI

TARIFAS POSTPAGO

Tarifas Postpago	Tarifas Postpago	Tarifas Postpago	Tarifas Postpago
Zona 1 Países Sin Frontera Plus	TARIFA Zona 3	TARIFA Zona 2	TARIFA Zona 4
Países Sin Frontera Plus	Países Resto del Mundo	Bolivia y Venezuela	Cuba
Minuto	Valor por minuto	Valor por minuto	Valor por minuto
Valor \$ 120 x Min	\$ 360 x Min	\$ 240 x Min	\$ 690 x Min

TARIFAS PREPAGO

Tarifas Prepago TARIFA España Claro\$289 Entel PCS\$246 Movistar\$329	Tarifas Prepago TARIFA Cuba Claro\$699 Entel PCS\$889 Movistar\$899	Tarifas Prepago TARIFA Argentina Claro\$289 Entel PCS\$235 Movistar\$300	Tarifas Prepago TARIFA Italia Claro\$305 Entel PCS\$335 Movistar\$329
Tarifas Prepago TARIFA Canadá Claro\$289 Entel PCS\$226 Movistar\$300	Tarifas Prepago TARIFA Francia Claro\$305 Entel PCS\$335 Movistar\$329	Tarifas Prepago TARIFA Perú Claro\$289	Tarifas Prepago TARIFA Japón Claro\$300 Entel PCS\$447 Movistar\$329
Tarifas Prepago TARIFA Venezuela Claro\$300 Entel PCS\$447 Movistar\$447	Tarifas Prepago TARIFA Paraguay Claro\$300 Entel PCS\$447 Movistar\$447	Tarifas Prepago TARIFA Australia Claro\$289 Entel PCS\$246 Movistar\$329	Tarifas Prepago TARIFA Ecuador Claro\$300 Entel PCS\$447 Movistar\$447
Tarifas Prepago TARIFA Resto del Mundo Claro\$539 Entel PCS\$589 Movistar\$599	Tarifas Prepago TARIFA Brasil Claro\$300 Entel PCS\$235 Movistar\$329	Tarifas Prepago TARIFA Suecia Claro\$305	Tarifas Prepago TARIFA Caribe Claro\$289 Entel PCS\$225 Movistar\$300
Tarifas Prepago TARIFA Inglaterra Claro\$305 Entel PCS\$335 Movistar\$329	Tarifas Prepago TARIFA Estados Unidos Claro\$289 Entel PCS\$225 Movistar\$300	Tarifas Prepago TARIFA Alemania Claro\$305 Entel PCS\$335 Movistar\$329	Tarifas Prepago TARIFA Colombia Claro\$300 Entel PCS\$447 Movistar\$329
TARIFAS Prepago URUGUAY Claro\$ 300 Entel PCS\$ 447 Movistar\$ 447	Tarifas Prepago TARIFA México Claro\$ 300 Entel PCS\$ 447 Movistar\$ 447	Tarifas Prepago TARIFA Bolivia Claro\$300 Entel PCS\$447 Movistar\$447	

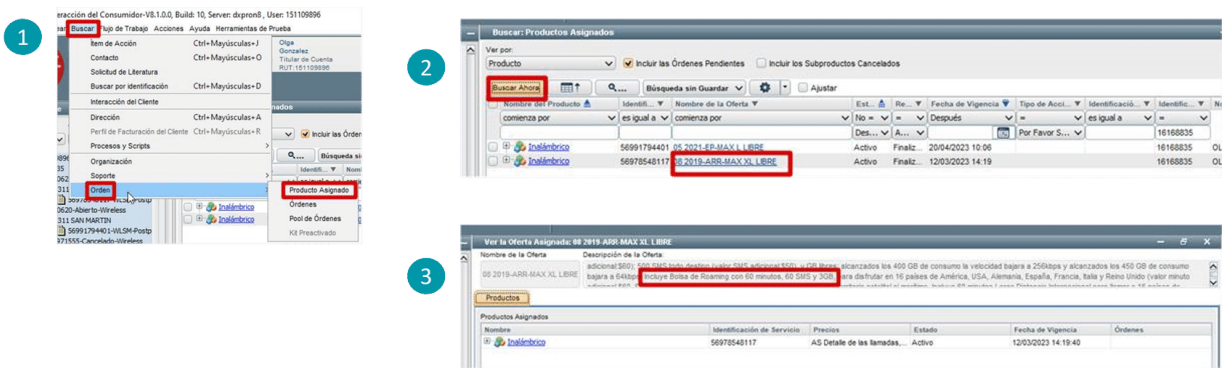
ACTIVACIÓN DESACTIVACIÓN LDI

En el caso que el cliente escriba a través de redes sociales, estos derivarán de manera interna hacia un backoffice, tanto para la activación como para la desactivación. Para ello, deben ingresar un registro en Tipifica.

RUTA TIPIFICA	INICIO / CANALES ELECTRÓNICOS/ MOVIL / LDI <i>Agregar a la ruta informada el cierre:</i> TRANSFIERE A ÁREA ESPECIALIZADA
TEMPLATE	RUT PCS a activar/desactivar servicio E-mail cliente Observación
SLA	3 a 24 horas

En casos que el cliente indique que necesita utilizar el servicio de LDI de manera urgente o tiene un caso todavía en estado abierto, debes escalar al supervisor, el SLA a informar al cliente es de 1 hora (máximo).

VALIDA SI LA OFERTA DEL CLIENTE INCLUYE LDI	SI EL PLAN NO INCLUYE LDI, INFORMA BOLSAS DISPONIBLES PARA AGREGAR AL PLAN	VALIDA SI LA OFERTA DEL CLIENTE INCLUYE LDI, SI NO, INFORMA BOLSAS DISPONIBLES PARA AGREGAR AL PLAN	PLATAFORMA DE CONSULTA LDI SI EL CLIENTE APLICA PARA LA ACTIVACIÓN	ESCALAMIENTO
				1. En el sub-menú de ONE, pinchar en Buscar > Orden > Producto Asignado. 2. Selecciona Buscar Ahora y luego pincha sobre la oferta del PCS a consultar. 3. Verás la oferta y la estructura que contiene la misma, esto permitirá entregar el servicio como parte del plan, o bien, ofertar bolsas adicionales.



VALIDA SI LA OFERTA DEL CLIENTE INCLUYE LDI	SI EL PLAN NO INCLUYE LDI, INFORMA BOLSAS DISPONIBLES PARA AGREGAR AL PLAN	VALIDA EN PLATAFORMA DE CONSULTA LDI SI EL CLIENTE APLICA PARA LA ACTIVACIÓN	ESCALAMIENTO
Las bolsas buscan economizar consumos LDI. El cliente actualmente puede solicitar las bolsas siempre y cuando cumpla con los requisitos correspondientes. Para activar la bolsa solicitada por cliente, él mismo lo puede solicitar mediante el Portal Smartphone, el Portal Roaming (aplica solo desde el extranjero) o en su Sucursal Virtual. También tiene la alternativa de miportal.clarochile.cl y postpago.clarochile.cl Actualmente existen diferentes tipos de bolsas que el cliente puede elegir de acuerdo con su necesidad, para conocer el detalle de cada una puedes ingresar aquí IMPORTANTE: Si un Cliente compra una bolsa, que aún tiene saldo y vigencia y desactiva LDI, perderá la bolsa vigente. Clientes Claro Max que compren una Bolsa Adicional de LDI, deben considerar que esta tiene prioridad por sobre la que está incluida en el Plan.			

VALIDA SI LA OFERTA DEL CLIENTE INCLUYE LDI	SI EL PLAN NO INCLUYE LDI, INFORMA BOLSAS DISPONIBLES PARA AGREGAR AL PLAN	VALIDA EN PLATAFORMA DE CONSULTA LDI SI EL CLIENTE APLICA PARA LA ACTIVACIÓN	ESCALAMIENTO
Considera lo que puedes activar frente a la respuesta que entrega la máscara de consulta.			

Significado de la respuesta de la consulta:

- N° 0: El cliente no aparece en la base, por lo que requiere validaciones de identidad.
- N° 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).
- N° 2: El cliente puede activar Roaming y LDI y utilizarlos en simultáneo

Nota: Considerar que los canales de atención, deben aplicar una validación de identidad de entrada, esto con el fin de conocer si hablan con el titular del servicio para luego proceder con la activación o desactivación del servicio.

Aplica validación por cuestionario Equifax (Aplica en primer contacto, solo tienen dos intentos), y validación facial (Aplica cuando la máscara muestre 0).

Todos los respaldos deben quedar en el Gestor Documental de ONE y dejados en la orden de activación como registro.

En caso de que cliente no pase la validación facial o bien, no disponga de las herramientas para ello, se debe derivar a un canal presencial inmediatamente.

Respuesta consulta	Validación de Identidad	Acción en ONE	Escalamiento
0	Cuestionario Equifax (Remoto) --> OK (validación de entrada)	Activar LDI. Preguntar si quiere voz/SMS	No requiere
0	Validación Facial --> No OK	Se debe escalar	Tipifica (Usando rutas Galileo)
1	Cuestionario Equifax (Remoto) --> OK (validación de entrada)	Activar LDI voz/SMS	No requiere
2	Cuestionario Equifax (Remoto) --> OK (validación de entrada)	Activar LDI voz/ SMS	No requiere

VALIDA SI LA OFERTA DEL CLIENTE INCLUYE LDI	SI EL PLAN NO INCLUYE LDI, INFORMA BOLSAS DISPONIBLES PARA AGREGAR AL PLAN	VALIDA SI EL CLIENTE TIENE PLATAFORMA DE CONSULTA LDI SI EL CLIENTE APLICA PARA LA ACTIVACIÓN	ESCALAMIENTO
---	--	---	--------------

Aplica cuando el cliente no puede activar LDI de acuerdo a la respuesta entregada por la máscara de consulta.

Se debe dejar el registro en tipifica:

- Usa la ruta: CANALES ELECTRONICOS >> GALILEO
- Template: Galileo- PCS- RUT- Servicio LDI a activar (SMS y/o Voz)- Email del cliente - Canal y/o Plataforma- Email del remitente- Resultado de validación de identidad aprobada.

La notificación del éxito del escalamiento se hará a través del email soporte.pt@clarochile.cl, no es necesario enviar insistencia, dado que el canal responderá dentro del día hábil.

Registro en ONE:

Motivo1: Consultas Comerciales

Motivo2: Servicios de Valor Agregado

Motivo3: Larga Distancia Internacional

Resultado: Imposible Completar

INCONVENIENTES LDI

Siempre es importante realizar preguntas que permitan determinar el origen y/o tipo de inconveniente como por ejemplo: ¿A qué país está intentando llamar? ¿Desde cuándo esta presentando el inconveniente?, etc.

REVISIONES BÁSICAS

- Revisa si la orden de activación de LDI se encuentra cerrada, en caso contrario debes ingresar un ticket a través del Portal Help Desk – Support@l, Categoría: ONE/Sub-Categoría: ONE/Tipo de Solicitud: Completar orden-Cambio de Oferta Comercial.
- Luego, revisa en QDN y Verificar Red de One si el servicio está correctamente habilitado.
- En caso, de que el servicio esté habilitado en QDN y a su vez en ONE, pero aun así el cliente no puede usar LDI, se debe ingresar un ticket en Portal Help Desk – Support@l. Categoría: Soporte tecnológico/ Tipo de Solicitud: Consulta estado LDI.

SERVICIOS VOZ	HLR-FE
LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL	ACTIVO
LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL TFI	ACTIVO

Página Principal de Interacción [12] > Atributos HLR

HLR TELMEX:

- IMSI: *****5887
- IMEI: 867129031648966
- CUSTOMER GROUP:POSTPAGO
- REGISTRO SGSN:REGISTRADO
- REGISTRO SGSN:UNKNOWN
- NETWORK ACCESS MODE:ACTIVO
- LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL: ACTIVO
- LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL TFI: ACTIVO
- BLOQUEO ROAMING VOZ:INACTIVO
- BLOQUEO ROAMING DATOS:INACTIVO
- MENSAJERIA MULTIMEDIA (MMS):INACTIVO
- EMISION SMS:ACTIVO
- RECEPCION SMS:ACTIVO
- WAP:ACTIVO
- VIDEO CALL:ACTIVO
- SERVICIO BLACKBERRY 2G:INACTIVO
- SERVICIO BLACKBERRY 3G:INACTIVO
- INTERNET:INACTIVO
- VPN:INACTIVO

CÓMO LLAMAR A TRAVÉS DE LDI

Para llamar al extranjero utilizando el Carrier 171, se debe marcar el número al de la siguiente manera:

171+0+Cód. País+ Cód. Ciudad + Tel. Destino

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



**Discado
Largo**

171 + 0 + Cód. País + Tel. Destino

Llamada a Nicaragua:
171 + 0 + 505 + 8876XXXX

**Discado
Corto**

+ Cód. País + Tel. Destino

Llamada a Nicaragua:
+ 505 + 8876XXXX

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



**Discado
Largo**

171 + 0 + Cód. País + Cód. Ciudad + Tel. Destino

Llamada a Argentina, Buenos Aires:
171 + 0 + 54 + 11 + 4891XXXX

**Discado
Corto**

+ Cód. País + Cód. Ciudad + Tel. Destino

Llamada a Argentina, Buenos Aires:
+ 54 + 11 + 4891XXXX



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°17 - CCDD MÓVIL CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°17 -
CCDD MÓVIL CLARO**

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

FINALIZAR