

ROAMING 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 Claro Más.



ROAMING MÓVIL



ACTIVIDAD



DESAFÍO TERMINADO

ROAMING MÓVIL



POLÍTICA DE ATENCIÓN:



Cuando hablamos de Roaming, nos referimos a la utilización de la red de Claro con operadores extranjeros en países con convenio, brindando capacidad de un teléfono/número móvil de efectuar y recibir llamados; envío y recepción de SMS y realizar conexión a internet, más allá del área de servicio local (dentro del territorio nacional). De este modo, un cliente puede viajar por el mundo con su teléfono móvil y seguir comunicado utilizando el servicio de Claro. El servicio Roaming Claro se encuentra en 134 países en los 5 continentes.

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.
2. Para las líneas Prepago se debe aplicar la validación de identidad, siempre y cuando el PCS esté asociado a un RUT identificado.
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.

REVISIONES BÁSICAS:

Veamos a continuación los pasos para realizar una revisión básica del servicio de Roaming:

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4
Revisa si la orden de activación de Roaming, 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. 			

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4
Luego, revisa en QDN si el servicio está correctamente habilitado.			

[illegible]

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Roaming inactivo; validado en Verificar Red de ONE. En caso, de que el servicio no este habilitado en QDN, se debe ingresar un ticket a través del Portal Help Desk – Support@l.

Categoría: HLR/ Tipo de Solicitud: Habilitar Roaming Voz/Habilitar Roaming datos.



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/02

Es correcto afirmar que, cuando hablamos de Roaming, nos referimos a la utilización de la red de Claro con operadores extranjeros en países con convenio.

☐

Falso

☐

Verdadero

Pregunta

02/02

Es correcto afirmar que el servicio de Roaming es mixto lo que significa que el cliente puede utilizar el servicio a traves de voz, SMS y datos.

☐ Verdadero

☐ Falso

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO REFORZAMIENTO ROAMING MÓVIL



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO REFORZAMIENTO
ROAMING MÓVIL**

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

FINALIZAR