



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°03 - 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.



UNIDAD 1: VENTA BOLSAS ROAMING

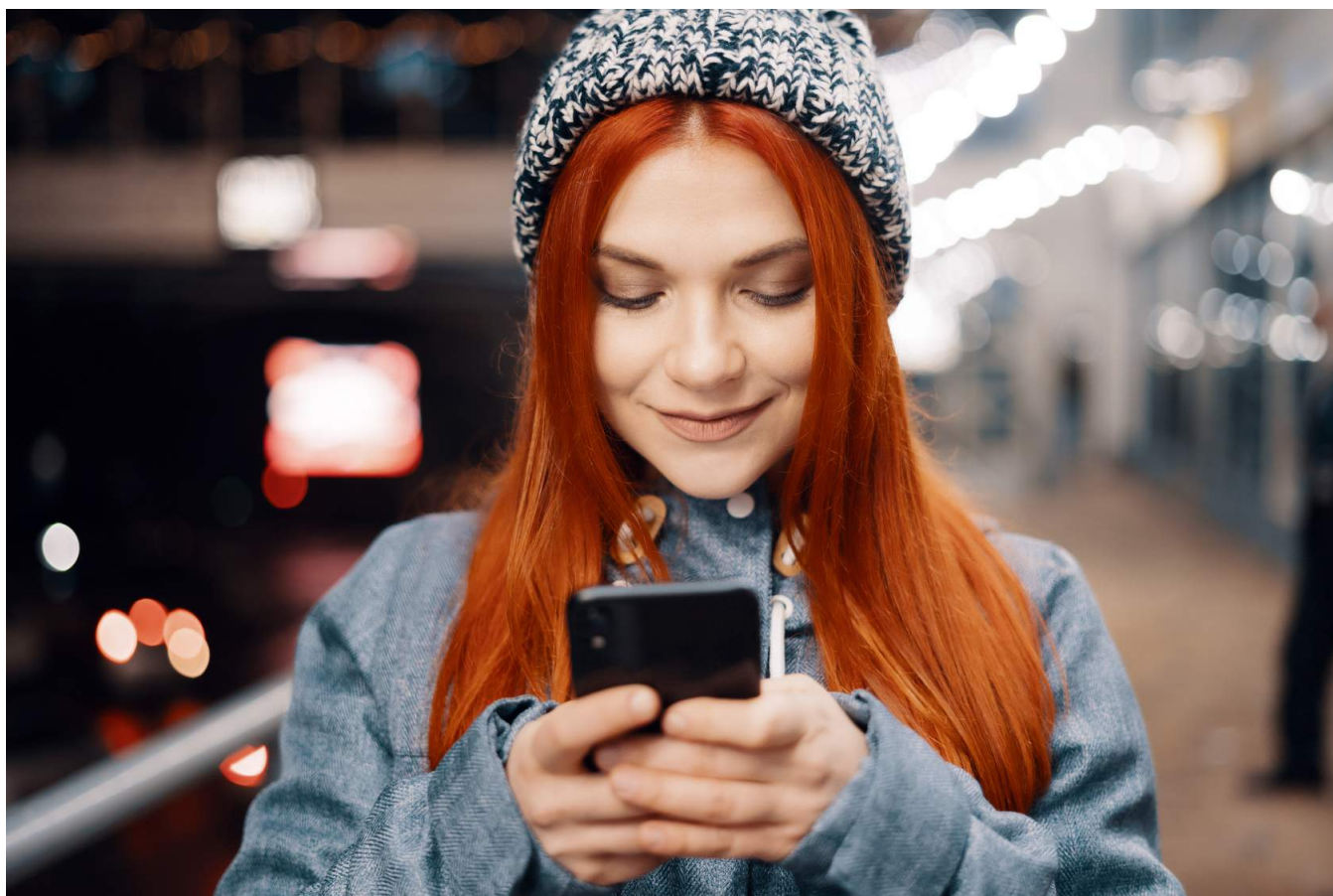


UNIDAD 2: CONSULTAS COMERCIALES (PREPAGO ONE)



DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: VENTA BOLSAS ROAMING



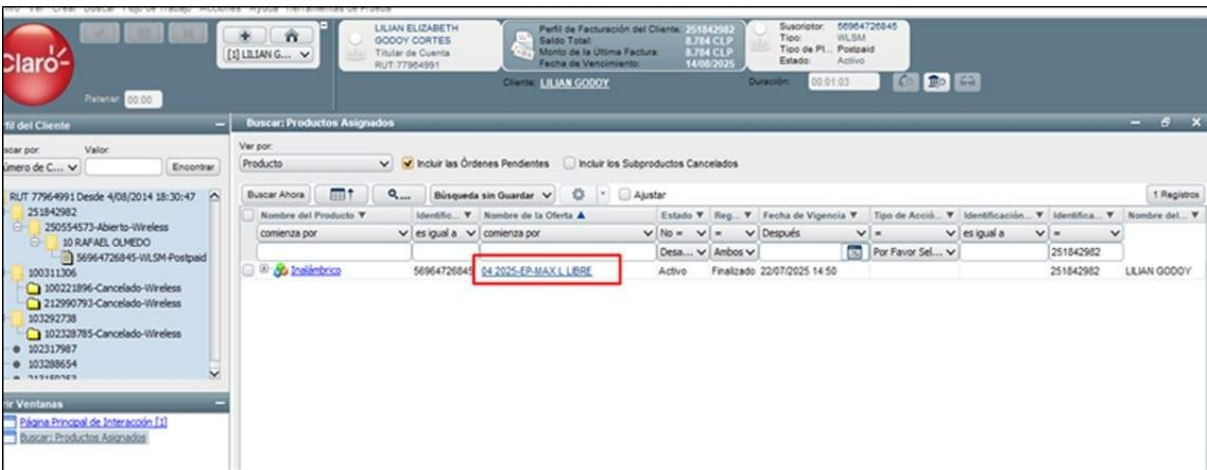
Detallar como atender a clientes que soliciten la contratación de bolsas Roaming para su servicio móvil.

ALCANCE:

- Este procedimiento aplica para ejecutivos de **Canales Digitales**.
- Si atención cae en Call Center Voz, indicar a cliente que la contratación de bolsas Roaming se realiza por el canal de WhatsApp o por la APP MiClaro.
- Esta atención se brinda al **titular del servicio**.

GESTIÓN:

PASO 1 - VERIFICAR TIPO PLAN	PASO 2 - CONFIRMAR PAÍS DE DESTINO	PASO 3 - VALIDAR LÍNEA ACTIVA	PASO 4 - OFRECER BOLSAS	VALORAR LÍNEA
1. Ingresa a CRM One con el Rut del cliente y trae a contexto la línea (PCS) por el cual se consulta. 2. Verifica en ONE si línea consultada tiene acceso a Roaming según su plan. 3. Plan SIN acceso a Roaming (Pre Pago, Plan S o planes antiguos): Informa al cliente que su plan no cuenta con acceso a Roaming y ofrece un cambio de plan. • Cliente acepta el cambio de plan, apóyate de la publicación Cambio de Plan Móvil. • Cliente no acepta el cambio de plan, finaliza la atención. 4. Plan MAX con acceso a Roaming, continúa con el paso 2 – CONFIRMAR PAÍS DE DESTINO.				



**PASO 1 -
VERIFICAR TIPO
PLAN**

**PASO 2 -
CONFIRMAR PAÍS
DE DESTINO**

**PASO 3 - VALIDAR
LÍNEA ACTIVA**

**PASO 4 - OFRECER
BOLSAS**

Confirma con el cliente el país de destino y verifica en la **Base** a qué zona corresponde:

1. País corresponde a Zona 1+ MAX+ tarifa local (Argentina y Brasil):

Informa a cliente que no es necesario activar bolsas ya que el consumo en esos países se trafica como local.

Apóyate con el siguiente script:

"XXX (NOMBRE CLIENTE), para los países de Argentina y Brasil no es necesario la contratación de bolsas Roaming, ya que el consumo de datos, voz y SMS se considera como si estuvieras en Chile, es decir, se descuenta de tu plan contratado."

2. País corresponde a Zona 1 + MAX: Informa a cliente que su plan contratado incluye Roaming en el país de destino, por lo que no necesita contratar bolsas adicionales.

***Si Cliente indica al inicio de la interacción que se le acabó la bolsa Roaming incluida en su plan, continua con el paso 3.**

"XXX (NOMBRE CLIENTE), tu plan contratado tiene Roaming incluido al país de destino para que puedas seguir conectado desde el exterior. El consumo y saldo disponible lo puedes revisar en la App MiClaro,

miportal.clarochile.cl o en la atención por WhatsApp sección Roaming”

***Si Cliente indica que revisó en su App y que no tiene saldo disponible** para Roaming, continua con el paso

3. País corresponde a Zona 1: Informa a cliente que para el país de destino es necesario la contratación de bolsa Roaming y continua con el paso 3.

4. País corresponde a Zona 2: Informa a cliente que en ese país no contamos con servicio de Roaming.

Apóyate con el siguiente script:

“XXX (NOMBRE CLIENTE), en el país de destino indicado, por el momento no contamos con servicio de Roaming, por lo cual no podemos gestionar la compra de bolsa”

PASO 1 - VERIFICAR TIPO PLAN	PASO 2 - CONFIRMAR PAÍS DE DESTINO	PASO 3 - VALIDAR LÍNEA ACTIVA	PASO 4 - OFRECER BOLSAS	VALOR LÍNEA
------------------------------------	--	----------------------------------	----------------------------	----------------

Valida en ONE y QDN que línea se encuentre activa:

1. Línea suspendida por deuda: informa al cliente que debe regularizar su cuenta para contratar bolsas Roaming y finaliza atención.

2. Línea suspendida por límite de crédito: Revisar planilla de límite de crédito con tu supervisor y monto de límite de crédito en ONE e informar a cliente monto a pagar para la reanudación de la línea y posterior compra de bolsa.

Apóyate con el siguiente script:

“XXX (NOMBRE CLIENTE), tu línea está suspendida por uso de Roaming a granel, para poder reactivar y contratar bolsas Roaming debes regularizar tu cuenta”

3. Línea suspendida en QDN con cuenta al día: ingresar ticket en **SUPPORTAL**

- **Categoría:** HLR.

- **Tipo de solicitud:** Desbloqueo por cobranza.
- **Plazo solución:** 2 horas

4. Línea activa, continua con el paso 4

PASO 1 - VERIFICAR TIPO PLAN	PASO 2 - CONFIRMAR PAÍS DE DESTINO	PASO 3 - VALIDAR LÍNEA ACTIVA	PASO 4 - OFRECER BOLSAS	VALIDAR LÍNEA
Ofrece las bolsas disponibles en la página de Claro indicando su valor y vigencia: - Ciente no acepta contratación, finaliza la atención. - Ciente acepta contratación, continua con el paso 5.				

PASO 1 - VERIFICAR TIPO PLAN	PASO 2 - CONFIRMAR PAÍS DE DESTINO	PASO 3 - VALIDAR LÍNEA ACTIVA	PASO 4 - OFRECER BOLSAS	VALIDAR LÍNEA
Valida si bolsa Roaming a contratar se activará en la misma línea de la que nos contacta: -Misma línea, continua con el paso 6 -Otra línea, confirma vigencia del carnet de identidad validando el N° de documento en página del registro civil -Carnet de identidad vigente, continua con el paso 6 -Carnet de identidad vencido, informa a cliente que no es posible realizar la compra de bolsa Roaming.				

PASO 6 – CARGAR BOLSA

Paso 2

The screenshot shows the VeriOutstar interface with the 'Acción' button highlighted in red. The interface includes a header with 'VeriOutstar Interacción' and 'VeriOutstar Tema'. Below the header, there are buttons for 'Temas Actuales', 'Agregar Tema', 'Eliminar Tema', 'Acción', 'Recomendaciones', 'Orden', 'Caso', 'Literatura', and 'Item de Acción'. The 'Acción' button is highlighted in red. Below the buttons, there is a table with columns for 'Nro. de Cta. Financiera', 'Motivo 1', 'Motivo 2', 'Motivo 3', 'Resultado', 'Nro. de Suscripción', and 'Vinculado con'. The table contains one row with the following data: '101013067', 'SOLICITUDES COMERCIALES', 'SERVICIOS ADICIONALES', 'ACTIVACION BOLSAS DATOS/SM...', 'SE GENERA ORDEN', '50902256514', and 'Por Favor Seleccione'.

Nro. de Cta. Financiera	Motivo 1	Motivo 2	Motivo 3	Resultado	Nro. de Suscripción	Vinculado con
101013067	SOLICITUDES COMERCIALES	SERVICIOS ADICIONALES	ACTIVACION BOLSAS DATOS/SM...	SE GENERA ORDEN	50902256514	Por Favor Seleccione

Ingresa los siguientes tópicos en ONE para iniciar la orden y luego presiona **“Acción”**

Motivo 1: Solicitudes Comerciales

Motivo 2: Servicios Adicionales

Motivo 3: Activación Bolsas Datos/SMS/Voz

Resultado: Se Genera Orden

Paso 3

Buscar: Productos Asignados

Ver por: ☒ Incluir las Órdenes Pendientes ☐ Incluir los Subproductos Cancelados

1 Registro

Nombre del Producto	Identificación de S.	Nombre de la Orden	Estado	Región	Fecha de Vigencia	Tipo de Acción de Orden	Identificación de la Orden	Nombre del Cliente
comienza por	es igual a	comienza por	no =	=	Después	=	es igual a	
☒  Instalador	5696225514	OS 2021-ABR-MAX L.L.	Desactivado	Ambo	Finalizado	14/01/2026 8:13	Por Favor Seleccione	Sr DANIEL JESUS VILLEGAS

Instaladores (5696225514)

Orden: Modo de la Orden: Estado de la Orden: Fecha de Solicitud del Servicio: Fecha Solicitada:

Acción de Orden: Identificación de la Acción de Orden: Estado de la Acción de Orden: Fecha de Solicitud del Servicio: Fecha Solicitada:

Motivo del Manejo Manual: Dirección de Instalación: QUINTA, CHL. Primera Fecha de Instalación: 13/06/2015 4:50:50. Planes de Precio:

Nota: que la orden no es válida para edición.

Selecciona la línea del cliente que realizará la compra de bolsa y presiona **“Iniciar Orden”**

Paso 4

Capturar Datos de Acreditación (Orden 2203096346A para Sr. DANIEL JESUS VILLEGAS CERDIA)

Datos Generales

Canal de Ventas: **CallCenter** Teléfono de Contacto: 56982256514

Tipo de Cliente: **Residencial** Correo Electrónico: transdvc@gmail.com

Tipo de Acreditación: **Cliente Claro**

Datos de Acreditación

Descripción de Campo	Valor del Campo
AUTORIZA CONSULTA PREVIED	No

Datos de los Documentos

Categoría del Documento	Tipo de documento	Nombre del Documento
IDENTIDAD	Cédula Vigente	✓ Fotocopia de Cédula por ambos lados
Domicilio	No Aplica	✓ No Aplica
Acreditación	No Aplica	✓ No Aplica

Evaluación de Crédito

Estado de la Evaluación: **Exitoso** **Evaluar**

Identificación de Aprobación de Crédito:

Financia en boleto hasta \$1 400 000 en 18 cuotas **Ver Evaluación de Crédito**

Orden 2203096346A : 1 acciones de orden

Acción de Orden	Nombre de la Oferta	Nombre del Producto	Identificación de Servicio	En el Paso Actual (1)	Estado
Cambio	DS 2021-ARR-MAX.L LIBRE	Inalámbrico	56982256514	Si	Negociación

Mostrar: Acciones de Orden Activas Más

Cancelar Acción de Orden Cancelar Oferta Retirar Cancelar Corregir Acción de Orden Retirar Conexión Cambio en la Entrega Cambiar Oferta

Ver Mensaje Guardar Revertir <Regresar **Siguiente** Cerrar

Completa los datos solicitados según tu canal de atención y presiona **"Evaluar"**. Si el estado de evaluación es **exitoso**, como muestra el ejemplo, presiona **"Siguiente"** para continuar con la Orden:

Paso 5

Actualizar atributos de acción de orden (Orden 2203086346A para Sr DANIEL ACUAS VILLEGAS CERDIA)

Identificación de la Orden: 2203086346A Estado de la Orden: Abierto Descripción de la Orden:

Identificación de Cliente: 101426855

Fecha de Solicitud del Servicio: 14/01/2026 Razón: Otros

Fecha de Finalización de Facturación: 14/01/2026 Texto de la Razón: Template

Canal de Ventas: CC

VIO "En Nombre de": 2203086347A

Código de Distribuidor "En Nombre de": Área que Gestiona: Usuario: 572615626

Identificación de la Acción de Orden Externa: Identificación de la tienda: METROPOLITANA

☒ No se Requiere Generación de Contrato

Aplicar a Todo

Orden 2203086346A - 1 acciones de orden

Acción de Orden	Nombre de la Oferta	Nombre del Producto	Identificación de Servicio	En el Paso Actual (Y)	Estado
Cambio	05 2021-ARR-MAX L LIBRE	Indemnicio	56902256514	SI	Negociación

Cancelar Acción de Orden Cancelar Oferta Retirar Cancelar Cerrar Acción de Orden Retirar Conexión Cambio en la Entrega Cambiar Oferta

Ver Mensaje

Quitar Revertir <Regresar **Siguiente** Cerrar

Selecciona en la Razón de la Orden **"Otros"** y deja una Nota en el Texto de la Razón con la gestión a realizar. Luego presiona **"siguiente"** para continuar con la orden:

Paso 6

En la página de Configuración de Producto, en el costado izquierdo, debes abrir el componente **"Bolsas Adicionales Roaming"**, seleccionar la bolsa a contratar y luego agregar.

Paso 7

Reservar configuración del producto Inalámbrico (Orden 2203086346A para Sr. DANIEL J. SUIPE VILLEGAS C290A)

Configuración | Asignar Números | Descuento Productos Cruzados | Grupos | Bolsas

Subproductos Disponibles

- Inalámbrico
 - AS Detalle de las llamadas
 - SG
 - Plan base
 - Bolsas Adicionales LDI voz
 - AS Bolsa Adicional Roaming 1 GB 082
 - AS Bolsa Adicional Roaming 2 GB 082
 - AS Bolsa Adicional Roaming 4 GB 082
 - AS Bolsa Adicional Roaming 500MB 0
 - AS Bolsa Adicional Roaming 6 GB 082
- Deposito
 - Descuentos Automáticos
 - Descuentos no prorrateados
 - Equipo & Tarjeta Sim
 - Datos
 - LDI
 - LTE
 - Mensajería
 - Descuentos y promociones
 - Port In
 - Parámetros de aprovisionamiento
 - Protege tu Equipo
 - Roaming
 - Roaming Comparte Claro
 - Descuentos Especiales
 - Servicios de valor agregado (SVA)
 - Características Básicas de Voz
 - Descuentos Servicios de Valor Agregado

Subproductos Incluidos

Encontrar por Nombre: Buscar ☐ Mostrar Detalles de Precios

Nombre	Valor	Acción	Unidad	Mensual
DANIEL VILLEGAS's Inalámbrico		Establecer Contacto		0
AS Detalle de las llamadas				0
MSISON	56982256514			0
Cantidad de líneas solicitada				0
SG				0
Plan base				11.750
Grupos de clientes y alianzas				0
Customer Group	Alianza 10%			0
Bolsas Adicionales LDI Voz				0
Bolsas Adicionales Roaming				0
Descuentos Automáticos				0
IPD CP				-2.930
Descuentos no prorrateados				0
Equipo & Tarjeta Sim				0
Contrato por arrendo de equipo				0
Devolución de equipo y tarjeta SIM				0
de Equipo				0
AS Cargo de Activación de Equipo				0
AS Descuento de Cargo de Activación				0
AS Arrendamiento de Equipo con compromiso				0
Porcentaje de subsidio para PYME				0
Marca	Motorola	Seleccionar Equipo		0
Modelo	Motorola			0
Tipo de adquisición	Arrendamiento			0
Totales (CLP)	Moneda 8017.25	Validar		
Unidad (U)	0.00	Calcular		

Orden 2203086346A - 1 acciones de orden

Acción de Orden	Nombre de la Oferta	Nombre del Producto	Identificación de Servicio	En el Paso Actual (Y)	Estado
Cancelar	05 2021-ARR-MAX L LIBRE	Inalámbrico	56982256514	SI	Negociación

Cancelar Acción de Orden | Cancelar Oferta | Retirar Cancelar | Elegir Acción de Orden | Retirar Conexión | Cambiar en la Entrega | Cambiar Oferta

Ver Mensaje

Guardar | Revertir | <Regresar | Siguiente> | Cerrar

Luego de agregar la bolsa presiona **“Calcular”**, **“Validar”** y **“Siguiente”**

Paso 8

Resumen de la orden (Orden 1726813584A para MARIA PAZ GONZALEZ TORO)

Precios **Documentos** Descuento Productos Cruzados

Por favor marque los documentos que ha verificado

- ☒ Documentos
- ☒ Fotocopia de Cedula por ambos lados
- ☒ No Aplica
- ☒ No Aplica

Continúa la Orden hasta llegar a la pestaña **“Documentos”** y selecciona todos los ítems.

Paso 9



Luego selecciona en el costado inferior derecho de la pantalla la opción **“Enviar”**. Una vez enviada la Orden aparecerá el número que identifica la gestión realizada.

PASO 7 – INFORMAR CONDICIONES COMERCIALES

Paso 2

Al finalizar la carga de bolsa Roaming en ONE, informa al cliente carga exitosa de la bolsa y las condiciones comerciales.

Apóyate con el siguiente script:

"XXXXXX (NOMBRE CLIENTE) La bolsa seleccionada ya se encuentra activa para que puedas hacer uso de tu servicio Roaming. El cobro se reflejará en tu siguiente facturación, a continuación, te detallo las condiciones comerciales:"

Registra la siguiente información en el template de la interacción:

Condiciones Comerciales

Oferta comercial válida para suscriptores y/o usuarios de **planes Postpago Móvil Claro Chile** que hayan contratado el servicio con fecha posterior al **01-01-2017**.

Valores con **IVA incluido**, expresados en **pesos chilenos**.

Las llamadas se tarifican **al segundo** y el tráfico de datos **por KB**.

Las bolsas se utilizan en **días consecutivos** hasta agotar el período contratado. Considerar que el servicio de **Roaming continúa activo** una vez finalizada la bolsa contratada.

Una vez consumida la bolsa, el tráfico adicional se cobrará de acuerdo con las **tarifas Granel Roaming según el país de destino**. Conoce las tarifas [aquí](#).

Las tarifas **no aplican** para tráfico realizado mediante conexiones a **redes satelitales, marítimas ni aéreas**.

Las tarifas aplican en los siguientes países:

Canadá, Estados Unidos, México, Aruba, Belice, Costa Rica, Curazao, El

Salvador, Groenlandia, Guatemala, Guyana, Honduras, Nicaragua, Panamá, Surinam, Jamaica, Puerto Rico, República Dominicana, Trinidad y Tobago, Antigua y Barbuda, Bolivia, Colombia, Ecuador, Paraguay, Perú, Uruguay, Venezuela, Albania, Alemania, Austria, Bélgica, Bielorrusia, Bulgaria, Croacia, Dinamarca, Eslovenia, España, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Holanda, Hungría, Inglaterra, Irlanda, Islandia, Italia, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburgo, Malta, Noruega, Polonia, Portugal, República Checa, República de Macedonia, Rumanía, Serbia, Suecia, Suiza, Ucrania, Australia, Nueva Zelanda, Arabia Saudita, China, Corea del Sur, Emiratos Árabes Unidos, Filipinas, Hong Kong, India, Indonesia, Israel, Japón, Kuwait, Macao, Malasia, Omán, Pakistán, Qatar, Rusia, Singapur, Sri Lanka, Tailandia, Turquía, Vietnam, Egipto, Ghana, Sudáfrica y Túnez.

No olvides que puedes revisar tu consumo directamente desde nuestra **APP MiClaro**, miportal.clarochile.cl(se abre en una nueva pestaña) y por el canal de atención WhatsApp opción Roaming!

VENTA DE BOLSAS ROAMING MÓVIL:

👉 **Todos los ejecutivos de Canales Digitales a contar del 14 de enero pueden vender bolsas de roaming**, ampliando así las soluciones disponibles para quienes viajan y necesitan mantenerse siempre conectados. Esta habilitación nos permite asesorar de forma más completa y entregar soluciones en línea para nuestros clientes permitiéndolos estar siempre conectados.

Tips de ventas para ofrecer bolsas de Roaming con éxito

Para una correcta recomendación y una mejor experiencia del cliente, considera los siguientes puntos clave:

🌐 **Uso consecutivo:** Las bolsas de roaming se utilizan en días consecutivos hasta completar el período contratado. Es fundamental informar al cliente sobre su vigencia para que pueda planificar su viaje y uso del servicio de forma adecuada.

🌐 **Bolsas por países:** Las bolsas están **categorizadas por países**, lo que permite ofrecer una opción ajustada al destino del cliente.

🔄 **Alternativa para Plan S:** El **Plan S no incluye servicio de roaming**, por lo que puedes aprovechar esta instancia para **ofrecer un cambio**

de plan que se adapte mejor a sus necesidades de viaje, ya que su plan tampoco es compatible con bolsas roaming.

 **Cobro en boleta:** El valor de la bolsa contratada **se reflejará en la próxima boleta**, facilitando el proceso de compra para el cliente.

Esta iniciativa refuerza nuestro compromiso con la excelencia y la generación de valor en cada contacto. Cada conversación es una oportunidad para asesorar, conectar y superar las expectativas de nuestros clientes.

Para mayor información y ¿Cómo proceder? Apóyate del siguiente Procedimiento: **[Venta de Bolsas Roaming](#)**

CONTINUE

UNIDAD 2: CONSULTAS COMERCIALES (PREPAGO ONE)



CONSIDERACIONES:

1

Para activar un chip prepago, **el cliente debe llamar al *103#**, con lo cual se recibirá un SMS indicando que la activación ha sido exitosa, luego el teléfono se debe reiniciar. Una vez reiniciado, se recibirá un SMS con el número de teléfono.

2

Si el cliente indica que no conoce su número, puedes entregarle las siguientes alternativas: **que llame al 103 y seleccione la opción *** para conocer su número, **que envíe un SMS con la palabra "Número" al 6863**, o también **que ingrese desde su celular conectado con su red de datos a la siguiente URL** <https://miportal.clarochile.cl>.

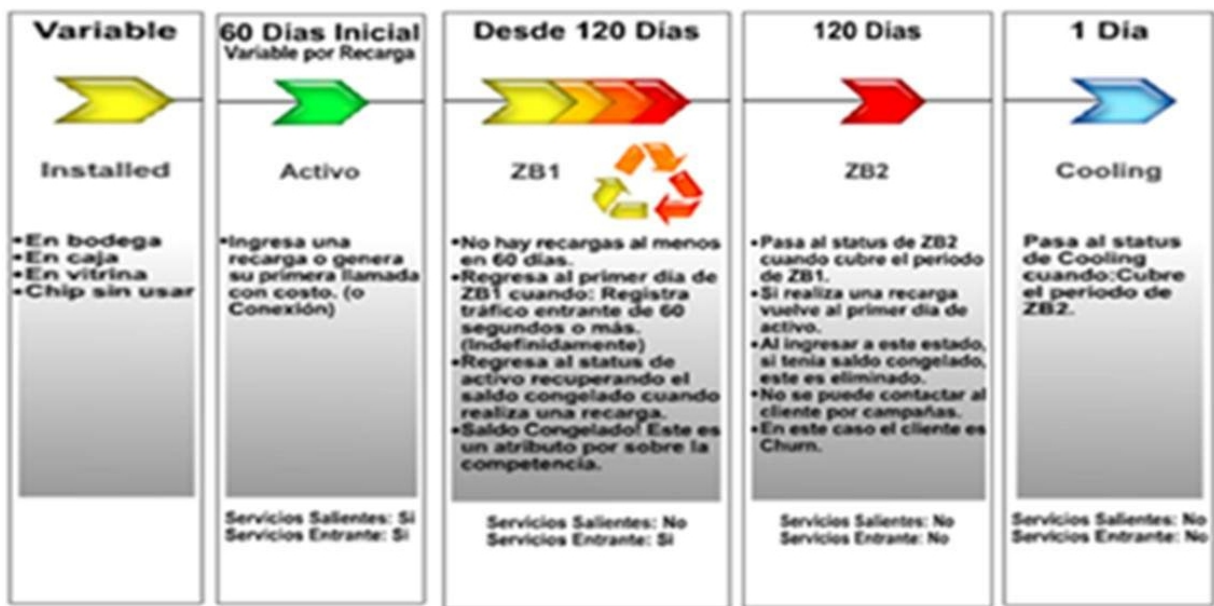
3

En el caso que la línea prepago esté registrada en una cuenta anónima en CRM One, **debes siempre validar que la persona que nos contacta sea el portador del número**, para ello puedes realizar preguntas de validación tales como: ¿Cuánto es el saldo que tiene disponible?, ¿Cuándo realizó su última recarga y cuál fue el monto? o ¿Cuáles son los últimos 3 números a los que ha llamado?

CICLO DE VIDA:

Los ciclos de vida de un número prepago son los siguientes:

- **Estado Installed:** Este estado es de un chip sin usar, cuando se encuentra en bodega, en la caja o en vitrina.
- **Estado Activo:** El chip prepago se encuentra activo, ya que se ingresó una recarga o se efectuó una primera llamada con costo. Este estado se mantiene 60 días de forma inicial y posteriormente varía según la recarga. En este estado se encuentran activos los servicios entrantes y salientes.
- **Estado ZB1:** A este estado se ingresa si no hay recargas en al menos 60 días y tiene una duración de 120 días. El saldo se encuentra suspendido, el cliente no puede realizar llamadas hasta que se realice una nueva recarga (para obtener nuevamente una vigencia de 60 días debe recargar mínimo \$3.600), sumando el monto congelado a la nueva recarga. Regresa al primer día de ZB1 cuando registra tráfico entrante de 60 segundos o más (indefinidamente).
- **Estado ZB2:** En caso de expirar el tiempo ZB1, el número entra en estado ZB2 por 120 días, en donde el saldo expira, no puede realizar y recibir llamadas y SMS. Al expirar el plazo ZB2 el número expira y pasa a estado Cooling. Si realiza una recarga vuelve al primer día de Activo. La duración del estado Activo va a depender de la vigencia de la recarga (idealmente \$3.600 para obtener una vigencia de 60 días).
- **Estado Cooling:** El cliente tiene 1 día para recargar su número prepago de lo contrario pierde el número y luego pasa a estado Installed.



CICLO DE VIDA

REGISTRA

Tópicos de CRM One

- **Motivo 1:** Consultas Comerciales
- **Motivo 2:** Productos y Servicios Activos
- **Motivo 3:** Servicios Prepagos Recargas
- **Resultado:** Solicitud Completada

MÓVIL MAS >> PRODUCTOS Y SERVICIOS >> CARACTERÍSTICAS PLAN CONTRATADO CIERRE >> CONSULTA >> RESUELTO EN LINEA



Para conocer cómo realizar la Búsqueda de Suscripción Prepago, visualizar estados, saldos y vigencias, consultar tarifas y servicios de valor agregado, además de revisar tu historial de recargas y tráfico. También encontrarás información sobre la integración con Redes Sociales en ONE. Apóyate en el siguiente enlace [aquí.](#)

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO

DESAFÍO N°03- CCDD MÓVIL CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°03-
CCDD MÓVIL CLARO**

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

FINALIZAR