

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°6 - 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.

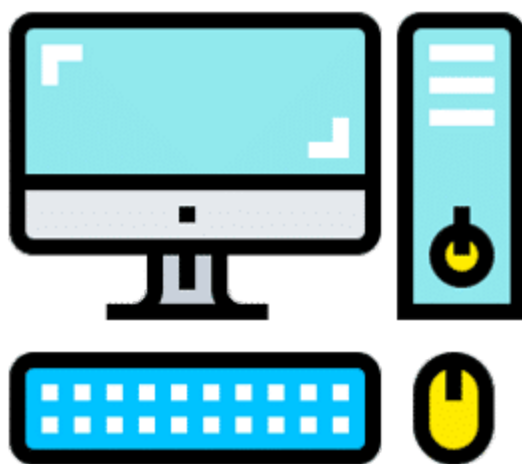
"Sr xxxxx, Le informo que para usar nuestra cobertura Roaming en particular en Argentina, usted debe tener una recarga mínima de \$5.000 pesos".

✓ 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"



ACTIVACIÓN DE ROAMING:

IMPORTANTE

Esta activación aplica para todos los canales de atención, por tanto, debes seguir lo siguiente:

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

1.1 También, puedes revisar nuestras tarifas Roaming en nuestra página web, pinchando aquí.

Paso a paso:

- Debes dirigirte al sub-menú de One, y pinchar Buscar>Orden>Producto asignado.
- Seleccionas buscar Ahora, y luego pinchas sobre la oferta del PCS a consultar
- A continuación, verás la oferta, y la estructura que contiene la misma, esto permitirá entregar el servicio como parte del plan, o bien, ofertar bolsas adicionales.

2. En caso de que el plan no incluya Roaming, puedes conocer las bolsas disponibles para agregar al plan [aquí](#).

3. Valida en la plataforma de consulta Roaming, si el cliente aplica para la activación, para ello: [pincha aquí](#).

Es vital que consideres lo que puedes activar frente a la respuesta que entrega la plataforma de consulta.

0	*Activación roaming datos: Cuestionario Equifax (Remoto) o Exhibición de CI (Presencial) *Escalamiento: Validación Facial y Biometría (Huella).	Solo activar Roaming Datos en ONE, en caso de solicitar voz o SMS, se debe escalar.	Activar solo Roaming datos+ Volte en ONE.	Tipifica (Rutas Galileo)
1	cuestionario Equifax (Remoto) o Exhibición de CI (Presencial)	Puede activar roaming con todos sus componentes (voz, SMS y datos), o elegir activar LDI.	Activar Roaming voz/datos/SMS +Volte en ONE	No requiere
2	cuestionario Equifax (Remoto) o Exhibición de CI (Presencial)	Puede activar roaming con todos sus componentes (voz, SMS y datos), sumado LDI.	Activar Roaming voz/datos/SMS + LDI+Volte en ONE	No requiere

Nota: Considerar que los canales de atención, deben aplicar una validación de identidad de entrada, la cual corresponde a cuestionario equifax en atención remota (recuerda no entregar las alternativas del cuestionario, a excepción de que la pregunta declare la palabra “siguiente o siguientes”, dentro del contenido de la misma) en caso que la validación de Equifax no resulta exitosa (fallo en 2 intentos, incidencias u otros) se debe usar validación facial, el uso de biometría es solo para canales presenciales, esto con el fin de conocer si hablan con el titular del servicio para luego proceder con la activación o desactivación del servicio.

Script:

Informa al cliente lo siguiente: “Para proceder con la gestión que solicita, necesito validar su identidad a través de preguntas de seguridad, asociadas a información que solo el titular de la cuenta podría responder, ya que son de carácter personal. ¿Está usted de acuerdo? SI/NO

Sigue la Pauta de Atención Llamada de validación EID Equifax Call Center.

Plataforma Roaming:

"Sr xxxxxx, le informo que su validación a través de cuestionario equifax no ha sido exitosa, por tanto, usaremos nuestra segunda alternativa que es validación facial":

IMPORTANTE: La validación facial es una instancia superior de seguridad. Todo cliente debe tener una validación. Si Equifax falla, pasa a validación facial. 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, solo si el cliente acepta activar Roaming Datos, en caso contrario se debe aplicar validaciones de identidad facial (remoto) y/o Biometría (presencial), una vez aprobadas se escala a través de Tipifica.

Nº 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).

Nº 2 -> El cliente puede activar Roaming y LDI, y utilizarlos en simultáneo.

3. Es importante, que tengas presente lo siguiente:

3.1 Canal Remoto: Aplica Validación por cuestionario Equifax y/o validación facial (no debes entregar las alternativas del cuestionario Equifax, a excepción de que la pregunta declare la palabra "siguiente o siguientes", dentro del contenido de la misma)

3.2 Canal presencial: Aplica primero revisión de carnet de identidad (muestra física), y en caso de no aprobar base de consulta, debes gestionar la validación biométrica.

3.3 Todos los respaldos deben quedar en gestor documental, y dejados en la orden de activación como registro.

3.4 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, se debe derivar a un canal presencial inmediatamente, para ello aplique el siguiente Script:

"Sr (a)xxxxxx, 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 solo Cuestionario Equifax, si esta falla (Dos veces o por incidencia en la página), se

aplica validación facial y en caso de nuevo fallo, se deriva a canal presencial.

Canal Presencial: Validación biométrica, Si falla, se debe escalar por Tipifica usando rutas definidas.



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 Búsqueda sin Guardar 3 Registros

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					Por Favor S...		Por Favor Sel
56977091943	WLSM	Cancelado	864205043774	89560301444B...	hxt	gonzalez	Titular de Cuenta	2189377	Cancelado
56977091943	WLSM	Activo	756753585688	89560301444B...	Comp	DIORNUZ SPA	Titular de la Cu...	225983054	Abierto
56977091943	WLSM	Cancelado	864205043774	89560301444B...	hxt	gonzalez	Titular de Cuenta	2189377	Cancelado

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 shows the 'Página Principal de Interacción' of the VIBUTEX ILKO S.A. system. The interface includes a header with company information, a main form for client interaction, and a table of actions.

Header Information:

- Cliente: VIBUTEX ILKO S.A.
- Perfil de Facturación del Cliente: 527423661
- Suscriptor: 55940349708
- Saldo Total: \$ 150.538
- Monto de la Última Factura: \$ CLP 19.967.022
- Fecha de Vencimiento: 19/06/2022
- Organización: VIBUTEX ILKO S.A.
- Cliente: VIBUTEX ILKO S.A.
- Dirección: SEGURO

Main Form Fields:

- ID de la Interacción: [Empty]
- Título: VIBUTEX ILKO S.A.
- Tipo/Subtipo de Cliente: Corporación CORPORACIONES
- Chum: [Empty]
- Marca en Lista Especial: NO EXISTEN REGISTROS
- Cia. Financiera: 104015987
- Estado: Abierto
- Fecha de Inicio: 30/11/2017 14:11:23
- Trabajo Abierto: 1962
- Conexión Especial: Ninguna
- Dirección: Avenida Camino Maipo 7375, Cerros Santiago, METROPOLITANA DE SANTIAGO, Chile
- VIP: Ninguno
- Estado de la Identificación: [Empty]

Table of Actions:

Acción	Resultado	Item de Acción
Motivo 1	Motivo 2	Motivo 3
SOLICITUDES COMERCIALES	SERVICIOS ADICIONALES	ACTIVACION SERVICIO...
SE GENERA ORDEN	SE GENERA ORDEN	SE GENERA ORDEN
104015987	SOLICITUDES COMERCIALES	SERVICIOS ADICIONALES
55940349708	SE GENERA ORDEN	SE GENERA ORDEN
Por Favor Seleccione	Por Favor Seleccione	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**.

Canal de Venta:	CallCenter	
Tipo de Oferta:	Recomendada	
Tipo de Acreditación:	Cuenta Clara	

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
Disponible	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 línea de acceso de orden (Orden 1679677915A para VIBUTEX LKO S.A.)

Identificación de la Orden: 1679677915A Estado de la Orden: Acepte Descomposición de la Orden:

Identificación de Cliente: 14212381

Fecha de Solicitudes del Servicio: 16/01/2023

Fecha de Finalización de Facturación: 16/01/2023

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

Identificación de la Asesoría de Orden: 1679677915A

Identificación de la Asesoría de Orden Externa: METROPOLITANA

Botones: Cancelar Asesoría de Orden, Cancelar Oferta, Retirar Cancelar, Cerrar Asesoría de Orden, Retirar Cancelar, Cambio en la Entrega, Cambiar Oferta, Guardar, Revertir, «Regresar», **Siguiente**, Cerrar

PASO 1

PASO 2

PASO 3

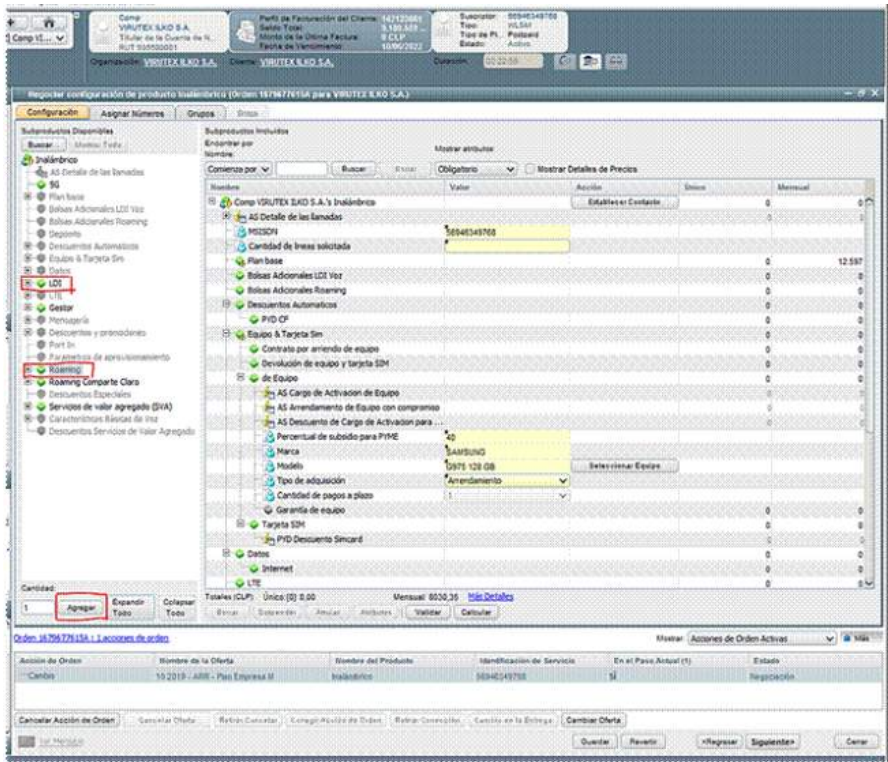
PASO 4

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 Mostrar atributos 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 1744124744A : 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	Registración	

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
 Titular de la Cuenta de R. 3.000.000.000 Monto de la Última Factura: 0 CLP Tipo de FI: Postpaid
 RUT: 90000000-1 Fecha de Vencimiento: 14/06/2022 Estado: 44564

Organización: YBUTEX S.A. Cliente: YBUTEX S.A. Dirección: 000000

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:

Vínculo de Pago: Tipo: Por Factura Dependiente: Nuevo Método de Pago:

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

Parámetros de Facturación: Formato de Facturación: Tipo de Factura: Ceroes Electrónica: Número de Verificación de BVS:

Orden: 143112643.143112643.1 acciones de orden

Recepción de Orden	Nombre de la Oferta	Nombre del Producto	Identificación de Servicio	En el Paso Actual (S)	Estado
Cancela	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 Entrega: Cambiar Oferta:

Quitar: Revertir: Pagar: Descartar: Cerrar:

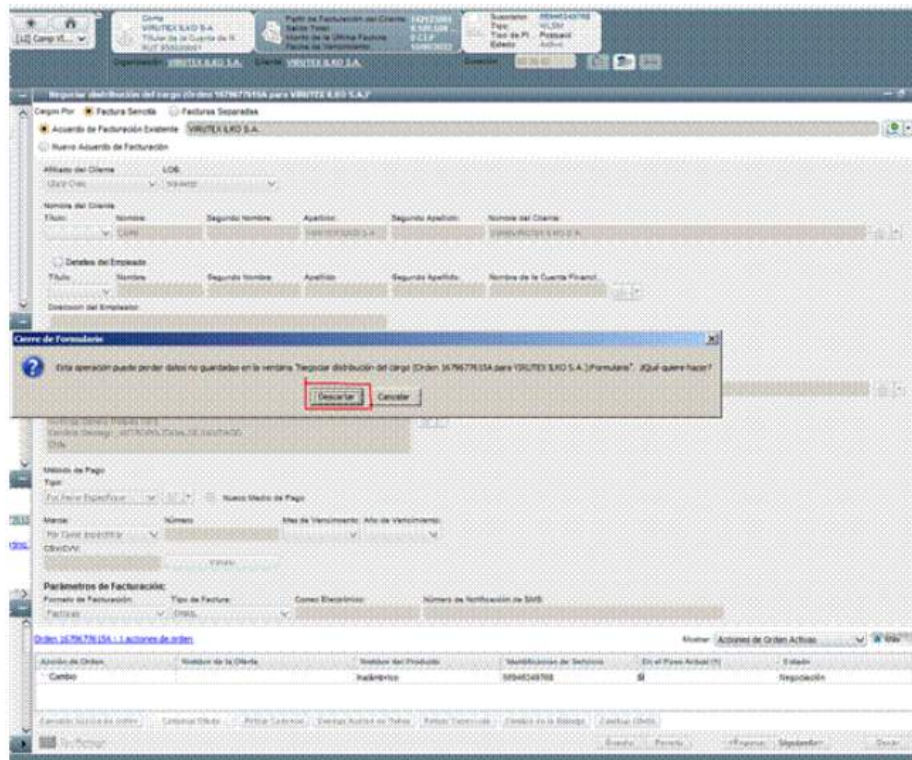
PASO 1

PASO 2

PASO 3

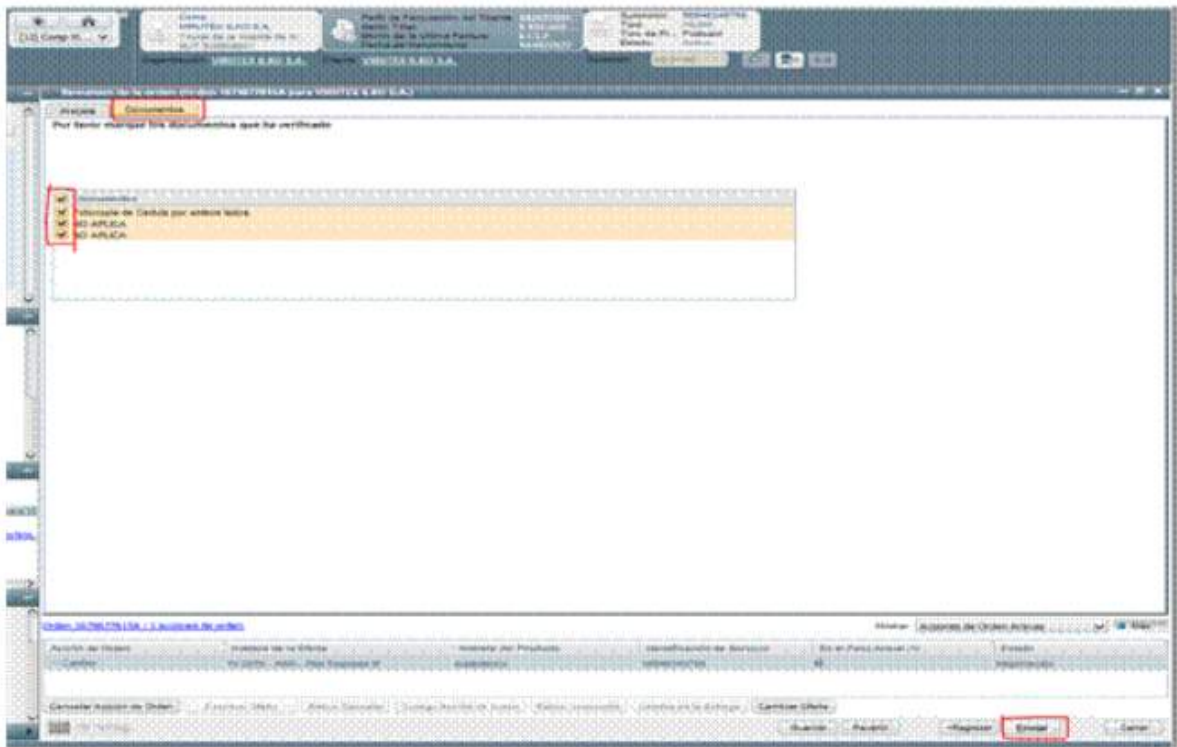
PASO 4

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.

- **Motivo 4:** Imposible completar

EJEMPLO DE REGISTRO CLIENTE TITULAR QUE NO ACTIVA SERVICIO: (Cliente no habilita servicio, ya que solo requiere información)

- ✓ Nombre titular:
- ✓ PCS que utilizará servicio XXXXXXXX
- ✓ País:
- ✓ Se entrega condiciones de Roaming, que mantiene el plan XXX y valores para el país indicado
- ✓ Se entrega condiciones del servicio de Roaming, para ser utilizado en el extranjero
- ✓ Se entrega valores de bolsas Roaming, que mantenemos disponible
- ✓ Se entrega los canales para activar servicio
- ✓ Se entregan canales para monitorear y controlar su tráfico

EJEMPLO DE REGISTRO CLIENTE USUARIO:

- ✓ Nombre XXXXXXXX
- ✓ N° en consulta
- ✓ Se entregan condiciones del plan y servicio Roaming
- ✓ Se indica a usuario, que para activar servicio debe contactarnos el titular

Tópicos ONE (titular que activa el servicio):

- **Motivo 1:** Solicitudes comerciales.
- **Motivo 2:** Servicios adicionales.
- **Motivo 3:** Activación / Desactivación Roaming
- **Motivo 4:** Se Genera Orden

EJEMPLO DE REGISTRO CLIENTE TITULAR QUE ACTIVA SERVICIO:

- ✓ Nombre titular:
- ✓ PCS que se activa el servicio XXXXXXXX:
- ✓ N° de Orden de Activación:
- ✓ País:
- ✓ Fecha de activación:
- ✓ Desactivación programada para XX/XX/XXXX a las 17:00 hrs. Chile
- ✓ Se entrega condiciones de Roaming, que mantiene el Plan XXX y valores para el país indicado
- ✓ Se entrega condiciones del servicio de Roaming, para ser utilizado en el extranjero
- ✓ Se entrega valores de bolsas Roaming, que mantenemos disponible
- ✓ Se entregan canales para monitorear y controlar su tráfico en el extranjero
- ✓ Se valida bajo N° XXXXXXXX se carga en gestor documental



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

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°6- ROAMING CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°6 -
ROAMING CLARO**

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

FINALIZAR