



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°10 - 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 SERVICIO ROAMING



DESAFÍO TERMINADO

ACTIVACIÓN SERVICIO ROAMING



POLÍTICA DE ATENCIÓN:



- Para las líneas Prepago se debe aplicar la validación de identidad, siempre y cuando el PCS este asociado a un RUT identificado en ONE, en caso contrario se debe registrar en base al procedimiento de [Modificar Contacto Prepago Móvil](#).
 - La activación del servicio a granel se debe hacer **SOLO** a través de Sucursal Virtual.
-

DEBES SABER:



- 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.
- En caso de un Prepago el cobro se realiza directamente del saldo maestro, por lo que el cliente debe recargar, un monto mínimo de

\$5.000.

- Prepagos PUEDEN activar servicio Roaming de voz y SMS, solo en países de acuerdo CAMEL.

"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 con el valor registrado al día 28 de cada mes. En el caso que el día sea festivo, se actualiza automáticamente el día anterior.

CANALES DE ATENCIÓN ROAMING:

Para llamadas fuera de Chile a estas plataformas, se le debe informar a cliente que tiene costo, de acuerdo con el país en donde se encuentre.

Canales de atención Roaming		
Call Center Roaming	WhatsApp Roaming	Nº Claro
56228203331	56979700000	*7626

Asistencia dentro y fuera de Chile

Asistencia dentro
de Chile

CONSULTA ACTIVACIÓN ROAMING:

PLANES POSTPAGO

ACTIVACIÓN DE
BOLSAS Y/O GRANEL

PLAN CUENTA
EXACTA Y PREPAGOS

ACUERDO BRASIL Y
ARGENTINA

Excluye plan S

Revisa el plan contratado del cliente a través de productos asignados, para ello pincha aquí, en caso de que, el plan no esté en la lista ofrece un Cambio de Plan.

En caso, que el cliente no acepte un cambio de plan, informa que solo puede hacer uso del servicio Roaming a Granel.

Si el plan, se encuentra en el listado, verifica lo siguiente:

1. Revisa en QDN si el servicio Roaming (excluye LDI) se encuentra activo, para ello, revisa la siguiente publicación Instructivo Consulta QDN
2. Considerar que el servicio lo veras solo activo a nivel de QDN, en caso, que no lo este, debes ingresar un ticket, apóyate en la siguiente publicación Portal Help Desk – Support@l

Informa que el servicio ya está activo para **navegar, enviar y recibir SMS y/o recibir llamados**.

Sucursal/Call center: "Sr (a). XXX le recuerdo que su plan viene con el servicio de Roaming incluido. Al aterrizar en su país de destino podrá hacer uso de su cuota de datos, voz (recibir llamados) y SMS. Por lo cual, debe solo tener activa la función de Roaming en su equipo móvil".

Si el cliente está de acuerdo > Termina la atención.

En caso, de no estar de acuerdo con los servicios entregados (*desea hacer llamados*), debes validar 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](#)

Si la respuesta de la plataforma de consulta Roaming es **2**, puedes proceder a la activación de LDI, para ello, apóyate en la publicación de [Larga Distancia Internacional Móvil](#).

Informa al cliente lo siguiente:

"Sr (a)xxxxxx, le informo que hemos activado el servicio de larga distancia, el cual le permitirá realizar llamados, le recuerdo que su plan tiene una bolsa de uso de xx minutos, por tanto, si sobre pasa esta, haremos los cobros de acuerdo a su plan comercial".

Por último, Informa al cliente que recibirá mensajes de uso del servicio, cuando este se encuentre en la cuota del 50%, 80%, y 100%. Al Llegar al 100% del uso del servicio, podrá comprar bolsas a través de nuestra Sucursal Virtual.

PLANES POSTPAGO

ACTIVACIÓN DE
BOLSAS Y/O GRANEL

PLAN CUENTA
EXACTA Y PREPAGOS

ACUERDO BRASIL Y
ARGENTINA

- Aplica para cuando el cliente consume el 100% de la bolsa de su plan.
- Clientes que están dentro del listado de planes Postpago, podrán comprar Bolsas Adicional de Roaming solo a través de SV o APP Mi Claro, para ello, debes considerar que esta tiene prioridad por sobre la que tiene incluida en el Plan,

apóyate en la publicación de [productos asignados](#) para revisar si tiene bolsas incluida.

- Ofrece al cliente, que revise las bolsas en

<https://www.claro Chile.cl/personas/servicios/servicios-moviles/roaming/bolsas/>

Aplica para clientes que desean escalar:

N° 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.

N° 1: El cliente puede activar LDI.

N° 2: El cliente puede activar LDI.

Nota: Considerar 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 LDI.

Es importante, que consideres lo siguiente:

1. **Canal remoto:** Aplica validación facial, en caso de reprobar, debe ser derivado a una sucursal.
2. **Canal presencial:** Aplica revisión de carnet de identidad (muestra física), y en caso de no aprobar base de consulta, debes gestionar la validación biométrica.

Consideraciones relacionadas al estado del carnet de identidad:

o **RUT extranjero vencido:** Aplicar solo validación facial (exclusivo canal remoto), en caso de fallo, se debe derivar a un canal presencial.

o **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.

--

PLANES POSTPAGO	ACTIVACIÓN DE BOLSAS Y/O GRANEL	PLAN CUENTA EXACTA Y PREPAGOS	ACUERDO BRASIL Y ARGENTINA
Debes ofrecer la actualización del plan, hacia la oferta MAX, para ello, apóyate en el plan comercial móvil. Si el cliente está de acuerdo: Debes realizar lo siguiente. <i>Sucursales/Canales digitales - Incluye WhatsApp Roaming:</i> • En caso de Plan S, debes realizar el cambio de plan inmediato, para ello, apóyate en la publicación de Cambio de Plan Móvil, informando al cliente que la activación tardara 24 horas. • Antes de finalizar la orden de cambio de plan, debes aplicar con el cliente el PROTOCOLO DE CIERRE PARA CAMBIO DE PLAN. Es importante que el cliente entregue su aprobación. • En caso, de que el cliente NO acepte, informa que solo podrá usar los servicios de voz y SMS, siempre y cuando tenga un saldo de \$5.000 en el saldo maestro.			

PLANES POSTPAGO	ACTIVACIÓN DE BOLSAS Y/O GRANEL	PLAN CUENTA EXACTA Y PREPAGOS	ACUERDO BRASIL Y ARGENTINA
-----------------	---------------------------------	-------------------------------	----------------------------

Desde el 29 de agosto de 2023 el servicio de Roaming de telefonía, mensajería (SMS) y datos móviles en Brasil y Argentina, está siendo descontado de su plan y solo si excede de su cuota se le cobrará a granel a valor tarifa local.

Precio del servicio consumido:

- Llamadas locales \$60/min
- Llamadas Internacionales \$360/min.
- SMS \$50.
- Uso de datos \$2,4/Mb

DEBES SABER:

- Esta nueva tarificación fue por una nueva normativa de Subtel para dejar con tarifa local servicio de Roaming tanto en Brasil como en Argentina esto para todas las compañías de telecomunicaciones del país.
- Si el cliente cuenta con una bolsa de ROAMING en su plan, el consumo se descontará de la bolsa o estructura del plan.
- Si el cliente excede el consumo de su bolsa o Plan ROAMING, comienza a cobrarse por consumo adicional, a precio local.
- Si necesitas saber si el plan del cliente cuenta con una bolsa de ROAMING, puedes apoyarte con la publicación Roaming Móvil.
- Para clientes Prepago y Cuenta Exacta, se le cobrará a granel a tarifa local, esta tarifa es la misma que se les cobra a los clientes postpago.

Para dudas o consultas del cliente por estas nuevas tarifas del servicio, puedes apoyarte con el siguiente script:

"Sr. XXX le informo que en caso de tener una bolsa o un plan con roaming y usted está en Brasil o argentina, esta se descontara de la bolsa o estructura del plan. En caso de que estas se acaben, el cobro será realizado mediante las tarifas descritas"

REGISTRA:

Dejar el siguiente registro en One (Aplica para masivo)

- **Motivo 1:** Consultas comerciales
- **Motivo 2:** Productos y servicios Activos
- **Motivo 3:** Roaming
- **Resultado esperado:** Solicitud completada
- **En la observación:** "Roaming Brasil o Argentina"

- **Motivo 1:** Solicitudes comerciales.
- **Motivo 2:** Servicios adicionales.
- **Motivo 3:** Activación / Desactivación Roaming
- **Resultado esperado:** Imposible completar
- En la observación:** "Roaming Brasil o Argentina"



Conoce el Protocolo de Activación Roaming a través del siguiente [link](#)



¡Repasemos lo aprendido!

Selecciona la opción que consideres correcta:

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.

☐

Verdadero

☐

Falso

SUBMIT



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO

DESAFÍO N°10 - ROAMING CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°10 -
ROAMING CLARO**

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

FINALIZAR