



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°11 - 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



LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL



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 red claro y Países con cobertura de Otros Operadores, para saber en detalle sobre estos países, dirígete a términos y condiciones de las **tarifa prepago**.

"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.
- Recomienda al cliente, usar miportal.clarocile.cl, en donde podrá revisar el consumo de datos de su roaming (no aplica conexión de WIFI), **pincha aquí**, para ver la imagen de referencia.

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	N° Claro
56228203331	56979700000	*7626
Asistencia dentro y fuera de Chile		Asistencia dentro de Chile

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

En el caso que la llamada caiga a Call center Front, la Transferencia es al RP_ROAMING_MOVIL y se asiste durante 30 segundos, en caso de no tener respuesta del ejecutivo Roaming, se debe retomar al cliente indicando que quedará en fila de espera para ser atendido, ofrece canal directo Roaming (*7626 o al + 56979700000) en caso de cortarse la llamada.

IMPORTANTE: Call center front solamente puede transferir llamadas de consultas TÉCNICAS, en caso de temas relacionados a facturación, se debe transferir a comercial móvil, apóyate en la siguiente publicación [Protocolo de Transferencia Móvil](#).

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.clarochile.cl/personas/servicios/servicios-moviles/roaming/bolsas/>

GESTION:

1. Para activar las bolsas de Roaming, guía al cliente, apoyándote de la publicación [Sucursal Virtual](#), apartado de CONTRATAR SERVICIOS.

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 tardará 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 clientes Prepago, debes realizar el cambio de plan inmediato, para ello, apóyate en la publicación de Migración Prepago a Postpago Móvil • 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:** "Motivo de la consulta Roaming."



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

LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL



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 la exhibición de su carnet de identidad en canales presenciales o cuestionario Equifax a través de atención remota.
- 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.

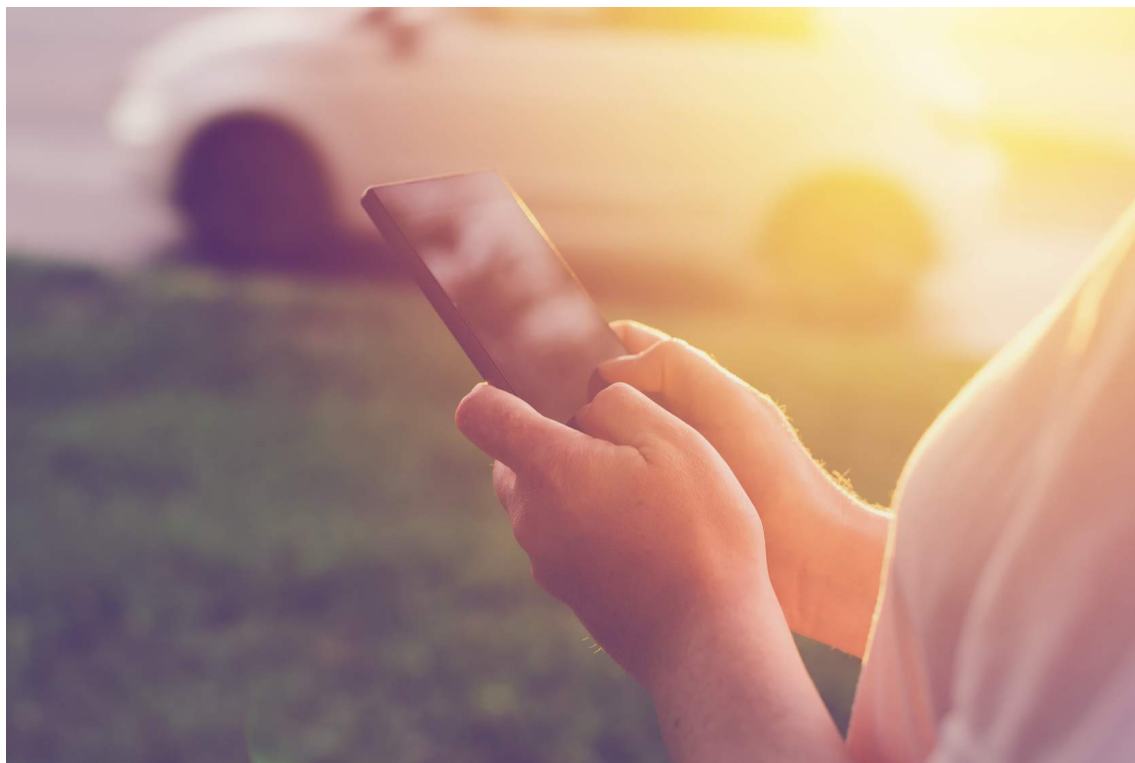
- No se puede activar el servicio LDI **si el RUT posee deudas en el servicio móvil**.
- En caso de que el PCS este bloqueado por robo/perdida, debes apoyarte de la siguiente publicación Bloqueo/Desbloqueo Robo Pérdida Postpago.
- El cliente **será sujeto a evaluación comercial**, de acuerdo a los límites de crédito, definidos por Claro Chile.
- En el caso de una activación LDI debes escalar directamente a Galileo/ por Tipifica si la máscara de consulta indica el tipo 0 y/o 1.

DEBES SABER:

IMPORTANTE

- 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 descontaran 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 traficarse a \$120 el minuto adicional** (IVA incluido).
- En caso de 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 (ver Tarifas Postpago).

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



ACTIVACIÓN DE LDI:

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

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

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

- Debes dirigirte al sub-menú de ONE y pinchar en Buscar > Orden > Producto Asignado.

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
2. En caso de que el plan no incluya LDI, puedes conocer las bolsas disponibles para agregar al plan aquí. 3. Valida en la Plataforma de Consulta LDI 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 máscara de consulta. 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. 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.				
0	cuestionario Equifax (Remoto) o Exhibición de CI (Presencial) --> OK (validación de entrada)	Activar LDI. Preguntar si quiere voz/SMS	No requiere	
0	Validación Facial y Biometría (Huella) --> No OK	Se debe escalar	Tipifica (Usando rutas Galileo)	
1	Cuestionario Equifax (Remoto) o Exhibición de CI (Presencial) --> OK (validación de entrada)	Activar LDI voz/SMS	No requiere	

2	Cuestionario Equifax (Remoto) o Exhibición de CI (Presencial) --> OK (validación de entrada)	Activar LDI voz/ SMS	No requiere
---	--	----------------------	-------------

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
--------	--------	--------	--------	--

4. Es importante que tengas claro lo siguiente:

4.1 Canal remoto: Aplica validación por cuestionario Equifax (Aplica en primer contacto, solo tienen dos intentos), y validación facial (Aplica cuando la máscara muestre 0), para ello, te dejamos el instructivo para tus revisiones, para revisar pincha aquí.

En caso de que la validación facial no funcione, el cliente debe ser derivado a una sucursal.

4.2 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.

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

4.4 En caso de que cliente no pase la validación facial en canales remotos o bien, no disponga de las herramientas para ello, 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".

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4
5. Escalamiento. Este 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 usando las siguientes rutas: - Call Center:» MOVIL MAS» 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. Considera que, para el escalamiento, la validación de identidad debe estar 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			



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO

DESAFÍO N°11 - ROAMING CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°11 -
ROAMING CLARO**

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

FINALIZAR