

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°7 - 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.



NUEVAS TARIFAS DE ROAMING DESCONTADO DEL PLAN



SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES ROAMING



ACTIVIDAD



DESAFÍO TERMINADO

NUEVAS TARIFAS DE ROAMING DESCONTADO DEL PLAN



DEBES SABER:



1

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.

2

Si el cliente cuenta con una bolsa de ROAMING en su plan, el consumo se descontará de la bolsa o estructura del plan.

3

Si el cliente excede el consumo de su bolsa o Plan ROAMING, comienza a cobrarse por consumo adicional, a precio local.

4

Si necesitas saber si el plan del cliente cuenta con una bolsa de ROAMING, puedes apoyarte con la publicación [Roaming Móvil](#).

5

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.

6

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 esta 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"*

PREGUNTAS FRECUENTES:

IMPORTANTE

1. ¿Por qué siguen cobrando el servicio de Roaming? Ya que no es lo que indican las noticias.

Según la nueva normativa de Subtel, no obliga a las compañías de telecomunicaciones entregar el servicio de Roaming a costo \$0. Lo que indica es que todo consumo del cliente se descontará de su plan y solo en el caso que se exceda de su cuota nacional se le cobrará a granel a tarifa local, sobre su boleta final.

2. ¿Es para todos los países este cambio en las tarifas?

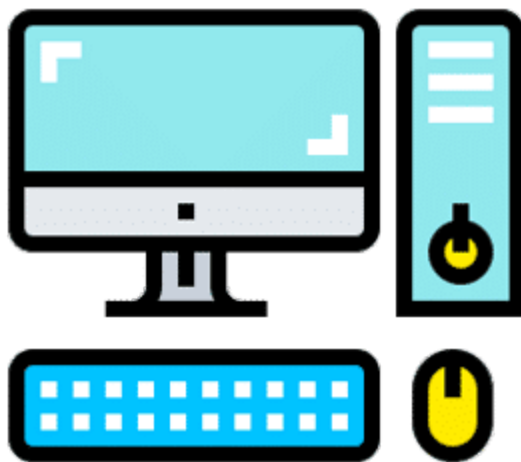
Por el momento solo está vigente para Argentina y Brasil.

3. ¿Desde cuándo se empezará a cobrar con estas nuevas tarifas?

Desde el 29 de agosto de 2023 comenzó esta nueva tarificación.

4. ¿Cómo puedo revisar si tengo Bolsas Roaming y el consumo?

Esto lo puedes revisar desde su Sucursal Virtual o la APP de Claro.



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"

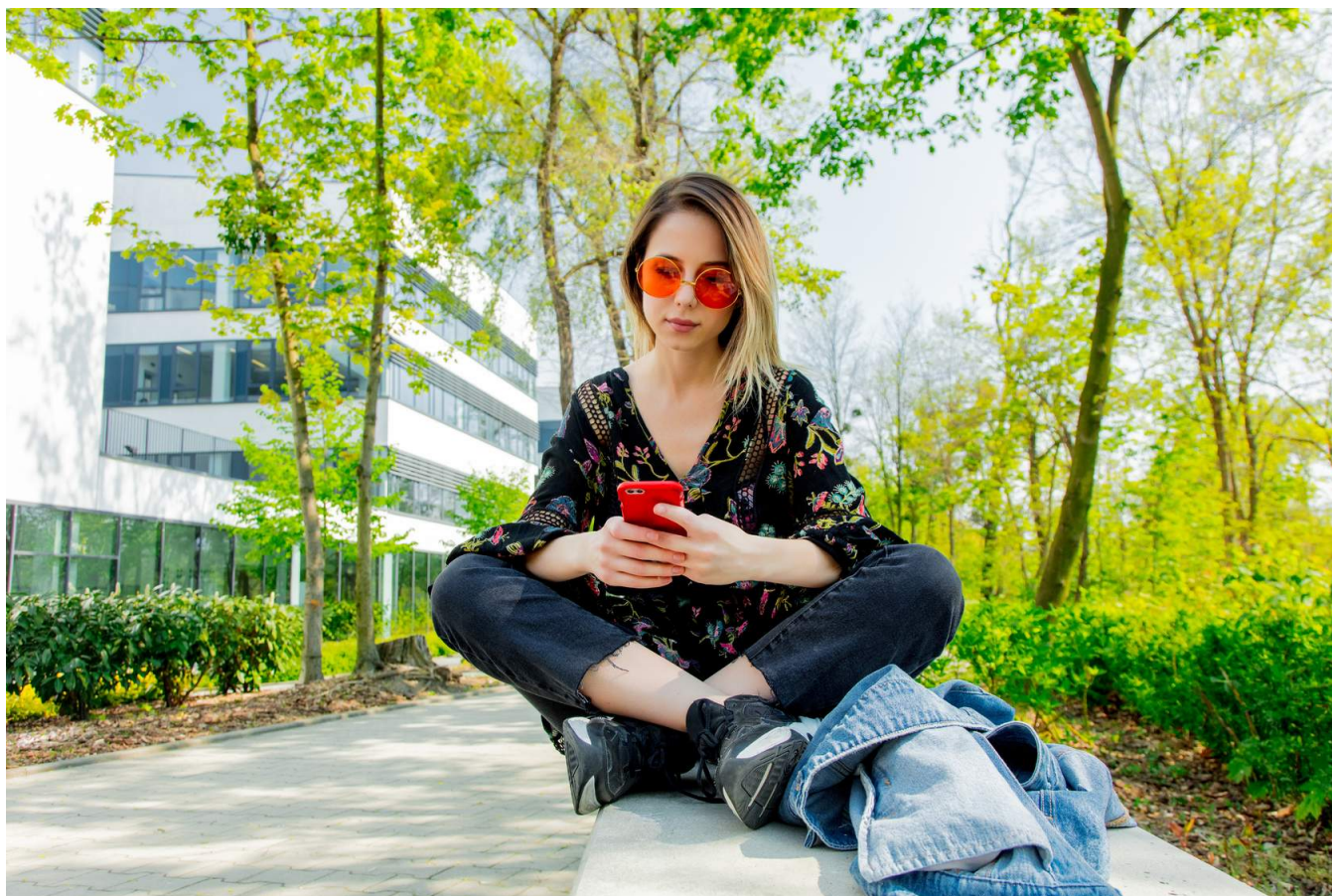
Registro exclusivo Plataforma Roaming:

- **Motivo 1:** SOLICITUDES COMERCIALES
- **Motivo 2:** SERVICIOS ADICIONALES
- **Motivo 3:** ACTIVACIÓN SERVICIOS DATOS/SMS/VOZ
- **Resultado esperado:** IMPOSIBLE COMPLETAR
- **En la observación:** "Roaming Brasil o Argentina"



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES ROAMING



GESTIÓN:



Valida si existe límite de crédito activo, para ello, sigue los siguientes pasos de revisión:

PLATAFORMA ROAMING

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

1. Ingresa a <https://mysyniverse.syniverse.com/login>
Luego, en la página de inicio, ingrese usuario y clave y pincha en Iniciar sesión.



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

2. Al ingresar debes ingresar al módulo ACCESibility1, y luego hace Clic en el botón **"Analyzer"**.



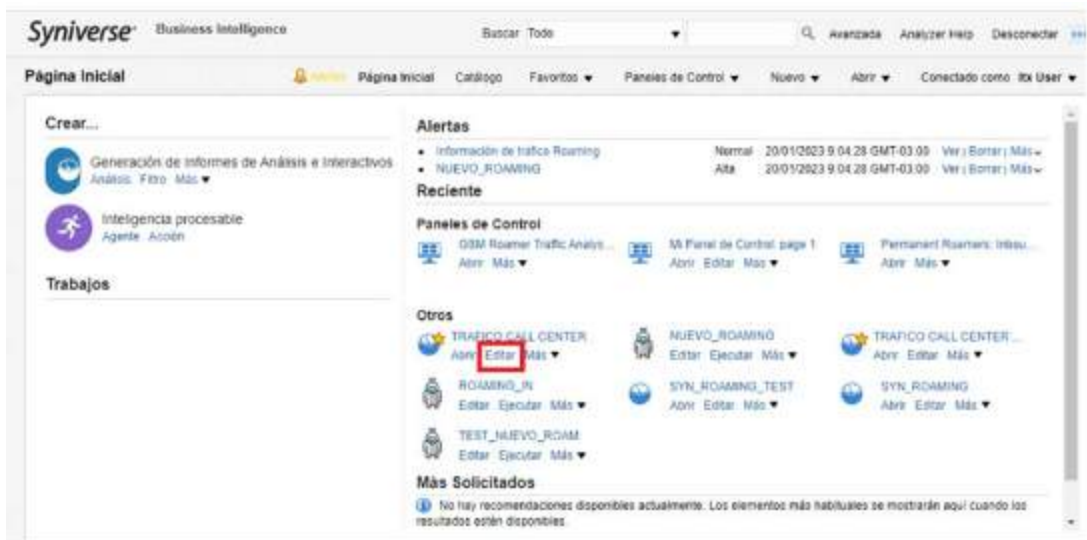
PASO 1

PASO 2

PASO 3

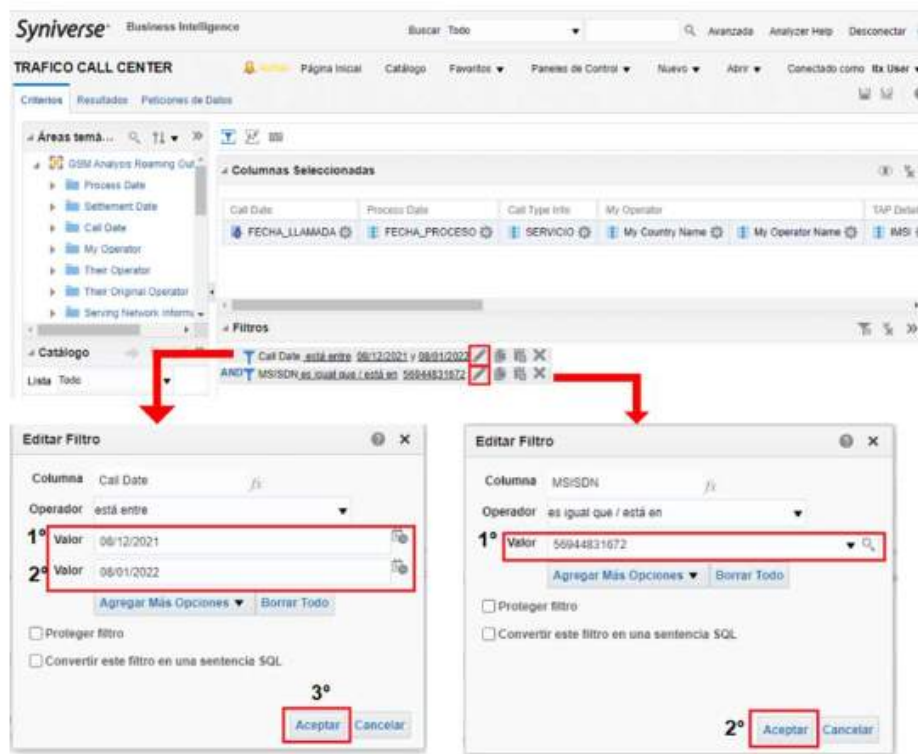
PASO 4

3. Al ingresar en Analyzer, verás esta pantalla. La cual debes ingresar a **"Editar"** del módulo Otros TRÁFICO CALL CENTER.



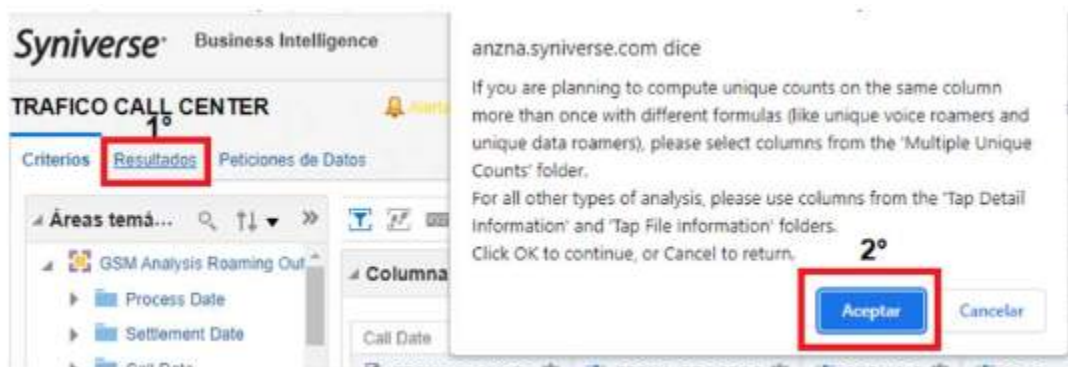
PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
--------	--------	--------	--------	--

4. Al ingresar, en el ícono de lápiz, debemos configurar fechas de tráfico a revisar ubicados en **"Call Date"** e indicar PCS a revisar en **"MSISDN"**



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

5. Una vez configuradas las fechas y PCS a revisar, 1º debemos hacer clic en **"Resultados"** > 2º clic en **"Aceptar"** del mensaje que aparece, para ver los resultados de tráfico Roaming.



PASO 1

PASO 2

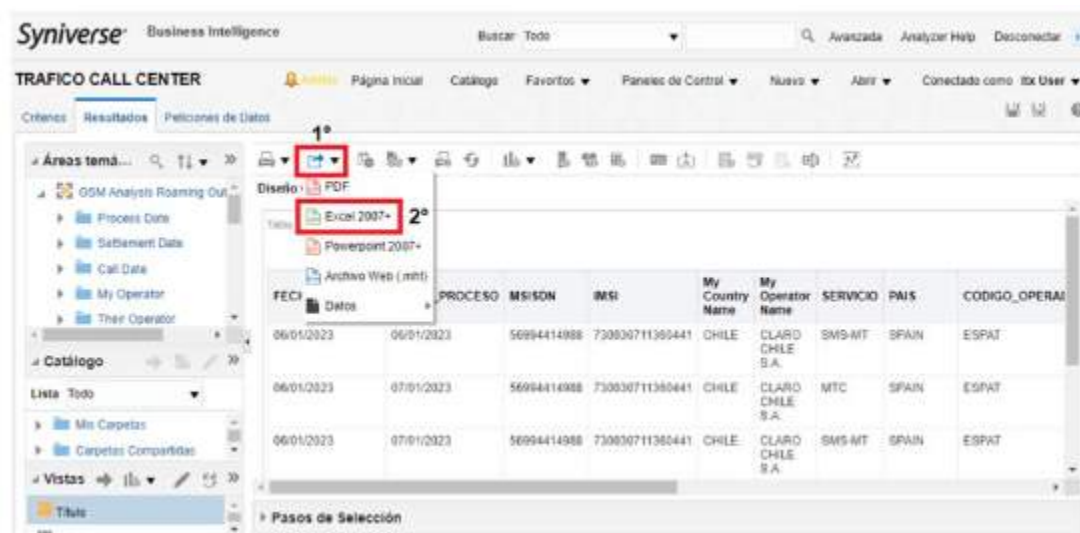
PASO 3

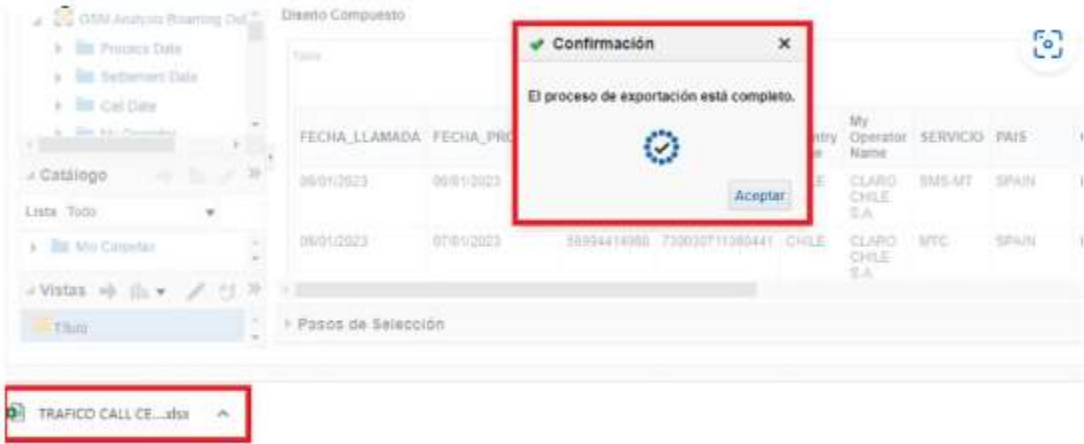
PASO 4

6. Al ingresar en **"Resultados"**, debemos:

1° hacer clic en botón para exportar data

2° clic en opción "Excel"



PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
7. Al presionar “Excel”, se descargará tráfico. Una vez esté listo, la página nos notificará y, por consiguiente, debemos abrir archivo.  The screenshot shows the 'GSM Analysis Reporting Tool' interface. A 'Confirmación' dialog box is displayed in the center, stating 'El proceso de exportación está completo.' (The export process is complete.) with an 'Aceptar' (Accept) button. Below the dialog, a table of data is visible with columns: 'FECHA_LLAMADA', 'FECHA_PRO', 'My Operator', 'SERVICIO', and 'PAIS'. At the bottom left, a download link 'TRAFICO CALL CE...xlsx' is highlighted with a red box.				

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
8. En Excel descargado se podrá apreciar el tráfico realizado por cliente. Para poder calcular el tráfico debemos tener en cuenta el servicio que ha utilizado el cliente, puesto que cada componente (voz, sms, datos) tiene un nombre diferente. Los servicios son: • GPRS= internet. Se revisa en columna “DATOS”, información se encuentra en formato KB (algunas veces se muestra en MB; planilla lo indica, si no figura “MB” en DATOS, es porque información está considerada en KB). • SMS-MT= SMS recibidos. Se revisa en columna “LLAMADAS”, información muestra el Q de SMS recibidos.				

- **SMS-MO=** SMS salientes. Se revisa en columna "LLAMADAS", información muestra el Q de SMS recibidos.
- **MTC=** minutos de llamadas recibidas. Se revisa en columna "MINUTOS", información se encuentra en formato minutos.
- **MOC=** minutos de llamadas salientes. Se revisa en columna "MINUTOS", información se encuentra en formato minutos.

Para Calcular el consumo, debes hacer lo siguiente:

a) Idealmente, ordenar columna "Servicio" de la A-Z en planilla de tráfico. Esto con el fin de tener los servicios ordenados y facilitar cálculo.

b) Considerar el plan móvil del cliente, debido a que ciertos planes cuentan con cuota Roaming incorporada en el plan. Si queremos identificar sobreconsumo en un cliente, este punto hay que tenerlo en cuenta y restar tráfico calculado de la cuota Roaming del plan, para identificar si sobrepasa cuota e identificar valor de consumo a granel; o identificar si aún no presenta sobreconsumo.

c) Considerar si mantiene bolsa adicional Roaming contratada y con vigencia.

d) Considerar país donde estuvo realizando tráfico Roaming, ya que dependiendo del país es la tarifa que se cobra o determina si tráfico es cubierto por bolsa Roaming (adicional o incluida en plan).

Para calcular internet, debes hacer lo siguiente:

1. Revisar en qué país o países estaba cliente. Si tenemos países los cuales no están cubiertos por las bolsas, debemos filtrar por país y calcular aparte. Si estaba en país o países cubiertos por las bolsas de los planes o adicionales, las podemos dejar juntas, dependiendo del criterio bolsa adicional o bolsa Roaming de los planes.

2. Sumar toda la data que se presenta en columna "DATOS", sobre GPRS.

En columna "DATOS" hay que fijarse el tipo de unidad de medida por el cual está arrojándose la data, los datos móviles pueden ser expresados en unidad kilobyte (KB) o megabyte (MB); dependiendo de la unidad expresada en archivo será la forma de cálculo.

La idea es llevar el consumo a MB y/o GB de ser necesario, esto con el fin de establecer correctamente si el consumo está dentro de la cuota de alguna bolsa, o si se está consumiendo a granel.

2.1. Si está en país cubierto por bolsa, la suma de los datos la debemos restar a la cuota del plan o de la bolsa adicional. Con el resultado, debemos establecer si aún consume o no la cuota.

A) Si la planilla arroja datos en MB, debemos dividir la suma una vez por 1024 para obtener los GB. (Si nos arroja un valor inferior a 1, no debemos dividir, puesto que aún no se consume 1GB; y debemos considerar sólo la sumatoria que está expresada en MB).

Por otro lado, si consumo supera la cuota de la bolsa, el resultado debemos nuevamente por 1024 para obtener MB y multiplicarlo por la tarifa \$20, zona 1.

Ejemplo: Cliente con 2.048 MB en Perú, con Plan Max M (20 min, 20 SMS y 1 GB)

$2048/1024 = 2\text{GB} - 1\text{GB} = 1\text{GB}$ consumo a granel

Para calcular en valor CLP= $1 \times 1024 = 1024 \times 20 = \20480 de consumo a granel.

Cliente con 2.048 MB en Perú, con Plan Max XL Libre (60 min, 60 SMS y 3 GB)

$2048/1024 = 2\text{GB} - 3\text{GB} = -1\text{GB}$ (Le queda 1 GB de la bolsa)

B) Si la planilla arroja datos en KB, debemos dividir una vez por 1024 para obtener los MB. Si queremos pasarlos a GB, debemos dividir una vez más por 1024 (dos divisiones en total).

Ejemplo: Cliente con 2.097.152 KB en Perú, con Plan Max M (20 min, 20 SMS y 1 GB)

$2097152/1024 = 2048\text{MB}/1024 = 2\text{GB} - 1\text{GB} = 1\text{GB}$ consumo a granel

Para calcular en valor CLP= $1 \times 1024 = 1024 \times 20 = \20480 de consumo a granel.

Cliente con 2.097.152 KB en Perú, con Plan Max XL Libre (60 min, 60 SMS y 3 GB)

$2097152/1024 = 2048\text{MB}/1024 = 2\text{GB} - 3\text{GB} = -1\text{GB}$ (Le queda 1 GB de la bolsa)

2.2. Si está en país no cubierto por las bolsas, debemos tener en cuenta la tarifa de MB a granel por \$20 o \$3990; también hay que tener en cuenta si planilla arroja data en KB o MB (para MB se multiplica directamente por la tarifa; para KB se divide una vez por 1024 para obtener MB y luego se multiplica por la tarifa. Ejemplo a continuación).

Ejemplo zona 1: Cliente con 2048 MB en Bolivia.

$2048\text{MB} \times 20 = \40.960

Ejemplo zona 2: Cliente con 2.097.152 KB en Cuba.

$2097152/1024 = 2048\text{MB} \times 3990 = \$8.171.520$.

Para calcular voz, debes hacer:

1. Revisar en qué país o países estaba cliente. Si tenemos países los cuales no están cubiertos por las bolsas, debemos filtrar por país y calcular aparte. Si estaba en país o países cubiertos por las bolsas de los planes o adicionales, las podemos dejar juntas, dependiendo del criterio bolsa adicional o bolsa Roaming de los planes.

2. Sumar toda la data que se presenta en columna "MINUTOS", sobre MOC y/o MTC. El resultado nos arroja en minutos.

A) Si minutos fueron traficados en país cubierto por alguna bolsa, debemos restárselo a la cuota del plan.

Ejemplo: Cliente con 15 minutos hablados en Argentina, con plan Max Y (10 min, 10 SMS y 500 MB).

$15 - 10 = 5 \times 60 = \300 .

B) Si minutos fueron traficados en país no cubierto por bolsa, debemos calcularlo según tarifa de país donde estuvo cliente.

Ejemplo: Cliente con 15 minutos hablados en Cuba.

$15 \times 1600 = \$24.000$

Cliente con 15 minutos hablados en China.

$15 \times 60 = \$ 900$

Para calcular SMS, debemos:

1. Revisar en qué país o países estaba cliente. Si tenemos países los cuales no están cubiertos por las bolsas, debemos filtrar por país y calcular aparte. Si estaba en país o países cubiertos por las bolsas de los planes o adicionales, las podemos dejar juntas, dependiendo del criterio bolsa adicional o bolsa Roaming de los planes.

2. Sumar toda la data que se presenta en columna "LLAMADAS", sobre SMS-MO. El resultado nos arroja en unidades de SMS.

A) Si cliente envió SMS de un país cubierto por bolsas, debemos restarle la sumatoria a la cuota del plan.

B) Si cliente envió SMS de un país no cubierto por bolsas, debemos multiplicar la sumatoria por la tarifa del país desde donde envió el SMS.

My Operator Name	SERVICIO	PAIS	CODIGO_OPERADOR	NOMBRE_OPERADOR	ANUM	PAIS_ORIGEN	BNUM	PAIS_DESTINO	LLAMADAS	MINUTOS
CLARO CHILE S.A.	SMS-MT	SPAIN	ESPAT	VODAFONE ESPANA S.A.U.		CHILE	5692099001		4	0,00
CLARO CHILE S.A.	MTS	SPAIN	ESPAT	VODAFONE ESPANA S.A.U.		CHILE	56226668975		1	0,03
CLARO CHILE S.A.	SMS-MT	SPAIN	ESPAT	VODAFONE ESPANA S.A.U.		CHILE	5692099001		4	0,00
CLARO CHILE S.A.	SMS-MO	MOROCCO	MARM3	WANA CORPORATE	5692099000	UNKNOWN		CHILE	2	0,00
CLARO CHILE S.A.	SMS-MT	SPAIN	ESPAT	VODAFONE ESPANA S.A.U.		CHILE	5692099001		1	0,00
CLARO CHILE S.A.	GPRS	MOROCCO	MARM3	WANA CORPORATE		UNKNOWN			3	21,87



IMPORTANTE:

- El servicio Roaming es generado en redes extranjeras, por lo que los tráficos presentan desfases que impactan en los valores informados, los cuales pueden variar de un día a otro y no representan lo que finalmente será facturado al cliente.
- No se entrega tráfico obtenido de Syniverse a cliente. Para ese tipo de casos, se debe derivar a SV, APP Mi Claro o miportal.clarochile.cl.
- Tráfico obtenido de Syniverse aplica para la gestión de candidatos, alertas Syniverse y reporte Análisis prevención fraude WSMS.

PAGO DE LÍMITE DE CRÉDITO:

PASO 1,2

PASO 3

PASO 4

PASO 5

Exclusivo para Plataforma Roaming

En caso de Sucursales, el pago debe ser directo por sus cajas recaudadores, y para canales digitales, debe ser derivado a Plataforma Roaming para su recaudación (Ofrece contacto a través de nuestro número de WhatsApp).

Paso 1: Ingresa al link <https://www.zumpago.cl/PortalVentasClaro/Login>

Paso 2: Ingresa RUT y contraseña



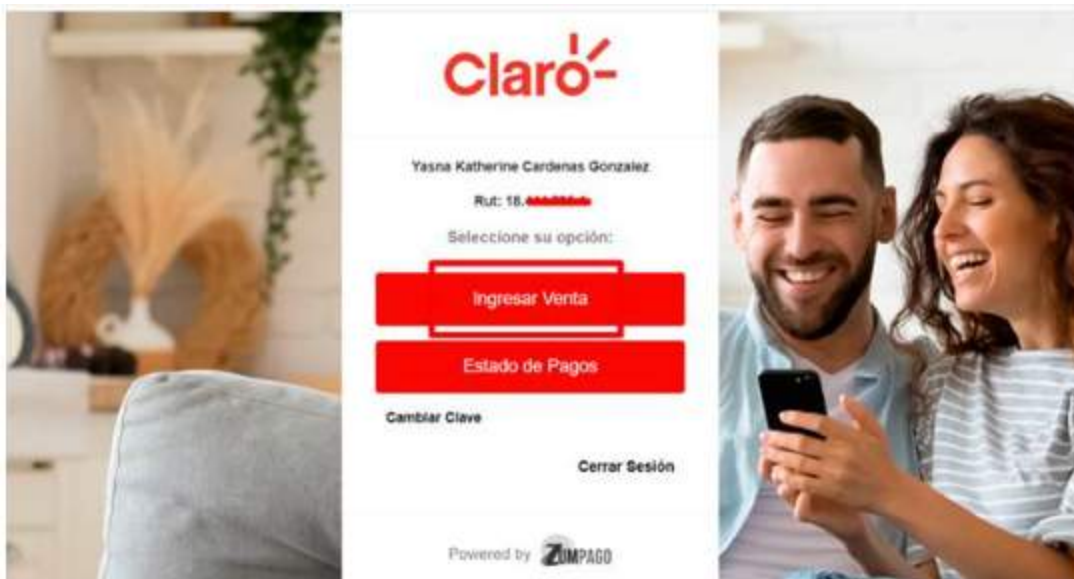
PASO 1,2

PASO 3

PASO 4

PASO 5

Paso 3: Dirígete a ingresar venta



PASO 1,2	PASO 3	PASO 4	PASO 5	
----------	--------	--------	--------	--

Paso 4: Ingresa los siguientes datos, y luego pincha en **continuar**:

Los datos son:

- Legado
- RUT
- Cuenta: En el caso de que cliente no tenga cuenta creada ingresar Rut sin punto ni guion
- Monto
- Email: Email de cliente debe estar activo ya que en esta dirección será enviado el link de pago
- Teléfono



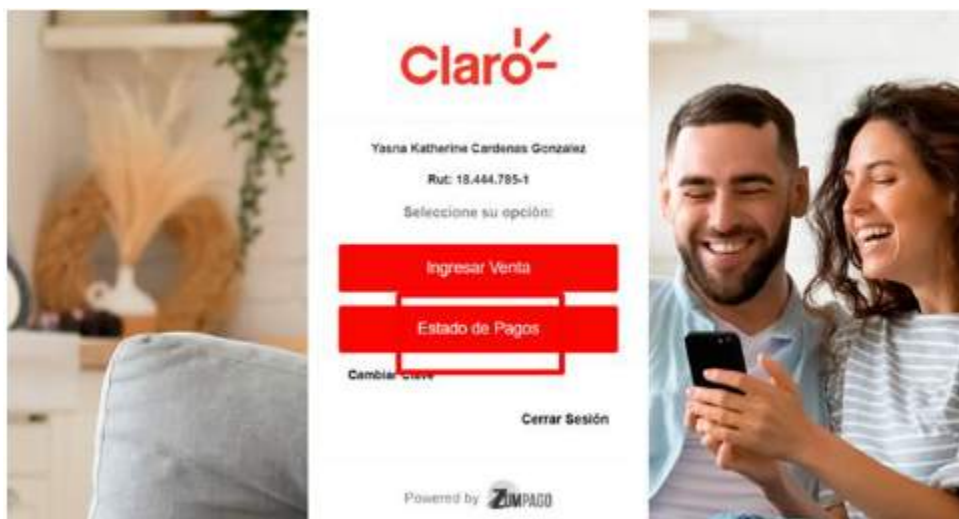
PASO 1,2	PASO 3	PASO 4	PASO 5	
----------	--------	--------	--------	--

Paso 5: Una vez que el ejecutivo de ventas complete los datos del cliente, se envía un correo a cliente con monto a pagar. En donde el cliente, debe pinchar en **“Pague aquí”**, este email tarda solo 3 minutos en llegar al cliente.

Vigencia del Link de pago es solo por 48 hrs.



PASO 1,2	PASO 3	PASO 4	PASO 5
Paso 6: Una vez que el cliente pague, debe validar dicho pago en esta misma aplicación. Dirígete a la vista de Estado de Pagos.			



PASO 1,2	PASO 3	PASO 4	PASO 5	
----------	--------	--------	--------	--

Paso 7: Una vez que el cliente realizo su pago, este es validado por recaudador Zumpago y su estado cambia a **"Pagado"** tal como lo muestra la imagen.





Yasna Katherine Cardenas Gonzalez

Rut: 18.44 [REDACTED]

ESTADO DE PAGOS

Rut

Estado

Buscar

Fecha	Rut	Monto	Legenda	N° Control	Estado
07/06/2023	174034001	\$2.431.417	098	174034001	Pendiente
20/06/2023	18447801	\$0	098	12345678	Pagado

Volver





DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/02

¿Cómo el cliente puede revisar si tiene Bolsas Roaming y su consumo?

- ☐ Esto se puede revisar desde la Sucursal Virtual o la APP de Claro.
- ☐ Esto se puede revisar desde la página web de ClaroVTR.

Pregunta

02/02

El servicio Roaming es generado en redes extranjeras, por lo que los tráficos presentan desfases que impactan en los valores informados, los cuales pueden variar de un día a otro y no representan lo que finalmente será facturado al cliente.

☐

Correcto

☐

Incorrecto

DESAFÍO TERMINADO

DESAFÍO N°7- ROAMING CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°7 -
ROAMING CLARO**

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

FINALIZAR