



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°03 - 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.

≡ UNIDAD 1: TRANSFERENCIA DESDE PLATAFORMA ROAMING A POSTPAGO

≡ UNIDAD 2: SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES ROAMING MÓVIL

≡ UNIDAD 3: ROAMING OUT CLARO

≡ DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: TRANSFERENCIA DESDE PLATAFORMA ROAMING A POSTPAGO



**CORTE DE LLAMADA POR PROBLEMAS DE AUDIOS
O LÍNEA TOMADA:**

GESTIÓN:

Aplica cuando:

- La atención del ejecutivo es finalizada y cliente deja la línea tomada.
- Cuando la llamada/Transferencia ingresa sin audio.
- Llamada queda sin audio en medio de la atención.
- Los pasos 1 y 2 se deben realizar dentro de los siguientes 15 segundos desde que el cliente deja línea tomada o queda sin audio

1. Línea tomada post atención:

"Don/Sra. xxxx ya finalizamos la atención, agradeceré puede proceder a cortar el llamado"

Si el cliente no contesta, responde:

"Don/Sra. xxx ya finalizamos la atención, procederé a cortar el llamado"

2. Línea tomada por llamada sin audio al comienzo o en medio de atención:

"Hola/Don/Sra. Xxxx, se encuentra en línea, no le escucho?"

Si el cliente no contesta, responde:

"Hola/Don/Sra. Xxxx, procederé a cortar el llamado"

Para realizar el corte de la llamada debes hacer clic en el botón de corte que indica la siguiente imagen:

00:26:28

967173558

00:06:46

977748219

00:28:47

957257435

00:05:50

974062913

00:07:39

945387110

00:09:4

Información del caso

Servicio Atención: 11564 POSTPAGO_BAJO

CallID: 74815e4a-9b7a-11ef-8682-1967b723ee4

945387110 Conectado

Información

General

Title

First Name*

Last Name*

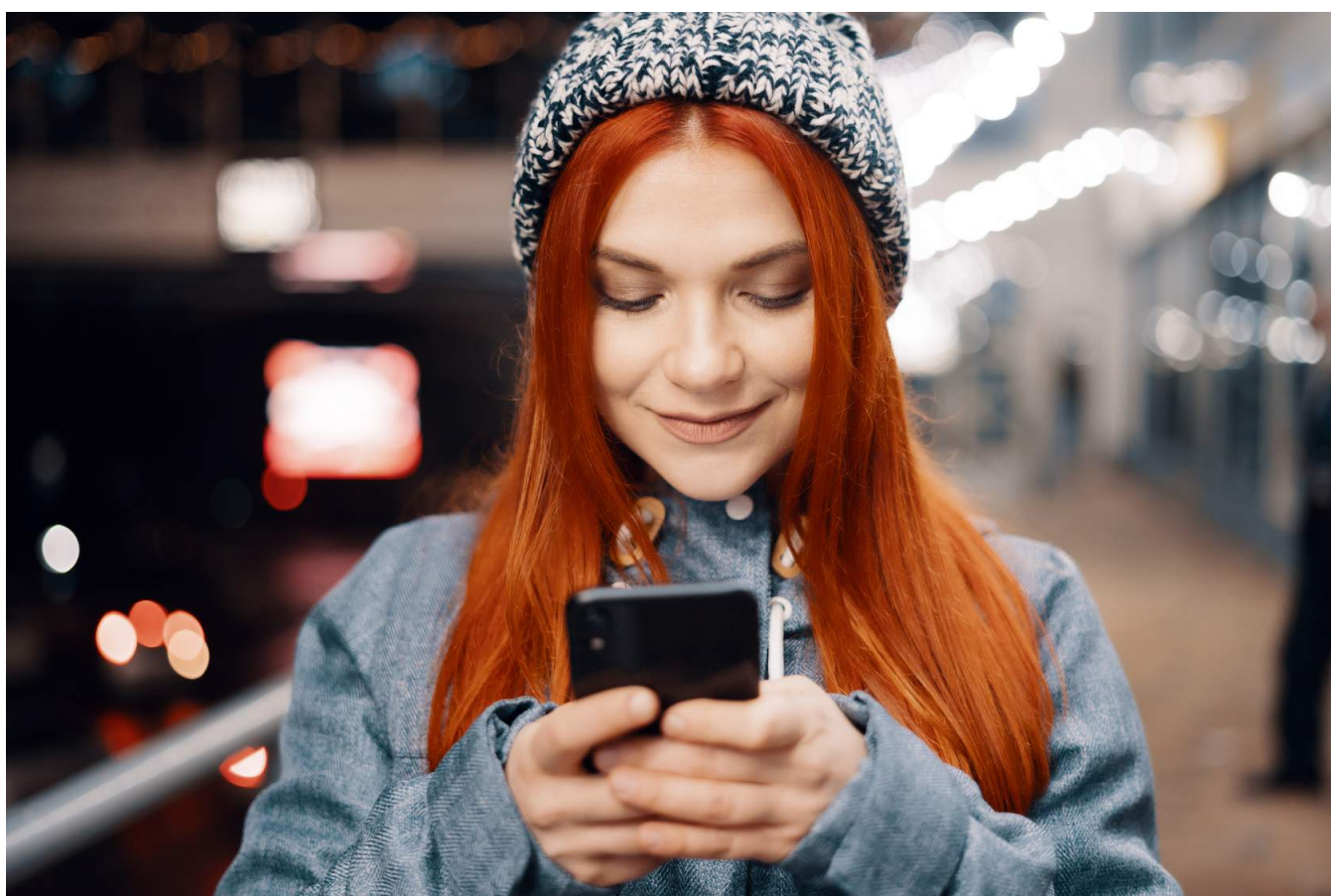
E-mail Address

Phone Number

945387110

CONTINUE

UNIDAD 2: SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES ROAMING MÓVIL



PRECONDICIONES:



1. Verifica que la cuenta este sin deuda vigente, para ello, revisa la publicación [Revisar Estado Comercial](#).
2. Verifica en la plataforma de consulta, si el servicio de Roaming aplica estar activo, para ello, [pincha aquí](#)

2.1. En caso que no aplique su activación, informa al cliente lo siguiente:

"Sr xxxxx, le informo que, por temas de seguridad, el servicio de Roaming no puede ser habilitado, agradecemos su comprensión".

3. Dirígete al sub- menú de One, y pincha Buscar>Orden>Ordenes, y revisa si la orden de activación está cerrada, en caso contrario, ingresa un ticket para gestionar el cierre.

Categoría: ONE

Sub-Categoría: ONE

Tipo de Solicitud: Completar orden – Cambio de oferta comercial

Importante: Debes llenar todos los campos para el ingreso de ticket, esto de manera obligatoria. Para apoyarte en el ingreso del ticket, apóyate en la publicación de [Portal Help Desk – Support@l](#)

4. En caso que no exista orden de activación, debes ejecutar el proceso siempre y cuando la base de consulta lo informe, en caso de que aplique, gestiona la activación de acuerdo a la siguiente publicación [Activación Roaming Móvil](#)

5. Indaga y verifica el país de destino, y si es acuerdo vigente, para ello, apóyate con la siguiente [base de consulta](#)

GESTIÓN:

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

LÍMITE DE CRÉDITO

- 1.** Ingresa a <https://mysyniverse.syniverse.com/loginLuego>, en la página de inicio, ingrese usuario y clave y pincha en Iniciar sesión.
- 2.** Al ingresar debes ingresar al módulo ACCESibility1, y luego hace Clic en el botón "Analyzer".
- 3.** Al ingresar en Analyzer, verás esta pantalla. La cual debes ingresar a "Editar" del módulo Otros TRAFICO CALL CENTER.
- 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".

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

6. Al ingresar en "Resultados", debemos: 1° hacer clic en botón descarga para exportar data, 2° clic en opción "Excel"

7. Al presionar "Excel", se descargará tráfico. Una vez esté listo, la página nos notificará y por consiguiente, debemos abrir archivo.

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). $15 - 10 = 5 * 60 = \$300$.

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.

$15 * 1600 = \$ 24.000$ Cliente con 15 minutos hablados en China. $15 * 60 = \$ 900$.

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.

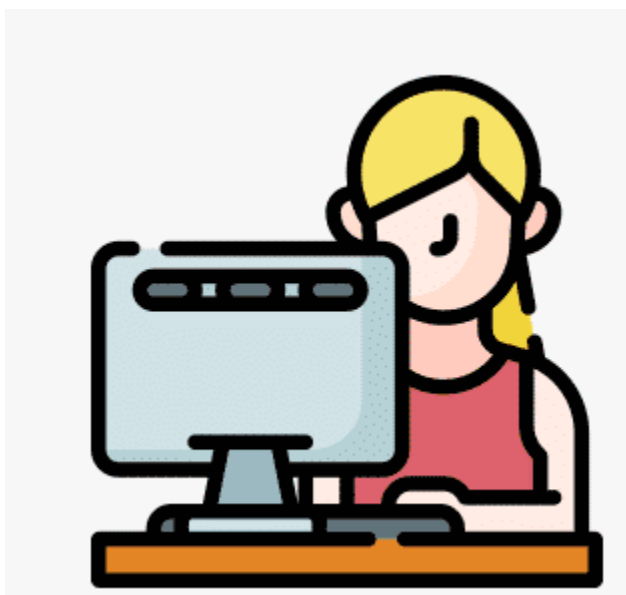
2. Sumar toda la data que se presenta en columna "LLAMADAS", sobre SMS-MO. El resultado nos arroja en unidades de SMS. A) Si cliente envió SMS de un país cubierto por bolsas, debemos restarle la sumatoria a la cuota del plan. B) Si cliente envió SMS de un país no cubierto por bolsas, debemos multiplicar la sumatoria por la tarifa del país desde donde envió el SMS.

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:

IMPORTANTE

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 3: Dirígete a ingresar venta.

Paso 4: Ingresa los siguientes datos, y luego pincha en ContinuarLos 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 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 6: Una vez que el cliente pague, debe validar dicho pago en esta misma aplicación. Paso 7: Dirígete a la vista de Estado de Pagos.

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



CONTINUE

UNIDAD 3: ROAMING OUT CLARO



Con la finalidad de aumentar la cobertura ofrecida por Claro a sus clientes y brindarles una mejora en su experiencia de navegación en red 4G, establecimos un acuerdo con el operador WOM, utilizando la frecuencia AWS. Se debe utilizar solamente con la finalidad de aumentar su cobertura y así brindar una mejor experiencia para el cliente.



IMPORTANTE:

¿Cuáles son los requisitos para acceder a Roaming Nacional Claro - WOM?

- + Plan 4G Postpago.
- + Tarjeta USIM.
- + Equipo que soporte la banda AWS (1700 y 2100 MHz).
- + Habilitado en la red, para hacer roaming (acción masiva, ya realizada sobre la base de clientes)

¿Cómo puedo conocer los equipos que soportan la banda AWS?

Puedes ingresar a www.clarochile.cl/portal/cl/pc/personas/catalogo-de-equipos o ingresando al Centro de Ayuda Claro.

¿Cómo habilito mi equipo para poder utilizar este servicio?

Si el cliente cumple los requisitos antes mencionados, debe habilitar la «Itinerancia de Datos» o «Roaming de Datos», según el equipo, desde el menú de datos. A continuación, puedes ingresar al siguiente link y seleccionar según el sistema operativo del cliente, el paso a paso, para habilitar la «Itinerancia de Datos» o el «Roaming de Datos»: <http://bit.ly/mejoratusenal>.

¿Esta optimización genera algún cobro adicional al cliente?

No, el acceder a Roaming Nacional Claro-Wom, no implica cobros adicionales para nuestros [clientes](#). Al activar «Roaming de Datos» o la «Itinerancia de Datos», no se habilita el servicio de Roaming Internacional. Para la activación de Roaming Internacional, debes realizarlo a través de una orden en ONE, de

acuerdo al procedimiento [vigente.Si](#) necesitas conocer los valores de Roaming Internacional, debes consultar en el la [web de Claro Chile](#).

¿Cómo identificará el cliente en cuál red está?

Cuando el cliente esté conectado a la red de Wom, en la parte superior de la pantalla del teléfono, aparecerá una «R» o «Wom Claro» o ambas.

Activación Itinerancia de Datos o Roaming de Datos en el Equipo

Equipos Android:

Paso 1: Debes seleccionar Ajustes > seleccionar Redes Móvil

Paso 2: En redes móviles activar Roaming de Datos

Paso 3: Podrás ver Roaming de Datos activado

Equipos IOS:

Paso 1: En pantalla Configuración selecciona Datos Celulares

Paso 2: Selecciona opciones

Paso 3: Verifica que Voz y Datos este en 4G y Roaming de Datos esté activo



CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°03 - ROAMING CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°03 -
ROAMING CLARO**

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

FINALIZAR