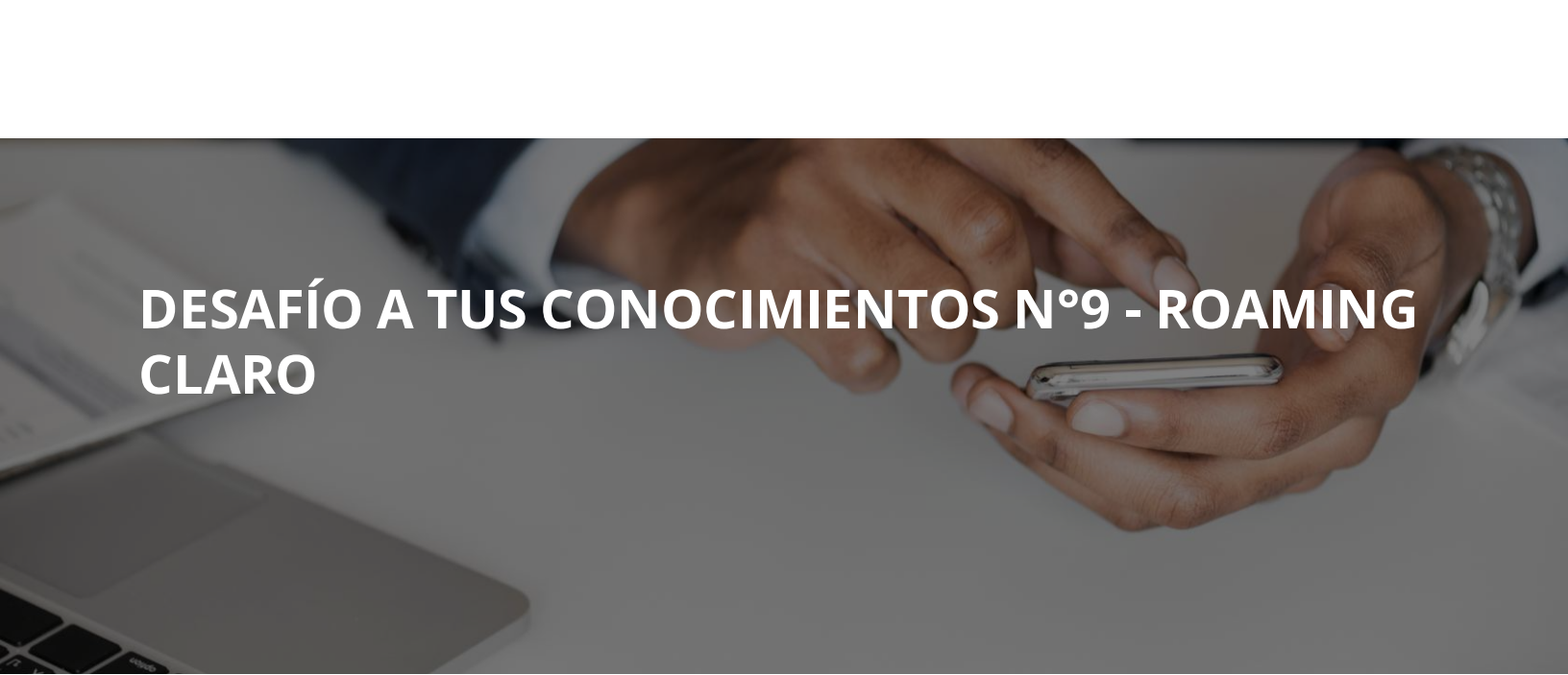




DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°9 - ROAMING CLARO

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.



LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL



ACTIVIDAD



DESAFÍO TERMINADO

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.

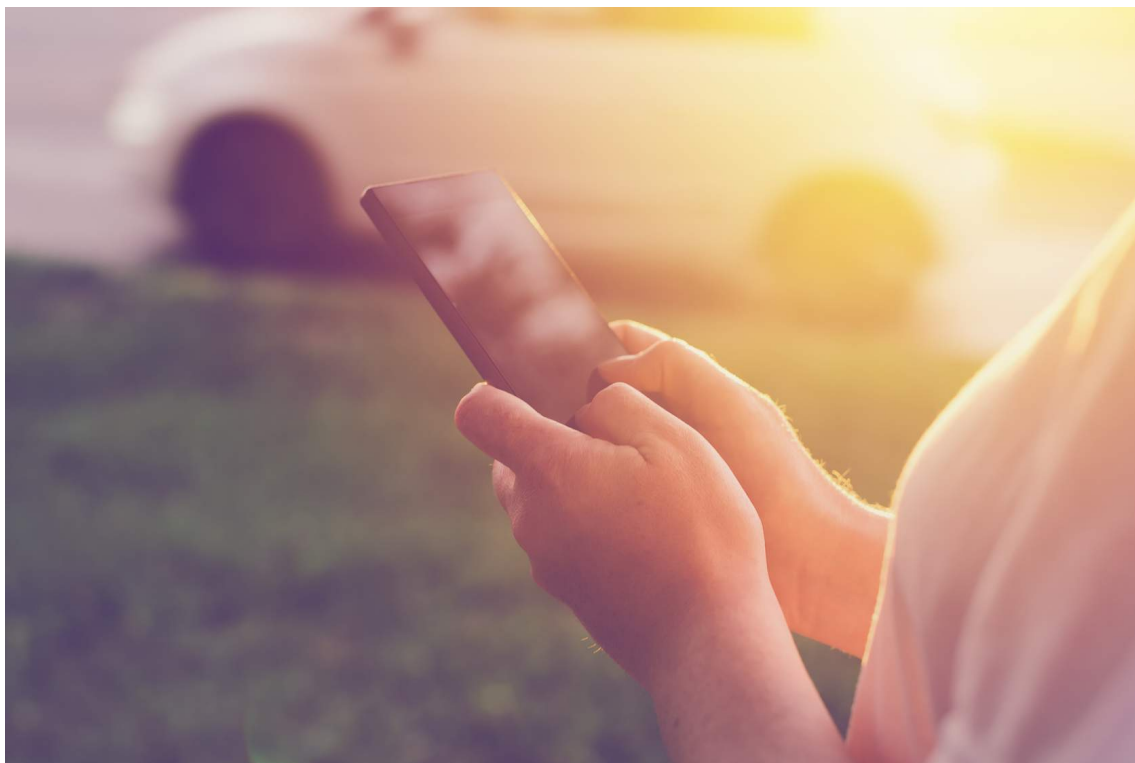
- No se puede activar el servicio LDI **si el RUT posee deudas en el servicio móvil**.
- En caso de que el PCS este bloqueado por robo/perdida, debes apoyarte de la siguiente publicación Bloqueo/Desbloqueo Robo Pérdida Postpago.
- El cliente **será sujeto a evaluación comercial**, de acuerdo a los límites 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

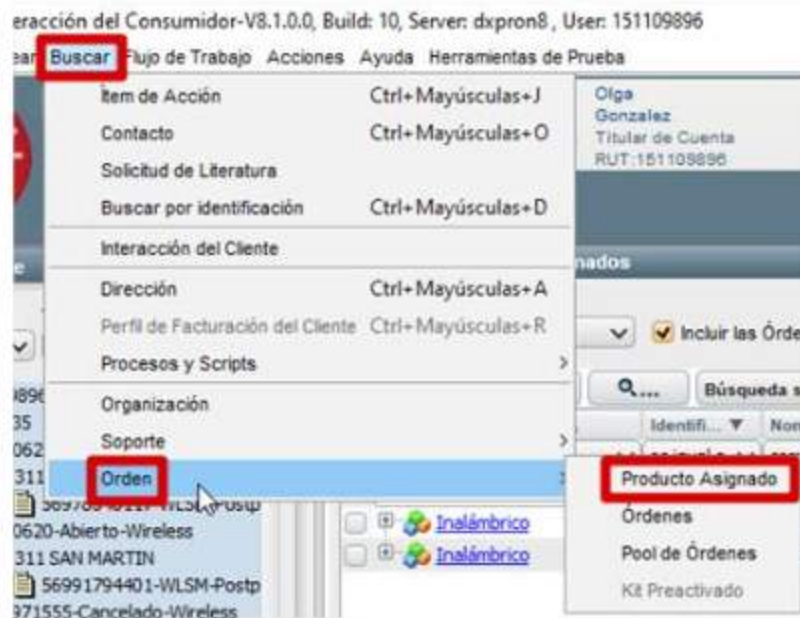
PASO 3

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

Selecciona Buscar Ahora y luego pincha sobre la oferta del PCS a consultar.

A continuación, veras la oferta y la estructura que contiene la misma, esto permitirá entregar el servicio como parte del plan, o bien, ofertar bolsas adicionales.



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: Nº 0: El cliente no aparece en la base, por lo que requiere validaciones de identidad. 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.				
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

TARIFAS POSTPAGO LDI:

Puedes revisar las tarifas postpago LDI vigentes [aquí](#).

Tarifas Postpago	Tarifas Postpago	Tarifas Postpago	Tarifas Postpago
Zona 1 Países Sin Frontera Plus	TARIFA Zona 3	TARIFA Zona 2	TARIFA Zona 4
Países Sin Frontera Plus	Países Resto del Mundo	Bolivia y Venezuela	Cuba
Valor \$ 120 x Min	Valor por minuto \$ 360 x Min	Valor por minuto \$ 240 x Min	Valor por minuto \$ 690 x Min
Ver países Zona 1	Ver países Zona 3	Ver países Zona 2	Ver países Zona 4
Ocultar ^	Ocultar ^	Ocultar ^	Ocultar ^

- **Países Zona 1:** Argentina, Brasil, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El salvador, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panama, Paraguay, Perú, Puerto Rico, República Dominicana, Uruguay y EEUU.
- **Países Zona 2:** Bolivia y Venezuela.
- **Países Zona 3:** (resto del mundo)
- **Países Zona 4:** Cuba.

Consideraciones: Precios con IVA Incluido, y tasación al segundo, sin tiempo de gracia.

Resto del mundo :

Canadá, Belice, Bahamas, Haití, Jamaica, Trinidad y Tobago, Antigua y Barbuda, Bolivia, Venezuela, China, Corea del Sur, Emiratos Árabes, Filipinas, Hong Kong, Israel, Japón, Líbano, Macao, Malasia, Qatar, Rusia, Singapur, Tailandia, Taiwán, Turquía, Alemania, Austria, Bélgica, Bielorrusia, Bosnia y Herzegovina, Bulgaria, Croacia, Dinamarca, Eslovenia, España, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Holanda, Hungría, Inglaterra, Irlanda, Islandia, Italia, Letonia, Liechtenstein, Noruega, Polonia, Portugal, República Checa, Rumania, Serbia, Suecia, Suiza, Ucrania, Australia, Nueva Zelanda, Angola, Argelia, Cabo Verde, República del Congo, Costa de Marfil, Egipto, Gambia, Liberia, Marruecos, Mauricio, Mozambique, Nigeria, Sierra Leona, Tanzania, Túnez, Uganda, Anguila, Aruba, Barbados, Curazao, Dominica, Granada, Islas Caimán, Islas Turcas y Caicos, Islas Vírgenes Británicas, Montserrat, San Cristóbal y Nieves, San Vicente y las Granadinas, Santa Lucía, Guyana, Surinam, Afganistán, Arabia Saudita, Azerbaiyán, Bahréin, Bangladesh, Camboya, India, Indonesia, Irak, Kazajistán, Kuwait, Maldivas, Mongolia, Omán, Pakistán, Sri Lanka, Uzbekistán, Vietnam, Albania, Bulgaria, Chipre, Guernesey, Lituania, Luxemburgo, Malta, República de Macedonia.

TARIFAS PREPAGO LDI:

Puedes revisar las tarifas prepago LDI vigentes [aquí](#).

A considerar:

1. Para cobrar según la Tarifa Prepago Claro es necesario que el cliente utilice el Carrier 171.
2. Precios con IVA.
3. Tasación al segundo, sin tiempos de gracia.



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD



¡Repasemos lo aprendido!

Selecciona la opción que consideres correcta:

Es correcto afirmar que para realizar las llamadas de Larga Distancia Internacional (LDI) se debe utilizar el carrier 171.

☐

Correcto

☐

Incorrecto

SUBMIT

En el caso de prepago y cuenta exacta, el cobro de LDI se realiza directamente al saldo maestro, por lo que, el cliente debe recargar considerando el monto del país de destino.

☐

Correcto

☐

Incorrecto

SUBMIT

CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO

DESAFÍO N°9- ROAMING CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°9 -
ROAMING CLARO**

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

FINALIZAR