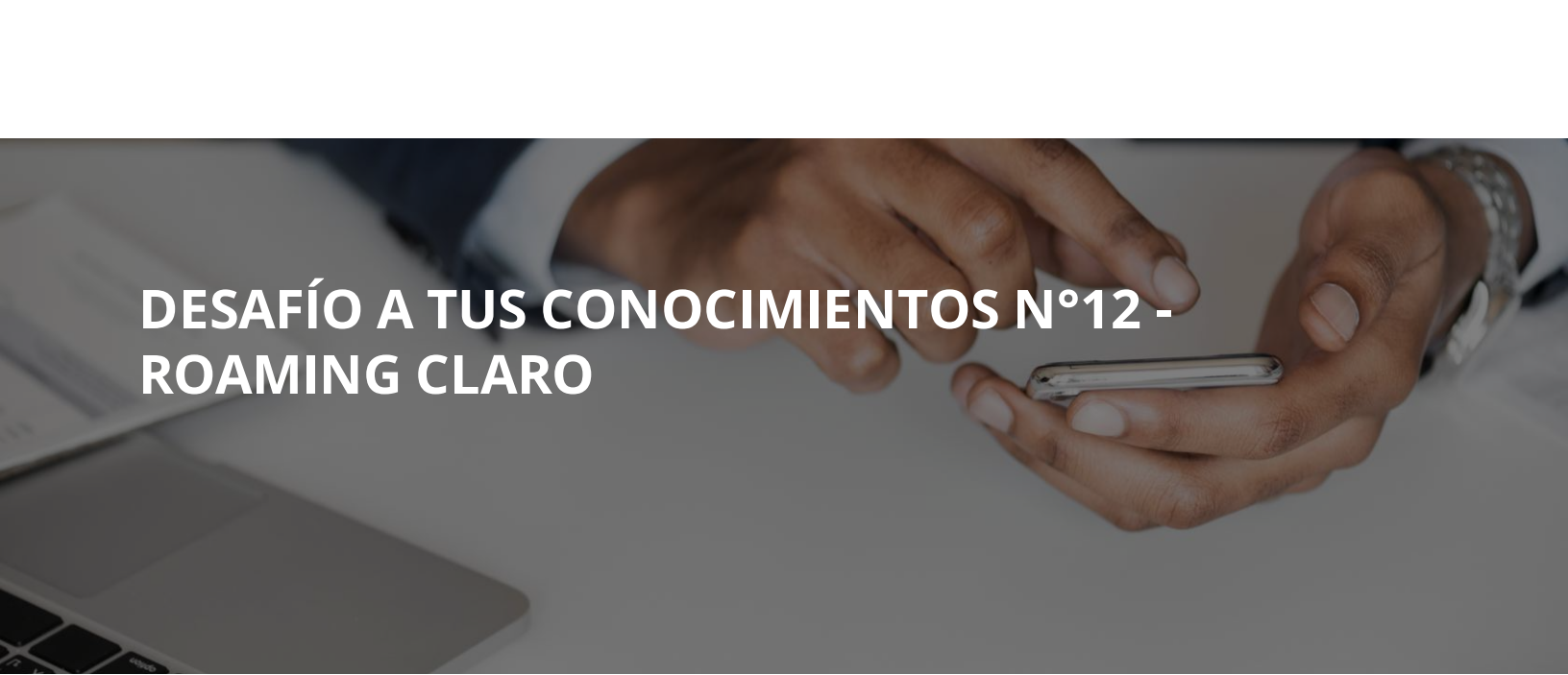




DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°12 - ROAMING CLARO

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: CONSULTA ACTIVACIÓN ROAMING



DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: CONSULTA ACTIVACIÓN ROAMING



CONSULTA ACTIVACIÓN ROAMING:



PLANES POSTPAGO

ACTIVACIÓN DE BOLSAS Y/O GRANEL

MÁSCARA DE CONSULTA

ESCALAMIENTO

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

MÁSCARA DE
CONSULTA

ESCALAMIENTO

- 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.

- Todo cliente postpago puede adquirir una bolsa por día y un máximo de **3 bolsas distintas por ciclo de facturación**.

- Ofrece al cliente, que revise las bolsas en

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

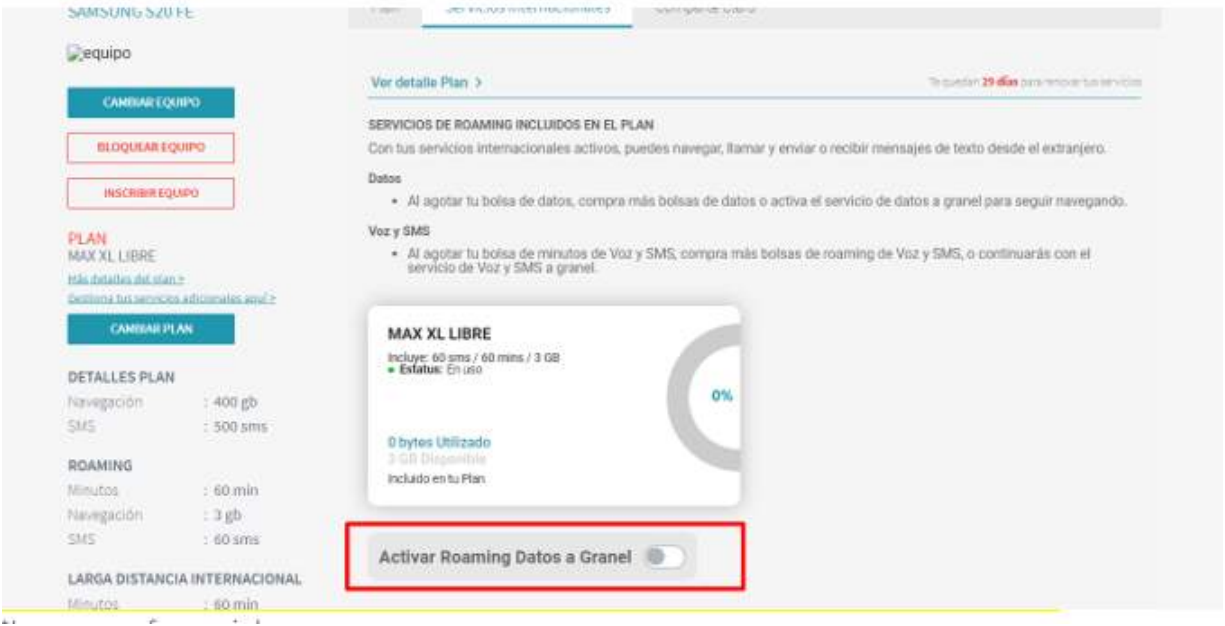
GESTION:

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

Sucursal/Call center: *"Sr (a)xxxxx, le recuerdo que, si su bolsa de roaming ha sido consumida en su totalidad, usted tiene la posibilidad de comprar bolsas de navegación, para activar, debe hacerlo a través de nuestra sucursal virtual, dirigiéndose con su clave y contraseña hacia el apartado de contratar servicios".*

2. En caso, de que desee solo activar uso a Granel, debe hacerlo a través de la Sucursal Virtual o App Mi claro, activando el componente de servicio (moviéndolo hacia la derecha). Recibirá un email confirmando la activación del servicio.

Sucursal/Call center: *"Sr (a)xxxxx, le recuerdo que, si su bolsa de roaming ha sido consumida en su totalidad, usted tiene la posibilidad de usar el servicio a granel, para activar, debe hacerlo a través de nuestra sucursal virtual, dirigiéndose con su clave y contraseña hacia el apartado de servicios internacionales".*



PLANES POSTPAGO	ACTIVACIÓN DE BOLSAS Y/O GRANEL	MÁSCARA DE CONSULTA	ESCALAMIENTO
-----------------	---------------------------------	---------------------	--------------

Aplica para clientes que deseen escalar:

RESPUESTA	VALIDACIÓN DE IDENTIDAD	RESULTADO	ESCALAMIENTO
0	*Escala miento: Validación Facial y Biometría (Huella).	No aplica Activar LDI	Tipifica (Rutas Galileo)
1	Cuestionario Equifax (Remoto) o Exhibición de CI (Presencial)	No aplica Activar LDI, Si lo desea, debe desactivar Roaming	No requiere

2	Cuestionario Equifax (Remoto) o Exhibición de CI (Presencial)	Activar LDI	No requiere
----------	---	-------------	--------------------

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.

Script:

Informa al cliente lo siguiente:

"Para proceder con la gestión que solicita, necesito validar su identidad por medio de validación facial, esto aplica solo para el titular de la cuenta, ya que es de carácter personal. ¿Está usted de acuerdo? SI/NO"

IMPORTANTE: La validación facial es una instancia superior de seguridad. Todo cliente debe tener una validación. Si validación facial falla, debe acudir a una sucursal.

Significado de la respuesta de la consulta:

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.

Es importante, que consideres lo siguiente:

1.1 Canal remoto: Aplica validación facial, en caso de reprobado, debe ser derivado a una sucursal.

1.1 Canal remoto: Aplica validación facial, en caso de reprobar, debe ser derivado a una sucursal.

Todo registro de validación de identidad, se debe dejar en una interacción en ONE, para ello, debes dejar el N° de ID de la transacción de cada aplicativo (por ningún motivo debes copiar preguntas y/o respuestas, ni menos Print de pantalla con el resultado).

En caso de que cliente no disponga de las herramientas para gestionar una validación de identidad facial (equipo móvil, falla en conexión, etc.), o bien, si esta validación falla en canales remoto, debes derivar a un canal presencial inmediatamente, para ello, aplique el siguiente Script:

"Sr (a)xxxxxxx, 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"

Consideraciones relacionadas al estado del carnet de identidad:

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

"Sr xxxxx, le informo que considerando que la validación de identidad no ha sido exitosa, es que no podemos activar el servicio de larga distancia, dado que la validación es mandatorio por temas de seguridad".



PLANES POSTPAGO

ACTIVACIÓN DE
BOLSAS Y/O GRANEL

MÁSCARA DE
CONSULTA

ESCALAMIENTO

Aplica cuando el cliente desee activar LDI, con la finalidad de realizar llamadas, en la máscara de consulta, lo veras como "Respuesta 0".

Se debe dejar el registro en tipifica usando las siguientes rutas:

- Sucursales:» CONTINGENCIA ONE» GALILEO.

- Call Center:» MOVIL MAS» GALILEO.

- Canales Electrónicos:» CANALES ELECTRONICOS» GALILEO.

Template: Galileo- PCS- RUT- Activación de LDI- 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 quien reporta a través de tipifica, recibirá email de soporte.pt@clarochile.cl, no es necesario enviar insistencia, dado que el canal responderá dentro del día hábil.

Informa al cliente que un ejecutivo lo contactará dentro de las próximas 48 horas para informar sobre el estado de su caso



REGISTRA:

Deja el siguiente registro en **ONE**:

- **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](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°12 - ROAMING CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°12 -
ROAMING CLARO**

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

FINALIZAR