

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°4 - 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.



SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES ROAMING MÓVIL

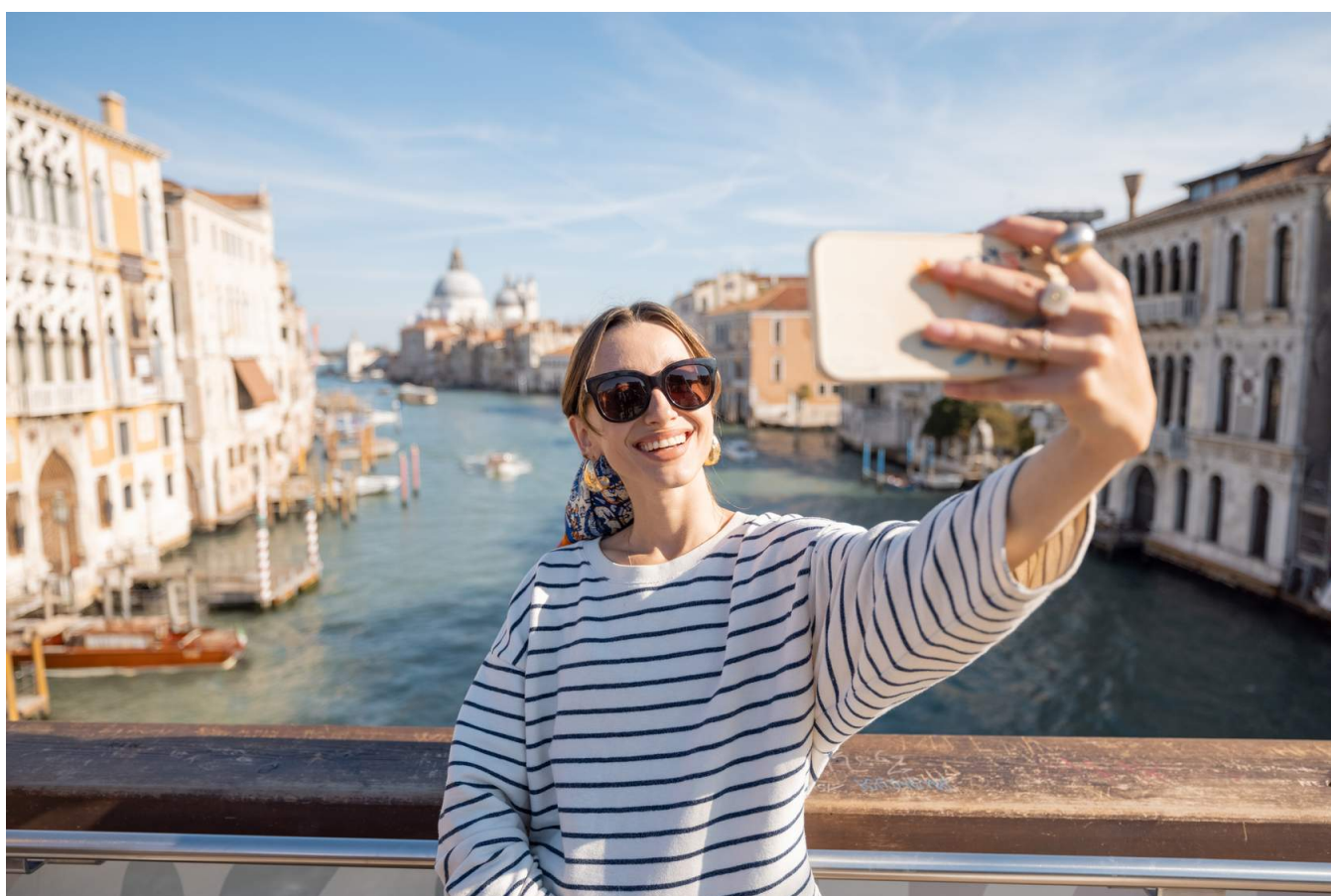


ACTIVIDAD



DESAFÍO TERMINADO

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](#).

3

Dirígete al sub- menú de One, y pincha Buscar>Orden>Órdenes, 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@I

4

En caso de 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 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:

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Ingresa a <https://mysyniverse.syniverse.com/login>

Luego, en la página de inicio, ingrese usuario y clave y pincha en Iniciar sesión.

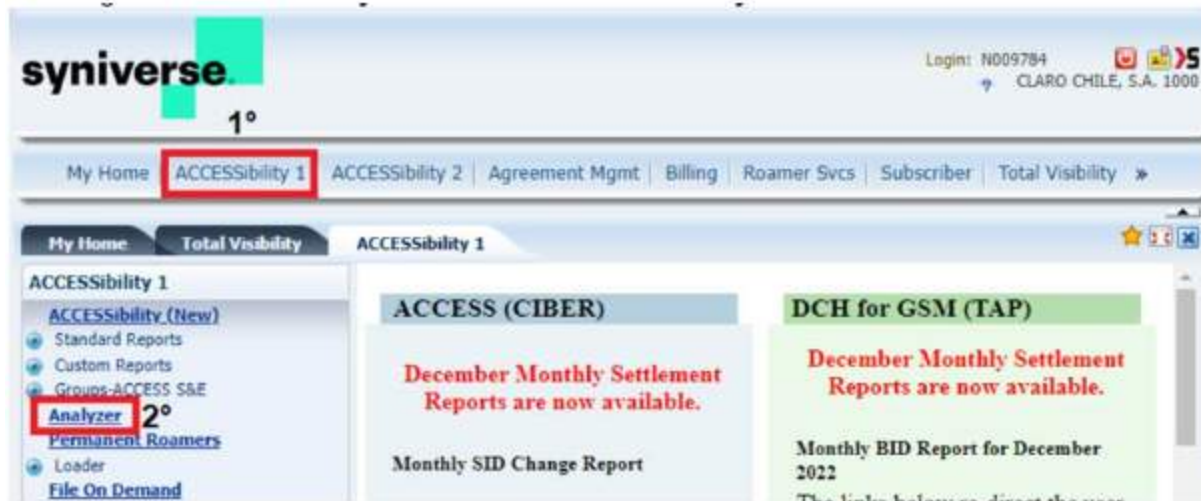
PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

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



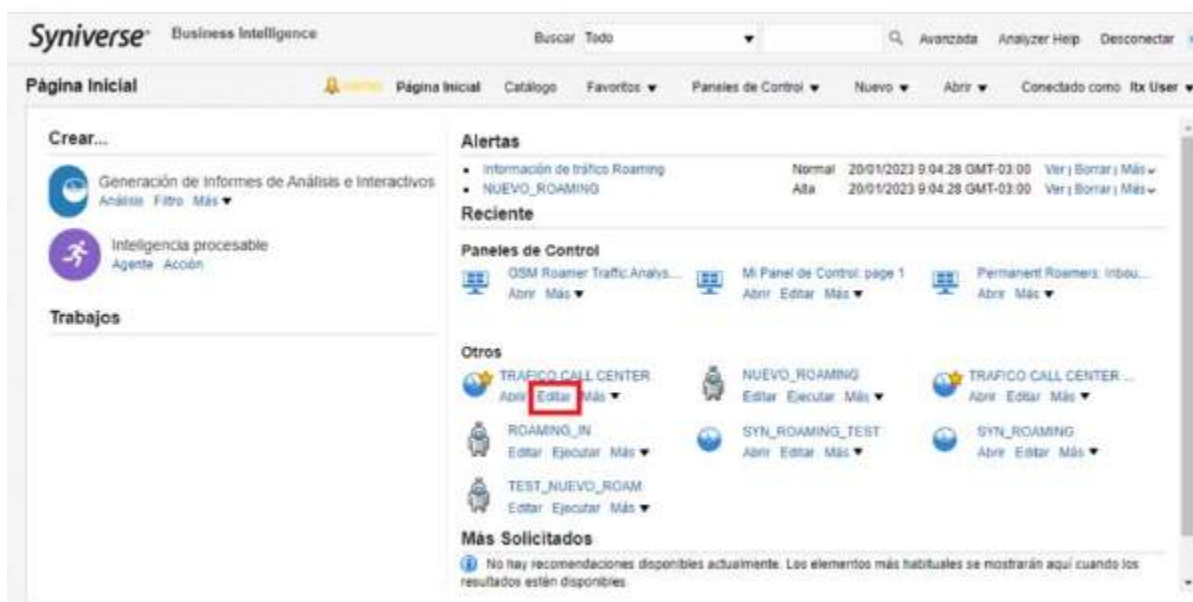
PASO 1

PASO 2

PASO 3

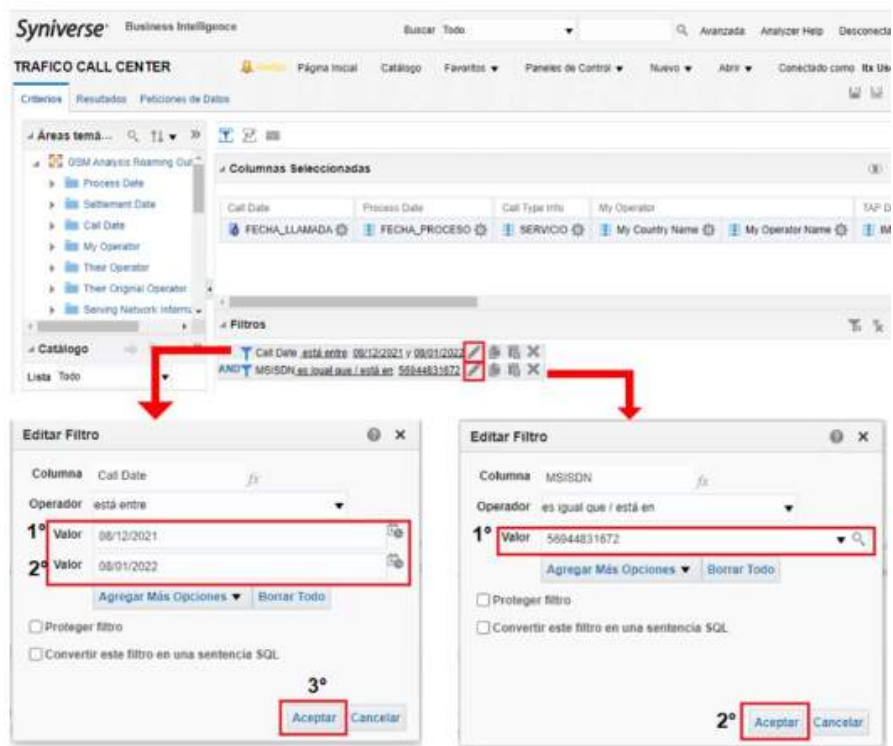
PASO 4

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



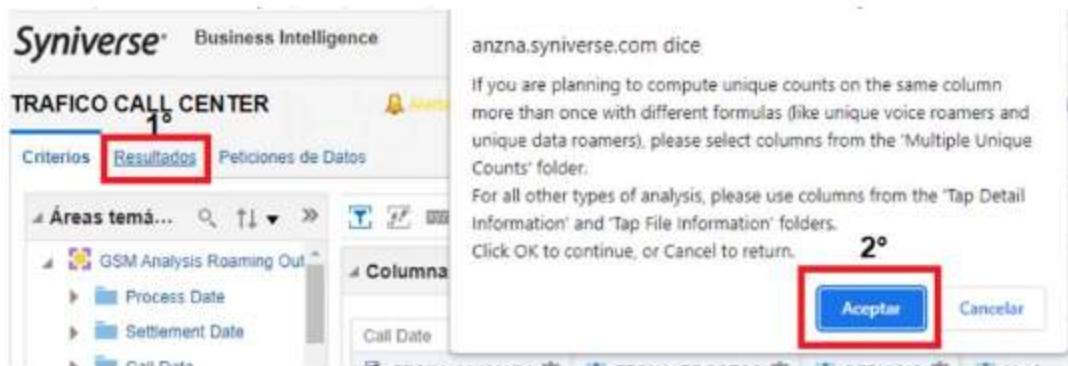
PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
--------	--------	--------	--------	--

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
--------	--------	--------	--------

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.



PASO 1

PASO 2

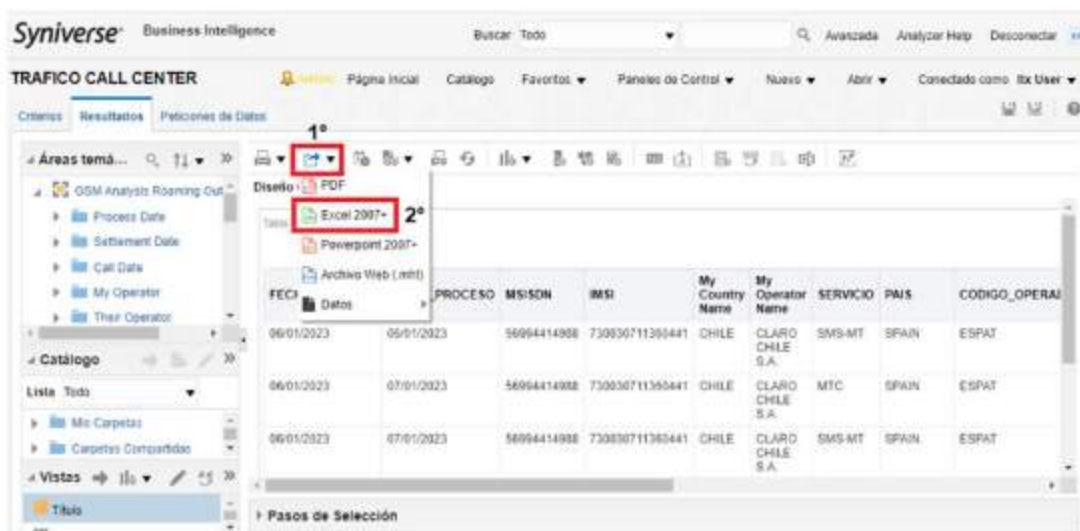
PASO 3

PASO 4

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

1° hacer clic en botón de flecha para exportar data

2° clic en opción "Excel"



PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4
Al presionar "Excel", se descargará tráfico. Una vez esté listo, la página nos notificará y, por consiguiente, debemos abrir archivo. 			

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4
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.

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
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).				

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
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)

$2048/1024 = 2GB - 1GB = 1GB$ 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)

$2048/1024 = 2GB - 3GB = -1GB$ (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)

$2097152/1024 = 2048MB/1024 = 2GB - 1GB = 1GB$ 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)

$2097152/1024 = 2048MB/1024 = 2GB - 3GB = -1GB$ (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.

$2048MB \times 20 = \$40.960$

Ejemplo zona 2: Cliente con 2.097.152 KB en Cuba.

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

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
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$				

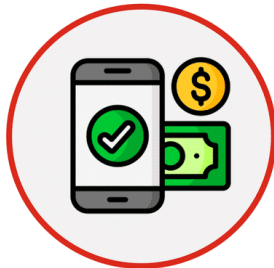
PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
1. Revisar en qué país o países estaba cliente. Si tenemos países los cuales no están cubiertos por las bolsas, debemos filtrar por país y calcular aparte. Si estaba en país o países cubiertos por las bolsas de los planes o adicionales, las podemos dejar juntas, dependiendo 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:



Exclusivo para Plataforma Roaming

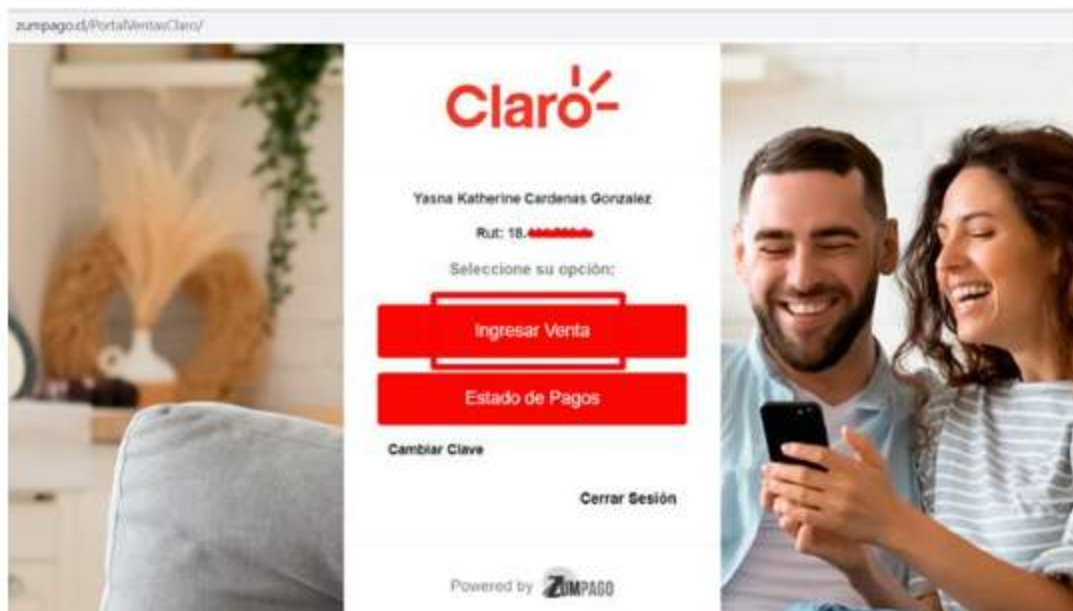
Paso 1

Ingresa al link <https://www.zumpago.cl/PortalVentasClaro/Login>
Ingresa Rut y contraseña



Paso 2 —

Dirígete a **ingresar venta**

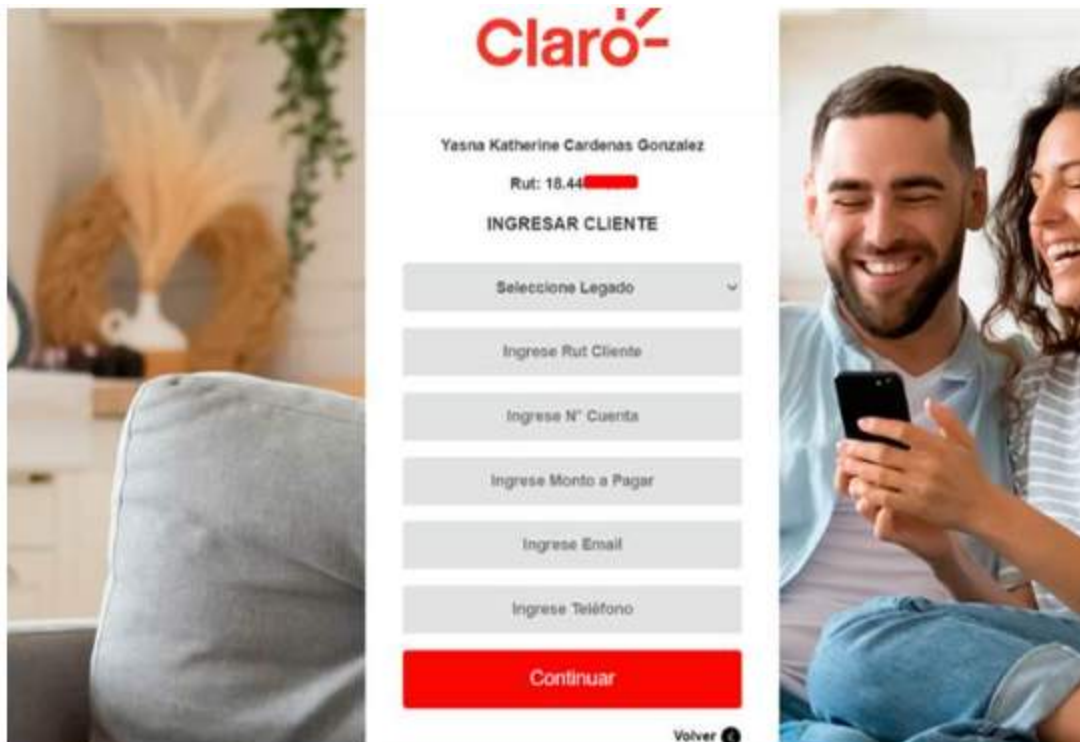


Paso 3 —

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



The image shows a screenshot of the Claro mobile app interface. At the top, the Claro logo is displayed in red. Below it, the name "Yasna Katherine Cardenas Gonzalez" is shown, followed by "Rut: 18.44" with a redacted number. The section is titled "INGRESAR CLIENTE". There are seven input fields with labels: "Seleccione Legado", "Ingrese Rut Cliente", "Ingrese N° Cuenta", "Ingrese Monto a Pagar", "Ingrese Email", and "Ingrese Teléfono". At the bottom of these fields is a red button labeled "Continuar". To the right of the button is a "Volver" link with a circular arrow icon. The background of the app interface is split into two vertical panels: the left panel shows a close-up of a light blue cushion, and the right panel shows a smiling man and woman looking at a smartphone together.

Paso 4 —

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 5

Una vez que el cliente pague, debe validar dicho pago en esta misma aplicación. Dirígete a la vista de **Estado de Pagos**.



Paso 6

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

Claro

Yasna Katherine Cardenas Gonzalez

Rut: 18.44

ESTADO DE PAGOS

Rut

Estado

Buscar

Fecha	Rut	Monto	Legado	N° Cuenta	Estado
07/04/2023	174034601	\$2.631.417	ONE	174034601	Pendiente
28/05/2023	184447851	\$68	ONE	12345678	Pagado

Volver

INGRESO DE PAGO EN ONE:

IMPORTANTE

1. Ejecutivo, valida el pago y lo respalda en el gestor documental de ONE.
2. Solicita el desbloqueo por email al equipo de recaudación, el cual impactara el pago, dentro de 24 horas hábiles.

2.1. Supervisor envía los datos que corresponda al área de Recaudación, para impactar el pago en One:

- Asunto de email:
- Límite de Crédito Roaming
- Dirigido a la casilla: SoporteCajasRecaudacion@clarochile.cl con copia a: margarita.henriquez@clarovtr.cl
- Cuerpo del correo: Estimados, Se solicita inyectar pago en ONE, dado que cliente paga monto adeudado por exceder límite de crédito en servicio Roaming.
- RUT
- Cuenta
- Monto
- Importante: La solicitud de regularización se realiza contra recepción de comprobante.

Call center/Sucursales:

"Sr xxxxx, he solicitado el registro el pago, este tiene una demora de 24 Hrs hábiles, de todas maneras, además solicite el desbloqueo del servicio el cual tiene un tiempo de gestión de 1 hora".

3. Una vez enviado el email a recaudación, gestiona el desbloqueo a través de un ticket, Ejecutivo de plataforma, genera el escalamiento por medio de formulario Help Desk.

- Categoría: HLR
- Tipo de Solicitud: Desbloqueo Limite de Crédito.
- 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@I



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

Lección 2 de 3

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/02

Es correcto afirmar que, se debe verificar que la cuenta este sin deuda deuda vigente para darle solución a los inconvenientes de Roaming.

☐ Verdadero

☐ Falso

Pregunta

02/02

Siempre se debe verificar en la plataforma de consulta si el servicio de Roaming está activo.

☐

Correcto

☐

Incorrecto

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°4- ROAMING CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°4 -
ROAMING CLARO**

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

FINALIZAR