



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°8 - 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

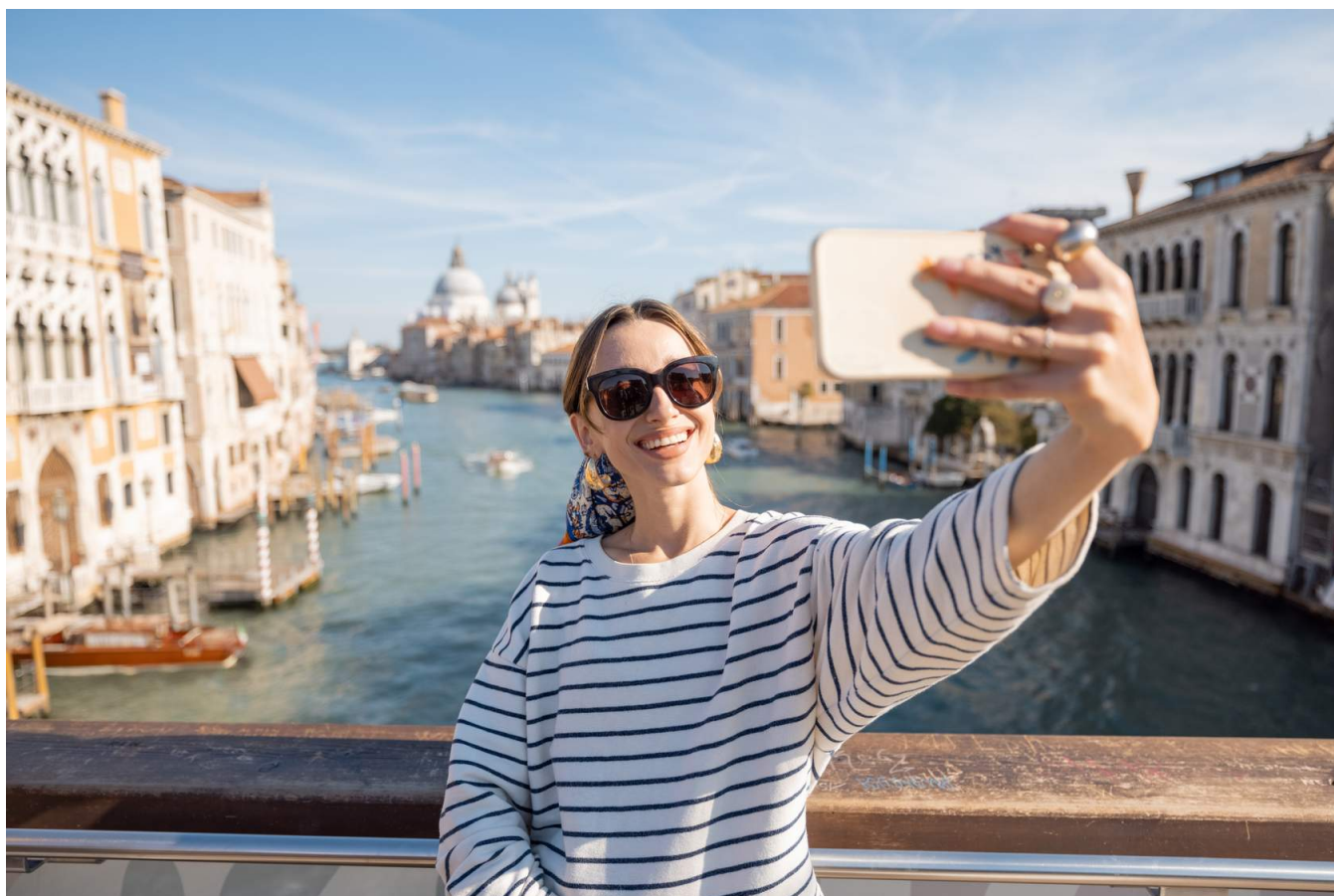


ACTIVIDAD



DESAFÍO TERMINADO

SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES ROAMING MÓVIL



El siguiente contenido tiene como finalidad guiar en el proceso de gestión asociados a problemas con el servicio Roaming móvil.



INDAGA

¿Desde cuándo presenta inconvenientes?

¿Cuándo pudo realizar la última llamada?

¿La Falla se presenta es en algún país en especial?

¿Al momento de realizar llamadas se escucha alguna grabación?

FLUJO DE ATENCIÓN:



GESTIÓN QDN Y CONFIGURACIÓN DE EQUIPOS:

REVISIONES EN QDN

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4

Ingresa al link de QDN <https://qdnprod.claro Chile.org/ConsultaQDN/>. Digita el número de PCS y presionar Consultar



Claro

CONSULTA QDN

Nro. PCS

Consultar

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Revisar el bloqueo de Datos Nacional en "Restricciones NAM". Para que funcione de manera correcta debe indicar sin bloqueo de datos.



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Revisar el bloqueo de Voz nacional en BLOQUEO ORIGINACIÓN. Para que funcione de manera correcta debe indicar **"INACTIVO"**.

RESTRICCIONES	HLR-FE
BLOQUEO HOT KIT	INACTIVO
BLOQUEO HOT-LINE LIMITE DE CREDITO	INACTIVO
BLOQUEO HOT-LINE COBRANZA	INACTIVO
BLOQUEO INVESTIGACION NEGATIVA	INACTIVO
BLOQUEO ORSAN	INACTIVO
BLOQUEO SERCOM	INACTIVO
BLOQUEO SERBANC	INACTIVO
BLOQUEO CALL CENTER	INACTIVO
BLOQUEO RECAUDADORA	INACTIVO
BLOQUEO RECSA	INACTIVO
BLOQUEO SOLVENCIA	INACTIVO
BLOQUEO A OTRAS REDES	INACTIVO
BLOQUEO A OTRAS REDES TFI	INACTIVO
BLOQUEO ORIGINACION 	INACTIVO
BLOQUEO TERMINACION	INACTIVO
BLOQUEO ORIGINACION TERMINACION	INACTIVO

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

Para que que el servicio Roaming funcione adecuadamente, revisa además:

- MTAS (Volte): **Activo**
- HSS LTE: **Activo**
- Larga Distancia Internacional: **Activo**
- Bloqueo Roaming Voz: **Inactivo**
- Bloqueo Roaming Datos: **Inactivo**


CONSULTA QDN

HLR-FE	Numero PCS	954574752	Imei	*****9394	Customer Group	POST-PAGO	ACTIVO
	Registro VLR	REGISTRADO	Registro SGSN	UNKNOWN	Network Access Mode	ACTIVO	
	Camel Voz (OCSI)		Camel SMS (OSMCSI)		Camel APN (GPRCSI)		
	Restricciones NAM	SIN BLOQUEO DE DATOS	Servicio VoLTE	ACTIVO	CSP	CSP-16	
	Purget in VLR	NO	SType	SType-0	SCHAR	SCHAR-8-0	
	Purget in SGSN	UNKNOWN					
NMP	Tecnología (NMP)	ERIC-GSM					ACTIVO
HSS LTE	Profile	VoLTE	Bloqueo de Datos	NO ACTIVO	Roaming	ACTIVO	ACTIVO
MTAS (VoLTE)	Profile	P01VOLTE	Call Type	International	Carrier Code	+56171	ACTIVO
SERVICIOS VOZ							HLR-FE
CONFERENCIA TRIPARTITA							ACTIVO
DESVIO DE LLAMADA INCONDICIONAL							ACTIVO
DESVIO SI ESTA OCUPADO							ACTIVO
DESVIO SI NO CONTESTA							ACTIVO
LLAMADA EN ESPERA							ACTIVO
CASILLA DE VOZ							ACTIVO
VISUAL VOICE MAIL							INACTIVO
INCOMING MESSAGE							INACTIVO
IDENTIFICADOR DE LLAMADAS							ACTIVO
RESTRICCIÓN NUMERO PRIVADO							INACTIVO
LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL							ACTIVO
LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL TFI							ACTIVO
SERVICIO ROAMING							HLR-FE
BLOQUEO ROAMING VOZ							INACTIVO
BLOQUEO ROAMING DATOS							INACTIVO
SERVICIOS MENSAJERIA							HLR-FE

En caso, de que el servicio no esté habilitado en QDN, el ejecutivo debe ingresar un ticket en Portal HelpDesk

CONFIGURACIÓN DE EQUIPO MÓVIL

Paso 1

En el país de destino, verifica la configuración de datos móviles en el dispositivo.

ANDROID

- Configuración o Ajustes
- Conexiones o Redes
- Uso de Datos
- Pulsa Datos Móviles

IPHONE iOS

- Ajustes
- Datos Móviles
- Activa Datos Móviles

Paso 2 —

Verifica la configuración de itinerancia de datos en el equipo.

ANDROID

- Configuración o Ajustes
- Redes Móviles
- Itinerancia de Datos

IPHONE iOS

- Ajustes
- Datos Celulares
- Opciones
- Roaming de Datos

Paso 3 —

El equipo se conectará de manera automática a una de las redes en las que tengamos cobertura. En caso de que no se conecte automáticamente, realizar una búsqueda de red manual.

ANDROID

- **Configuración o Ajustes**
- **Redes Móviles**
- **Operadores de Red**
- **Seleccionar Red Disponible**

IPHONE iOS

- **Ajustes**
- **Datos Celulares**
- **Selección de Operador**
- **Desactivar Automático**
- **Seleccionar Red Disponible**

Guía al cliente a generar conexión Roaming exitosa, por tanto, solicítale que realice los siguientes pasos antes de configurar:

- Desactivar datos y VoLTE
- Desactivar wifi en caso de estar conectado
- Reiniciar y luego configurar según su equipo



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD



¡Repasemos lo aprendido!

Selecciona la opción que consideres correcta:

Es correcto indicar que si el cliente necesita realizar llamadas de Roaming, se debe activar el servicio de LDI.

☐

Correcto

☐

Incorrecto

SUBMIT

Es correcto afirmar que, es necesario confirmar la vigencia y estado de la cédula de identidad, ya que, si está expirada o bloqueada, no será posible completar la validación.

☐

Correcto

☐

Incorrecto

SUBMIT

CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°8- ROAMING CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°8 -
ROAMING CLARO**

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

FINALIZAR