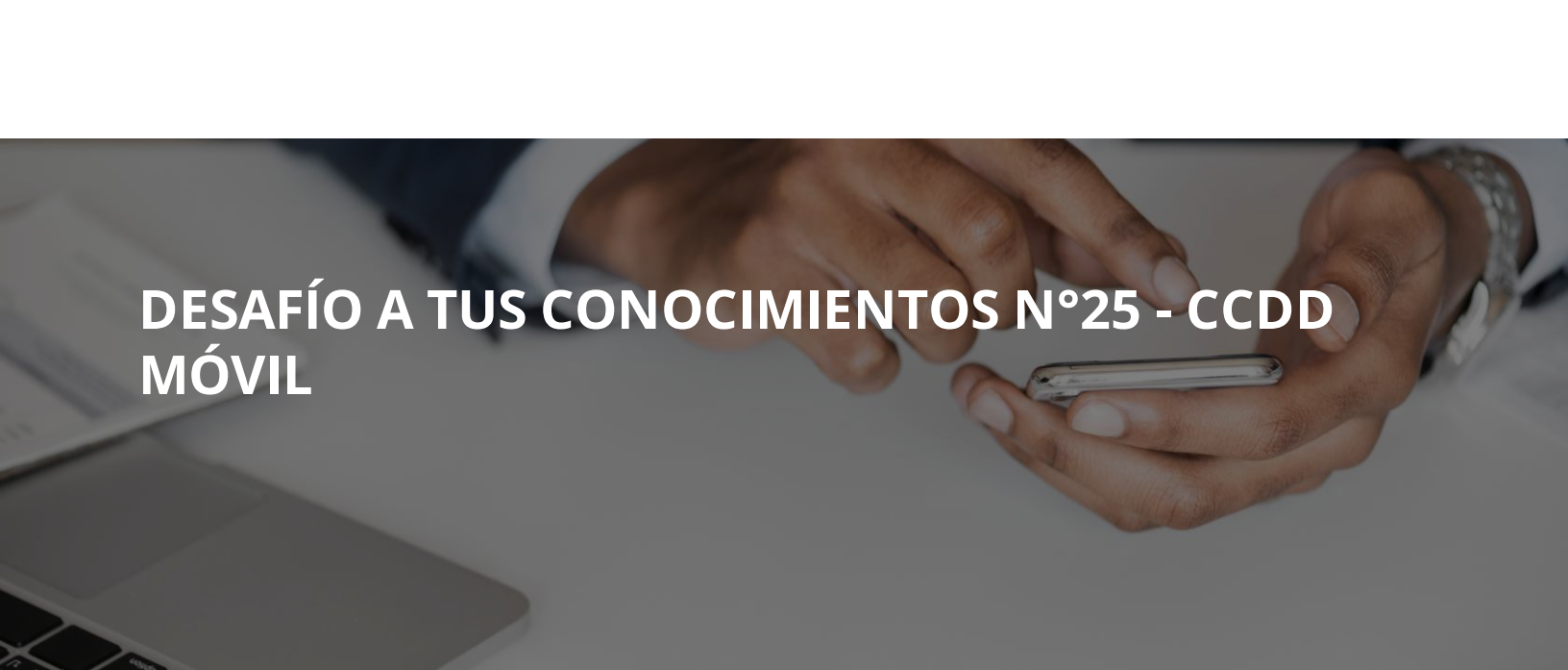




DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°25 - CCDD MÓVIL

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: DESCUENTO DÍAS SIN SERVICIOS

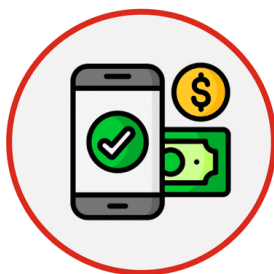
≡ UNIDAD 2: APLICACIONES DE STREAMING MÓVIL

≡ DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: DESCUENTO DÍAS SIN SERVICIOS



POLÍTICA DE ATENCIÓN:



1

Nunca entregues detalles de la boleta a un tercero, es decir no informes datos personales, detalles de cobros o enviar el documento a un mail que no sea el registrado en sistema.

2

Se deben atender todos los casos en donde el cliente solicite descuento correspondiente a un período sin servicio, ya sea por una falla masiva o por un inconveniente en particular.

DEBES SABER:



Los descuentos a aplicar deben coincidir con las fechas de inconvenientes reportados y a su vez, **estos deben cuadrar con la fecha de emisión de las boletas.**



Si el tiempo reclamado por “días sin servicio” es menor a 24 hrs., se debe considerar para el descuento **1 día de servicio.**



Dentro del Template utilizado para el registro de la atención, se debe especificar que es por **#DIASSINSERVICIOMOVIL.**



En caso de que el monto reclamado por “días sin servicio” sea menor o igual a \$7.000, el ejecutivo **debe realizar nota de crédito en línea y dar solución al cliente.**

CASO 1: CLIENTE ESTUVO SIN SERVICIO

Caso 1



Cliente estuvo sin servicio

Paso 1

Paso 1

CLARO CHILE SpA Servicios de Telefonía Móvil Otros servicios de Telecomunicaciones Otros Servicios de Corretaje Servicios de Telefonía Fija Casa Matriz Avenida El Salto 5450 Huechuraba, Santiago, Chile	
RESUMEN DE COBROS	
CARGOS POR MÓVIL	
	6.054
CARGO FIJO MENSUAL TOTAL DE PLAN(ES) CONTRATADO(S)	6.054
CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE TELEFONIA	0
CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE INTERNET MÓVIL	0
OTROS SERVICIOS ADICIONALES	0
CARGOS Y DESCUENTOS DE EQUIPOS	0
OTROS COBROS	0
OTROS COBROS A LA CUENTA	
	0
SALDO ANTERIOR	
Saldo Anterior	0
TOTAL	6.054

CLARO CHILE SpA Servicios de Telefonía Móvil Otros servicios de Telecomunicaciones Otros Servicios de Corretaje Servicios de Telefonía Fija Casa Matriz Avenida El Salto 5450 Huechuraba, Santiago, Chile	
DETALLE COBROS POR MOVIL	
Móvil: 5698 Nombre del Plan: MAX M	
CARGO FIJO MENSUAL TOTAL DE PLAN(ES) CONTRATADO(S)	
	6.054
Descuento Legal 1 día sin servicio Art 27 Ley 18168	-407
Descuento Internet	-1.952
Telefonia	-12.826
Descuento Telefonía	-10.888
Plan base promocion 2x1	0
Descuento Cargo Fijo 50% por 12 meses	-6.461
CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE TELEFONIA	
	0
CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE INTERNET MÓVIL	
	0
OTROS SERVICIOS ADICIONALES	
	0
CARGOS Y DESCUENTOS DE EQUIPOS	
	0
OTROS COBROS	
	0

Revisa boleta Anterior y en curso, con el fin de verificar si está la glosa que declare lo siguiente: **“Descuento Legal 1 día sin servicio Art 27 Ley 18168”**, es importante precisar que esta glosa puede recoger el descuento por x Cantidad de días por normativa debemos usar esta descripción. El descuento se verifica en “Detalle de cobros por móvil”.

Paso 2

Paso 2



Si el descuento aparece en boleta, explica al cliente lo siguiente:

"Sr(a) XXX, el descuento por tiempo sin servicio está en su boleta de XXX (mes) por un monto de \$XXXX (monto descuento)".

Paso 3

Paso 3

En caso de que el descuento, no esté reflejado en boleta, verifica a través de las interacciones de ONE, si existe un registro de inicio y termino de días sin servicio (revisa el tráfico de llamadas salientes con el fin de asegurar la solución del inconveniente, apóyate en el paso 3.1). Es importante, considerar que en las Notas de la interacción exista registro evidente de la condición manifestada por el cliente, apunta el Número de interacción que avala la dificultad, considerando que este será el registro valido para aplica la nota de crédito.

3.1 Revisión de tráfico de llamadas salientes.

Busca el PCS que declara inconveniente y luego pincha **“Buscar Ahora”**

Paso 4

Paso 4

Perfil del Cliente

Búsqueda: Contacto (Extendida)

Buscar Ahora

Sub Estados

Nro. de Suscripción	Tipo	Sub Estados	IMEI	ICCID	Nombre	Apellido	Rol	Nro. de Cta. Financiera
56978548117	VLSM	Cancelado	354909045309...	895603010321...	Olga	Gonzalez	Titular de Cuenta	4100621
56978548117	VLSM	Activo	353458041153...	895603009617...	Olga	Gonzalez	Titular de Cuenta	4100621

Seleccionar

Busca el PCS que en su **Sub-Estado** declare **activo**, y luego pincha en **Seleccionar**.

Paso 5

Paso 5

The screenshot displays the Claro system interface. The top navigation bar includes 'Archivo', 'Ver', 'Crear', 'Buscar', 'Dijo de Trabajo', 'Acciones', 'Ayuda', and 'Herramientas de Prueba'. The left sidebar contains the 'Perfil del Cliente' section with search filters and a tree view of folders like 'Mi Trabajo', 'Por defecto', 'Mis Colas', 'AREASINTERNAS1', and 'Búsquedas'. The main area is titled 'Página Principal de Interacción [2]' and shows client details for Olga Gonzalez (RUT: 151109896). The 'Suscripciones' tab is selected and highlighted with a red box and a hand cursor. Below the tab, a table lists subscription records with columns for 'Suscripción', 'Tipo', 'Nombre', 'Apellido', 'Identificación de Perfil de Facturación del Cliente', 'Nombre del Cliente', and 'Identificación de la Organización'. The first two rows of the table are visible, both showing 'WLSM' as the type and 'Olga Gonzalez' as the name. The first row has a subscription ID of 56978548117. A hand cursor is also pointing to the first row of the table.

Suscripción	Tipo	Nombre	Apellido	Identificación de Perfil de Facturación del Cliente	Nombre del Cliente	Identificación de la Organización
56978548117	WLSM	Olga	Gonzalez	16168835	Sra Olga PATRICIA G...	
56978548117	WLSM	Olga	Gonzalez	16168835	Sra Olga PATRICIA G...	

Dirígete a la pestaña de **suscripciones** y luego pincha sobre el **PCS**.

Paso 6

Paso 6

Gestor de Interacción del Consumidor-V8.1.0.0, Build: 10, Server: pcmap08, User: 151109896

Archivo Ver Crear Buscar Flujo de Trabajo Acciones Ayuda Herramientas de Prueba

claro

Ratener: 00:00

[2] Olga Gonz...

Olga Gonzalez
Tributar de Cuenta
RUT:151109896

Perfil de Facturación del Cliente: 16168835
Saldo Total: 12.495 CLP
Monto de la Última Factura: 12.495 CLP
Fecha de Vencimiento: 02/05/2024

Suscriptor: 56978548117
Tipo: WLSM
Tipo de Pl... Postpaid
Estado: Activo

Cliente: Sra Olga PATRICIA Gonzalez TORO Duración: 00:02:19

Perfil del Cliente

Buscar por: Valor: Encontrar

Número de ...

RUT 151109896 Desde 13/05/2013 22:33:41

16168835

4100621-Abierto-Wireless

Plataforma de Lanzamiento

INTRANET Calculadora TSA

Poliedro Portal SAC CLAROCHILE

Mis Carpetas

151109896 - prdcm1

Por defecto

Ms Colas

AREASINTERNAS1

Busquedas

Busquedas Personales

Abrir Ventanas

Plana Principal de Interacción [2]

Información General del Suscriptor: WLSM 56978548117

Suscripción: 56978548117 Tipo de Suscripción: WLSM Estado de la Suscripción: Activo Fecha de Vigencia: 5/08/2011 Segmentación: Ver Producto Asignado

Nombre del Suscriptor: Sra Olga Gonzalez Identificación del Cliente: 16168835 Nombre del Cliente: Sra Olga PATRICIA Gonzalez Verificar red

Dirección del Suscriptor: Calle SAN MARTIN 311 1001 Santiago Santiago, METROPOLITANA DE SA... Tipo de Plan: Postpaid Archivos Adjuntos

Lealtad: Saldo: Fecha del Saldo: 29/04/2024 9:20:55 IMEI: 350556390992201 ICCID: 8956030205808702405 Compra de unidades incluidas

Puntos a Expirar: 0 Fecha de Vencimiento: 29/04/2024 9:20:55 Elegible para Reajuste Schaman

Indicador de Reajuste (Desmarcar para UNDO)

Suscripción del Encabezado de la Factura

Información de la Suscripción Declaración **Eventos** Historial Servicios Facturados Resumen de Consumo Casos Items de Acción Historia de unidades inx

Desde: 12/04/2024 A: 29/04/2024 Período del 12/04/2024 Buscar Ahora

Tipo: ALL Sub Tipo de Evento: Categoría de Evento:

Ajustar

No se encontraron registros 0 Registros

Tipo	Hora	Duración/Volumen	Número de que...	SubTipo	Cargo total	Dirección del ...	Número Frecuente	Saldo Maestro Antes	Saldo Maestro Después	Ide
------	------	------------------	------------------	---------	-------------	-------------------	------------------	---------------------	-----------------------	-----

En la pantalla de Información general del suscriptor, dirígete a **“Eventos”**

Paso 7

Paso 7

El sistema muestra la interfaz de usuario para el 'Gestor de Interacción del Consumidor'. En la parte superior, se identifican al usuario y al cliente: Olga González, titular de la cuenta RUT-151109896, cliente Sra Olga PATRICIA González TORO. Se muestran datos de facturación y suscripción.

En la sección 'Información General del Suscriptor', se detallan los datos personales y de contacto. La pestaña 'Eventos' está seleccionada, mostrando una lista de eventos con los siguientes campos: Desde, A, Período del Ciclo, Tipo, Sub Tipo de Evento, Categoría de Evento, Hora, Duración/Volumen, Número de que..., SubTipo, Cargo total, Dirección del..., Número Frecuente, Saldo Maestro Antes, Saldo Ma...

Desde	A	Período del Ciclo	Tipo	Sub Tipo de Evento	Categoría de Evento	Hora	Duración/Volumen	Número de que...	SubTipo	Cargo total	Dirección del...	Número Frecuente	Saldo Maestro Antes	Saldo Ma...
12/04/2024	29/04/2024	12/04/2024 - 11/05/2024	Voice	ALL	EXTRANET	2024-04-12 00:25:25	105	bam.clarochile.cl	0	Saliente	0	0	0	
						2024-04-12 07:44:32		bam.clarochile.cl	0	Saliente	0	0	0	
						2024-04-12 23:07:01		bam.clarochile.cl	0	Saliente	0	0	0	
						2024-04-22 18:15:02	1189	bam.clarochile.cl	0	Saliente	0	0	0	
						2024-04-13 00:25:46	60	bam.clarochile.cl	0	Saliente	0	0	0	

Identifica la fecha en que el cliente declara el inconveniente, y revisa en período del ciclo que esta se encuentre relacionada. En tipo selecciona **Voice** para asegurar que retomo servicios.

Nota: Revisa la hora, esta es importante para asegurar un descuento valido para el cliente.

Paso 8

Paso 8



Creado	Identificación de la Interacción	Motivo 1	Motivo 2	Motivo 3	Resultado	Notas
20/04/2024	I228875129	REGISTRO	AUTOSERVICIO	ACTUALIZACIO...	SOLICITUD CO...	271320299 : SE HACE EVALUACION COMERCIAL POR EG
16/04/2024	I228675584	REGISTRO	CONSULTA CLI...	MOVIL	SOLICITUD CO...	15449491K : Rev. control NC
15/04/2024	I228602194	REGISTRO	AUTOSERVICIO	ACTUALIZACIO...	SOLICITUD CO...	271320299 : revsion
20/03/2024	I227470954	CONSULTAS C...	CLARO CLUB	ACTUALIZACIO...	IMPOSIBLE CO...	

Revisa en la pestaña de **historial** las interacciones del cliente, revisando con énfasis en notas y su fecha de creación.

Paso 9

Caso de uso

Luego de las revisiones, se determina que existe registro por días sin servicio, debes proceder a gestionar la nota de crédito, en donde, el cálculo para ello debe ser de la siguiente manera (apóyate con el caso en uso):

Cliente PCS 569561121xx con Plan MAX XL Libre con valor del cargo fijo de su última boleta por \$11.017.- IVA inc. (con descuentos).

Según registro, estuvo dos días sin servicio.

Para saber el monto a descontar:

1. Consideramos que marzo tiene 31 días.

2. *Dividimos el último cargo fijo en 31 o sea: $\$11.017 / 31 = \$355,38$ y luego multiplicamos el resultado por dos días (equivale a los días sin servicio), es decir: $\$355,38 \times 2 = \711*

En conclusión, al cliente le corresponde una nota de crédito por \$711.

INFORMA

"Sr(a) XXX le informo que hemos realizado la nota de crédito por concepto de "días sin servicio móvil" por un valor de \$xxxxx, cabe destacar que el saldo se encuentra actualizado de su boleta y es de \$xxxxxx. Le recuerdo que puede visualizar el saldo actualizado de su boleta en Sucursal Virtual".

En caso de no tener registros en ONE por días sin servicio móvil, informa al cliente que podemos proceder con **gestionar una nota de crédito por un monto máximo de \$1.500.**

"Sr.(a). XXX, de acuerdo al inconveniente que me comenta, y revisando en sistema, descontaré de su cuenta el valor de \$1.500. Tenga presente que esta acción es por única vez".

CASO 2: CLIENTE SE ENCUENTRA ACTUALMENTE SIN SERVICIO

IMPORTANTE

Paso 1: Resuelve el inconveniente del cliente, para ello, realiza revisiones del servicio de acuerdo al Troubleshooting Técnico Móvil.

Explica al cliente la solución realizada: *"Sr(a) XXXX, le informo que hemos resuelto su inconveniente a nivel sistémico, por favor, reinicie su equipo y pruebe si puede xxxxxxxx"*

Si cliente insiste en obtener descuento por días sin servicio, revisa en base a lo siguiente:

Paso 2: Verifica a través de las interacciones de ONE, si existe un registro de inicio y termino del incidente que provoca la baja de los servicios. Es importante, considerar que en las Notas de la interacción exista registro evidente de la condición manifestada por el cliente, apunta el Número de interacción que avala la dificultad, considerando que este será el registro valido para aplicar la nota de crédito.

Paso 3: luego de las revisiones, determina que existe registro por días sin servicio, debes proceder a gestionar la nota de crédito, en donde, el cálculo para ello debe ser de la siguiente manera (apóyate con el caso en uso):

CASO DE USO:

Cliente PCS 569561121xx con Plan MAX XL Libre con valor del cargo fijo de su última boleta por \$11.017.- IVA inc. (con descuentos).

Según registro, estuvo dos días sin servicio.

Para saber el monto a descontar:

1. Consideramos que marzo tiene 31 días.
2. Dividimos el último cargo fijo en 31 o sea: $\$11.017 / 31 = \$355,38$ y luego multiplicamos el resultado por dos días (equivale a los días sin servicio), es decir: $\$355,38 \times 2 = \711

En conclusión, al cliente le corresponde una nota de crédito por \$711.

Paso 4: Explica el monto a descontar, y avanza hasta de ingreso nota de crédito

"Sr(a) XXX le informo que hemos realizado la nota de crédito por concepto de "días sin servicio móvil" por un valor de \$xxxxx, cabe destacar que el saldo se encuentra actualizado de su boleta y es de \$xxxxxx. Le recuerdo que puede visualizar el saldo actualizado de su boleta en Sucursal Virtual".

Paso 5: En caso de no tener registros en ONE por días sin servicio móvil, informa al cliente que podemos proceder con gestionar una nota de crédito por un monto máximo de \$1.500.

"Sr.(a). XXX, de acuerdo al inconveniente que me comenta, y revisando en sistema, descontaré de su cuenta el valor de \$1.500. Tenga presente que esta acción es por única vez".

Avanza hasta de ingreso nota de crédito por un monto de \$1.500, ten presente que esta acción es por única vez, revisa el procedimiento [pinchando aquí](#).

REGISTRA:

Registro detallado en la siguiente interacción:

- **Motivo 1:** SOLICITUDES FINANCIERAS
- **Motivo 2:** IMPUGNACIÓN DE COBROS

- **Motivo 3:** CARGOS NACIONALES
- **Resultados:** SOLICITUD COMPLETADA

En notas debes dejar el siguiente registro:

- Monto de Nota de Crédito:
- RUT de Cliente:
- N° de Cuenta Financiera:
- Motivo: #DIASSINSERVICIOMOVIL



CONTINUAR

UNIDAD 2: APLICACIONES DE STREAMING MÓVIL



DEBES SABER:

Las aplicaciones que Claro móvil podría ofrecer dentro de sus planes son:

- **Max:** Suscripción Gratis. Plan básico con anuncios
- **Mega Go:** Suscripción Gratis
- **Paramount:** Suscripción Gratis (Solo disponible para los planes Max XL Libre y Max Libre Pro)

The logo for the streaming service 'max' is displayed in a bold, blue, lowercase sans-serif font.

Es una experiencia de streaming que reúne series y películas nuevas e icónicas de HBO, Warner Bros., DC, Cartoon Network y Max Originals.

The logo for 'mGO' is displayed in a bold, blue, lowercase sans-serif font. The 'm' is stylized with a play button icon integrated into its top right corner.

Es una App donde se muestra todas las teleseries nacionales que se han transmitido alguna vez en la señal de Mega.



Es el servicio de **streaming** con éxitos de taquilla, contenido original y los programas del momento. Está compuesto por servicios de transmisión directa al consumidor reconocidos a nivel mundial en formatos gratuitos, premium y de pago.

Solo disponible para los planes Max XL Libre y Max Libre Pro

Revisa el detalle de cuáles son los planes a los que se le cargaron aplicaciones de streaming, apóyate en la publicación [PLAN COMERCIAL](#).

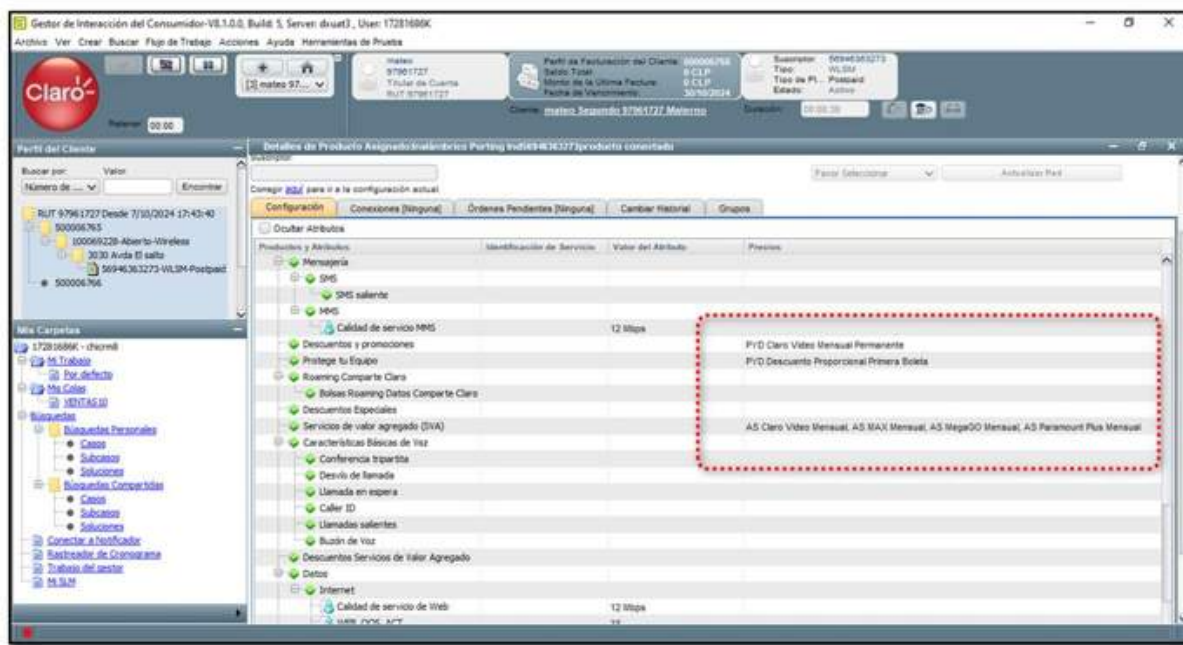
- Aplica para venta (con o sin portabilidad) y cambios de plan (Excluye planes con descuento funcionario).
- Planes tienen **reajuste IPC**.
- Para ingresar a las OTTs, es necesario **el uso de credenciales de Sucursal Virtual Claro**.
- La activación de las aplicaciones streaming, **están asociadas al RUT**, por lo tanto, si el cliente tiene mas de un PCS asociado a su cuenta, no significa que tendrá mas cuentas disponibles asociadas a las OTT.

- El nombre del plan, lleva el prefijo 10 2024.

VERIFICA:

IMPORTANTE

- 1.** Verifica que el servicio se encuentre activo, para ello, revisa Estado del Servicio.
 - 2.** Revisa que el cliente tenga el Plan con prefijo 10 2024. Si es otro, informa que puede hacer el cambio de plan.
 - 3.** Valida que el Plan se encuentre ACTIVO en ONE, para ello, revisa el producto asignado.
- Si el servicio se encuentra suspendido, explica al cliente que, para entregar soporte, es necesario que el servicio se encuentre activo, de lo contrario no se puede detectar el inconveniente.



SUCURSALES Y CANALES DIGITALES:

IMPORTANTE

Paso 1: En caso que el cliente, desee realizar el cambio de plan, este debe ser gestionado de manera inmediata, para ello, apóyate en la publicación de [Cambio de Plan Móvil](#)

Paso 2: Asegura que el cliente, tenga acceso a sucursal virtual, en caso, que no disponga de sus credenciales, apóyate en la publicación de [Sucursal Virtual](#) para solucionar.

Una vez, aplicado el cambio de plan y/o solucionado los accesos hacia Sucursal virtual, consulta al cliente si necesita Asistencia para activar sus OTT, si acepta, dirígete al desplegable de Plataforma Streaming para gestionar.

Apóyate con el siguiente Script:

Sucursales: *"Sr (a) xxxxxx, le informo que hemos actualizado su plan, desde ahora cuenta con acceso a nuestras OTTS a través de su equipo móvil, ¿necesita asistencia para activarlas? Si/No.*

Canales digitales: *xxxxxx, te informo que hemos actualizado el plan, desde ahora cuentas con acceso a nuestras OTTS a través de tu equipo móvil, ¿necesitas asistencia para activarlas? Si/No.*



SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES:

**CASO 1: CLIENTE MAX
DESCONOCE CREACIÓN DE
PERFILES Y/O EMAIL.**

**CASO 2: NO PUEDE INGRESAR
A LA APLICACIÓN**

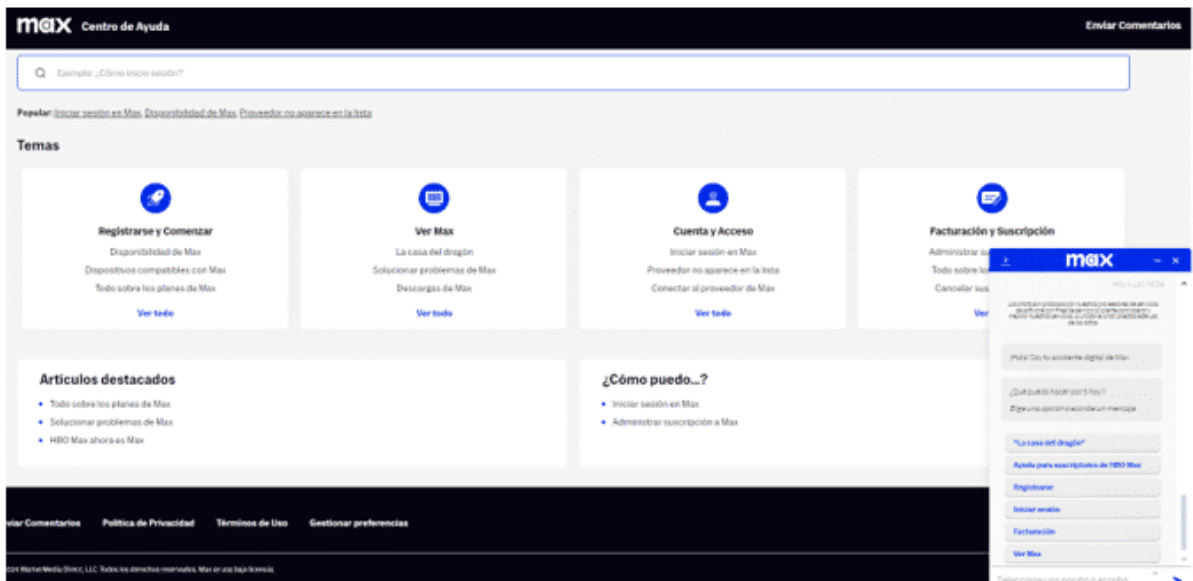
**CASO 3: INCONVENIENTES
CON LA REPRODUCCIÓN EN
UNA APLICACIÓN**

En caso, que el cliente desconozca email y/o perfiles asociados a su cuenta MAX, dirigirlo hacia el centro de ayuda de la aplicación, con el fin, de generar los cambios necesarios.

Apóyate con el siguiente Script:

Call center/Sucursales: *"Sr (a) xxxxxx, entendemos el inconveniente informado, usted debe dirigirse al centro de ayuda de MAX con la finalidad de solicitar las actualizaciones de su email y/o perfiles, lamentamos los inconvenientes que esto, le pueda causar".*

Canales digitales: *"xxxxxx, entendemos el inconveniente informado, debes dirigirte al centro de ayuda de MAX con la finalidad de solicitar las actualizaciones de tu Email y/o perfiles, lamentamos los inconvenientes que esto, te pueda causar"*



**CASO 1: CLIENTE MAX
DESCONOCE CREACIÓN DE
PERFILES Y/O EMAIL.**

**CASO 2: NO PUEDE INGRESAR
A LA APLICACIÓN**

**CASO 3: INCONVENIENTES
CON LA REPRODUCCIÓN EN
UNA APLICACIÓN**

1. Consulta al cliente si tiene usuario y contraseña para ingresar a la Sucursal Virtual, en clarochile.cl

a) Sin credenciales Sucursal Virtual.

- Indica al cliente seguir el paso a paso que aparece en la página de CLARO haciendo clic en Sucursal Virtual. Puedes apoyarte en la publicación CREACIÓN – RECUPERACIÓN CREDENCIALES SUCURSAL VIRTUAL

- Una vez que el cliente tenga sus credenciales ok, continúa en el PUNTO 2.

- b) No recuerda si tiene credenciales de Sucursal Virtual

- Indica al cliente hacer clic en el botón **¿OLVIDASTE TU CONTRASEÑA?** Al ingresar en la sucursal virtual. Puedes apoyarte en la publicación CREACIÓN – RECUPERACIÓN CREDENCIALES SUCURSAL VIRTUAL

- Una vez que el cliente tenga sus credenciales habilitadas, continúa en el PUNTO 2.

2. Solicita al cliente que realice el ingreso a la Sucursal Virtual en la página de CLARO CHILE para confirmar que el acceso se encuentre validado.

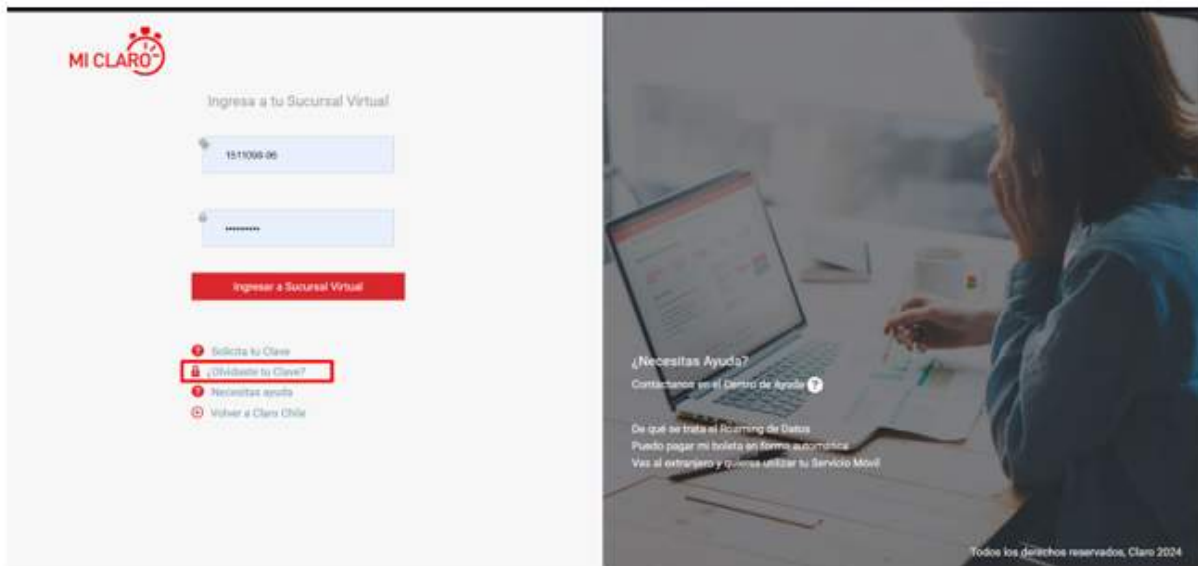
- a) Si puede ingresar, valida con el cliente si logra ingresar a la aplicación nuevamente.

- b) Si no logra ingresar debes levantar el incidente a través de la web, usando uno de los siguientes links de acceso: http://172.17.102.170/escalamientos_claro y/o http://10.43.102.170/escalamientos_claro indicando el inconveniente. (usuario: FrontN1 y contraseña: frontn1).

- c) Informa al cliente que un ejecutivo lo contactará dentro de las próximas 24 horas para informar sobre el estado de su caso.

- d) Confirma los números de contacto con el titular para asegurar el llamado exitoso.

3. En caso que pueda ingresar a la sucursal virtual, solicita al cliente que ingrese a una aplicación de streaming diferente. Si Aún no puede ingresar, consulta cuál es la aplicación streaming a la que no puede acceder.



**CASO 1: CLIENTE MAX
DESCONOCIE CREACIÓN DE
PERFILES Y/O EMAIL.**

**CASO 2: NO PUEDE INGRESAR
A LA APLICACIÓN**

**CASO 3: INCONVENIENTES
CON LA REPRODUCCIÓN EN
UNA APLICACIÓN**

1. Solicita al cliente que intente reproducir otro contenido dentro del mismo dispositivo donde tuvo el inconveniente.

2. En caso que no sea exitoso, solicita al cliente reproducir el mismo contenido en otro dispositivo.

a) REPRODUCCIÓN EXITOSA: Este inconveniente se debe a un inconveniente que presenta la aplicación en ese momento. Explica al cliente que puede revisar este inconveniente en el centro de ayuda de esa aplicación en particular o bien esperar unos minutos y volver a intentarlo.

b) REPRODUCCIÓN FALLIDA: Consulta al cliente si está conectando a través de WIFI o datos móviles.

- **WIFI:** Consulta al cliente si el wifi es de CLARO o de otra compañía, solicita desactivar el WIFI y conectarse con los datos del plan contratado.

- **DATOS** (Celular): Descarta que el cliente tenga inconvenientes con su plan. Apóyate con la publicación [Troubleshooting Técnico Móvil](#).

Si aún no logra el ingreso, registra el caso en la web de escalamiento <http://172.17.102.170/escalamientos claro> y/o <http://10.43.102.170/escalamientos claro> indicando el inconveniente (usuario: FrontN1 y contraseña: frontn1), para que el equipo BackOffice Especialista (N2) revise el caso y lo contacte posteriormente. Selecciona el tipo de escalamiento APP MÓVIL.

IMPORTANTE: Si luego de la revisión del internet el inconveniente persiste, indica al cliente que el servicio funciona correctamente y deriva al centro ayuda de la aplicación.

CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°25- CCDD MÓVIL CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°25-
CCDD MÓVIL CLARO**

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

FINALIZAR