

Gestión de Contacto de Tarjetas Sin Consumos

1- Debemos identificar el número de caso corroborando que corresponda a una gestión de la tipificación de Tarjetas Sin Consumos del procedimiento de Visa Home Socios.

Grupo: Servicios

Motivo: Visa Home

Submotivo: Tarjeta sin consumo

Tipo: Solicitud / Abierto.

2- Corroborar un número de contacto seguro del socio del caso.

QUÉ SE CONSIDERA TELÉFONO SEGURO?

Se consideran como teléfonos seguros a aquellos datos registrados en:

- Host.
- Base 24.
- Casos Telesoft, anteriores a 30 días para teléfonos cargados que correspondan a tipificaciones con IP OK y que no tengan Bloqueo por Fraude.

Algunas consideraciones:

- Si el número de teléfono está incompleto, por ejemplo porque no tiene código de área, se puede completar según la localidad registrada en Host.
- Si en el teléfono seguro nos brindan otro número de contacto, se puede contactar a dicho número (por ejemplo, atiende un tercero que informa el celular de contacto).

En caso de no tener numero seguro o no contestar a ninguno (máximo 2 intentos por numero) avanzar al punto 6.

3- Realizar el contacto al socio, brindado breve explicación del motivo de contacto (Registro en VHS) y solicitando correo electrónico. Por ejemplo,

"Nos contactamos desde el Centro de Servicios de Visa, corroboramos que usted no pudo ingresar a nuestra página web de Visa Home Socios, ¿Me podría brindar su correo electrónico para brindarle un link para que pueda registrarse de manera correcta?"


En caso del socio indicar que su problema ya fue resuelto, avanzar al punto 5.


4- Poner al socio en espera y gestionar en el Administrador de VHS el siguiente procedimiento:

a- Ingresar por opción PID Usuario Nuevo

» LANDING PAGE

Usuarios - PID


PID Usuario Nuevo


PID Cambio Clave

Buscar Usuario

Tipo Documento:

Documento Nacional de Identidad

Nro Documento:

Nro Documento del afiliado

Sexo:

Masculino

Buscar

b- Al momento de ingresar debemos continuar con el proceso con los datos del socio a contra host (Respondiendo todas las preguntas con los datos en host, sin solicitar preguntas o datos al socio)

» VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD - CREACIÓN DE USUARIO

La creación de usuario es un breve proceso de preguntas y respuestas destinadas a verificar su identidad.
Ingrese la siguiente información:

Tipo de documento

Documento Nacional de Identidad

Número de Documento

Ingrese en Nro de Documento

Sexo

Masculino

Cancelar

Aceptar

Nota: el Servicio VisaHome está disponible para todos aquellos socios que posean al menos una tarjeta Visa, excepto las tarjetas Visa emitidas por Tarjetas Cuyanas S.A., Tarjeta Naranja S.A. y Tarjetas del Mar S.A.

c- Una vez finalizado el proceso indicarle al socio que recibirá un link en su correo con una clave provisoria que deberá ingresar en VHS para el primer logueo y luego el posterior cambio de contraseña.

5- Finalizar la comunicación de manera cordial sin derivar a encuesta.

6- Generar una nota en el caso indicando la resolución.

Si se logró contacto: se debe cerrar el caso indicando "**Contacto realizado con éxito**".

Si no se logró contacto: se debe cerrar el caso indicando "**Sin contacto**" / "**Sin teléfono seguro**" según corresponda.

7- Cerrar la tarea del caso para que se produzca el cierre del mismo.-