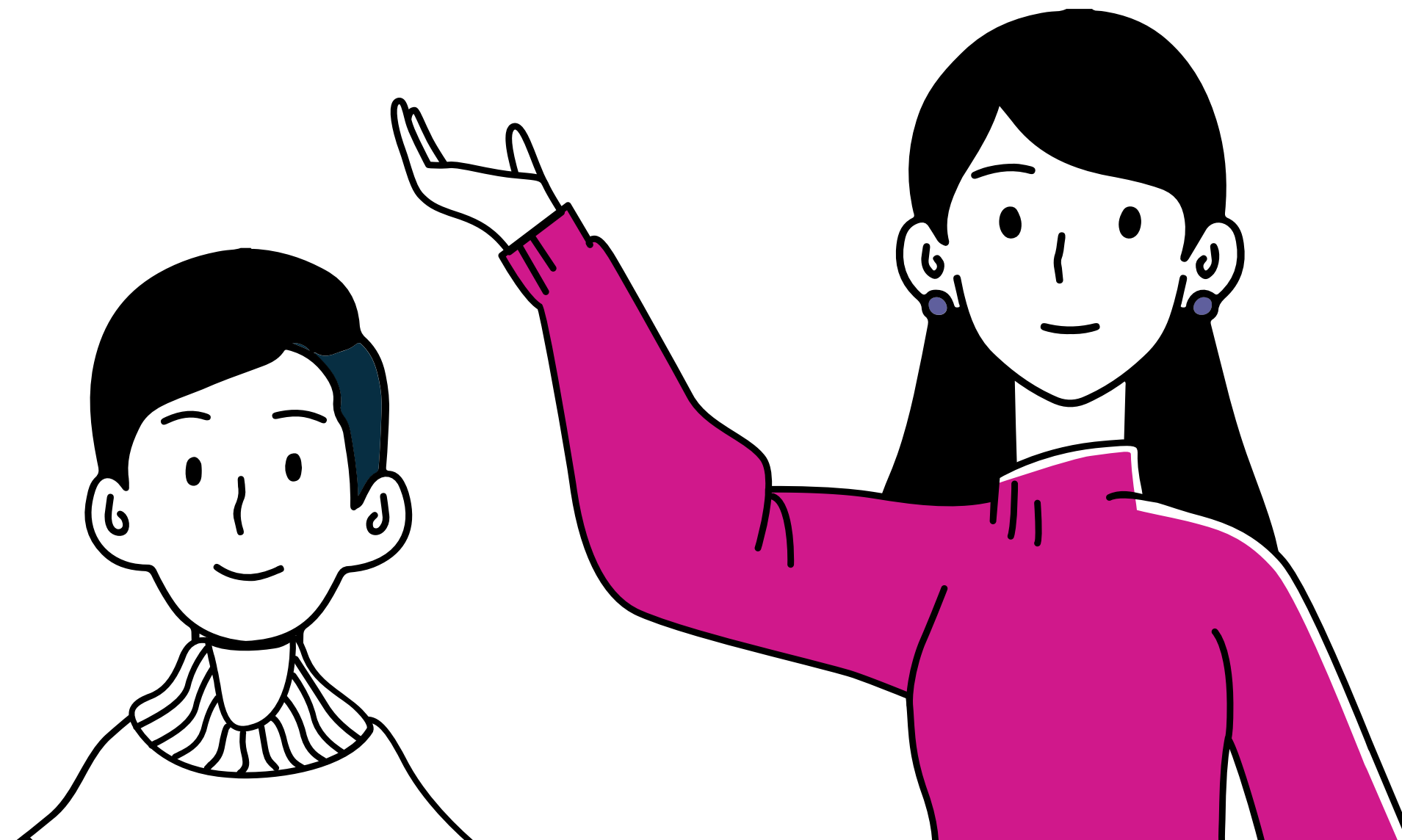


CALL CENTER NM



Contenido

1

Cliente NM

3

Funciones principales

2

Cómo identificar un cliente NM

4

Tipos de Solicitudes

Cliente NM

Son nuestros clientes prioritarios, ellos pagan por un servicio diferencial, los debemos atender y brindar solución en el menor tiempo posible.

Puedes identificarlos a través de una base llamada **Maestra de Clientes**, en ella también puedes verificar también si es cliente crítico y debemos atenderlo a la brevedad.



Identificación Cliente NM

1

Debes buscar al cliente por su razón social.

2

Si el cliente no aparece en esta base, se deriva a Assurance.

A través de la base **Maestra de Clientes NM**, podemos consultar los clientes prioritarios, la vas a visualizar de la siguiente forma:

GRUPO ECONOMICO	CLIENTES	CRÍTICO	TECNOLOGIA
	SALUD TOTAL EPS-S S.A	Prioritario	Legacy sin Out
	VIRREY SOLIS I.P.S. S.A.	Prioritario	Legacy sin Out
ORGANIZACIÓN ARDILA LULLE - CAL	INGENIO DEL CAUCA S.A.	Prioritario	Legacy sin Out
ORGANIZACION ARDILA LULLE - BOG	RADIO CADENA NACIONAL S.A.S.	Prioritario	Legacy sin Out
ORGANIZACION ARDILA LULLE - BOG	RCN TELEVISION S.A.	Prioritario	Legacy sin Out
ORGANIZACION ARDILA LULLE - BOG	COLTEFINANCIERA S.A.		Legacy sin Out
ORGANIZACION ARDILA LULLE - BOG	DISTRIBUIDORA LOS COCHES LA SABANA S.A.		Legacy sin Out
ORGANIZACION ARDILA LULLE - BOG	ARESS CORREDORES DE SEGUROS S.A.		Legacy sin Out
	ALPINA PRODUCTOS ALIMENTICIOS S.A.	Prioritario	SDWAN con Out Vipt
GRUPO COLPATRIA	Scotiabank Colpatría S.A.	Prioritario	Legacy con Out
	COLFONDOS S.A.	Prioritario	SDWAN con Out Fort
YUPI	PRODUCTOS YUPI S.A.S.		Legacy sin Out
TECNOQUIMICAS S.A.	TECNOQUIMICAS S.A.	Prioritario	SDWAN sin Out Vipt
TECNOQUIMICAS S.A.	TECNOSUR	Prioritario	SDWAN sin Out Vipt
COLOMBINA	COLOMBINA S. A.	Prioritario	SDWAN con Out Fort

Principales funciones

¿Qué debo hacer cuando se comunica un cliente NM?

- Atención de llamadas para apertura o seguimiento de tickets.
- Acompañamiento y respuesta a solicitudes e inquietudes del cliente.



Tipos de solicitudes

En Cirion, para los clientes NM manejamos tres tipos de solicitudes por las cuales se pueden comunicar los clientes con nosotros.

- Apertura de Tickets.
- Consulta de avances sobre un ticket.
- Consulta de información sobre su servicio.



Apertura de tickets

Una de las solicitudes por las cuales se comunica frecuentemente el cliente, es para realizar apertura de tickets cuando su servicio se encuentra afectado, ya sea por caída total, degradación, saturación, etc.

Existen varias formas para crear un ticket:



A través de call center solamente atendemos los que lleguen por llamada, la apertura la realizamos a través del aplicativo Service Now y para la creación revisamos dos escenarios:

- Creación de casos para incidentes
- Creación de casos para requerimientos

Incidentes y requerimientos

Entendamos cual es la diferencia entre los dos antes de empezar a crear un ticket.



1

Incidente CS

Es algo que afecta directamente el servicio del cliente (Caída, degradación, pérdida de paquetes, etc)

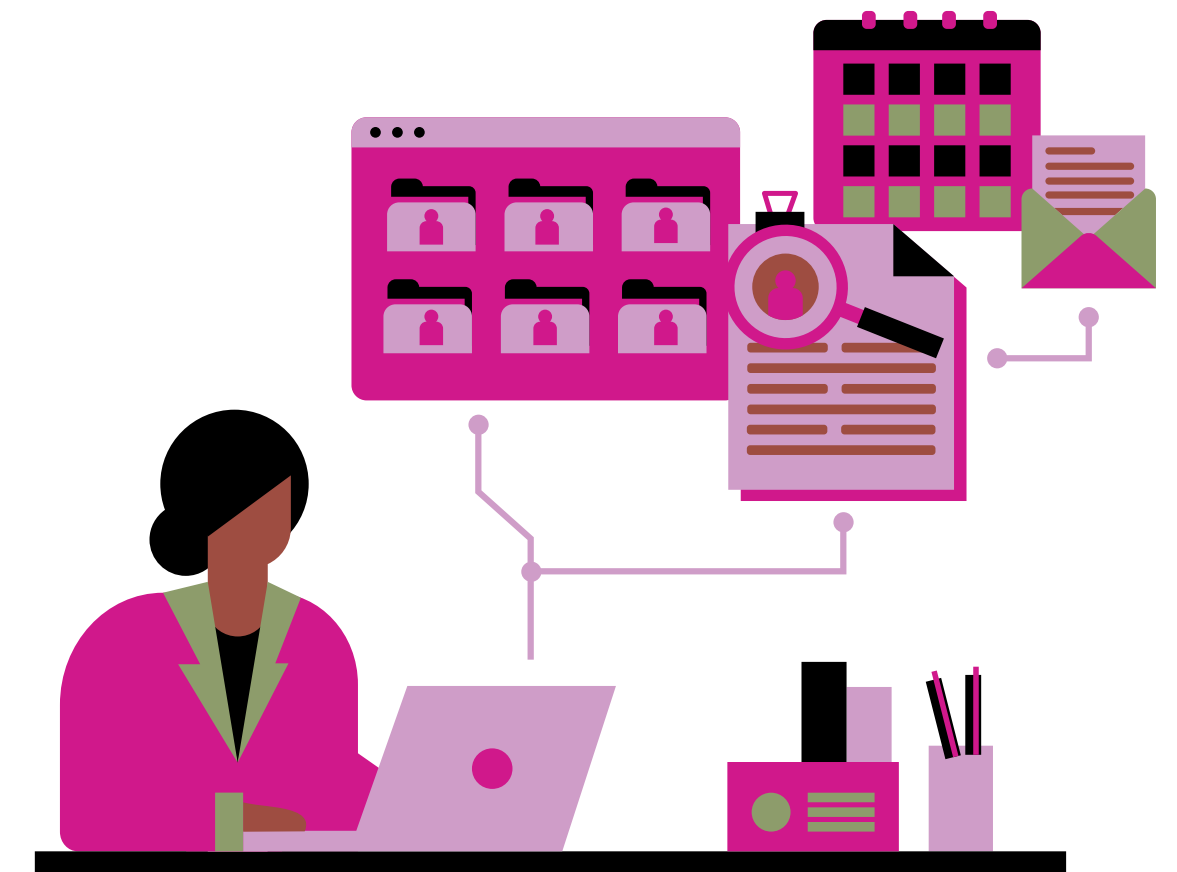
2

Requerimiento REQ- RITM

No afecta el servicio del cliente, (cliente solicita alguna modificación sobre su servicio o RFO)

Consulta de avances sobre un ticket

Otra de las solicitudes por las que se comunica el cliente con nuestra línea, es para consultar sobre los tickets que creo pero que aún no tienen solución o no ha recibido algún avance, en estos escenarios debes solicitar el número de caso al cliente y realizar la consulta en Service Now para brindarle la información que te registre en el aplicativo.



Consulta de información sobre su servicio

Otra de las solicitudes que pueden ingresar por llamada, es cuando el cliente quiere consultar alguna información sobre el servicio, ejemplo:

- Nombre y/o contacto de su Service Manager.
- Desea conocer el número de su service ID, circuito.
- Desea realizar alguna actualización sobre los contactos de la empresa.
- Desea conocer el ingeniero que tiene asignado el caso.



Para estas consultas, no es necesario crear algún tipo de ticket



Re-apertura de tickets

¿Cuándo puedo re abrir un ticket que ya se encuentra en estado resuelto o cerrado?

Únicamente es posible la re apertura de un caso, cuando fue resuelto el mismo día que se está comunicando el cliente, y el mismo manifiesta que aún no se ha solucionado su inconveniente o requerimiento.



Si el caso ya fue cerrado en días o meses anteriores, no es posible que se pueda abrir nuevamente, en este escenario debes crear otro a través de Service Now, y en caso de que no te permita porque el anterior sigue registrando como abierto, puedes indicarle al cliente que lo puede cerrar a través del portal para que se pueda crear uno nuevo.



¡Muchas gracias!

