

# ***GUIONES CALL CENTER***

## ***Llamada entrante***

### **Bienvenida**

Speech: *Cirion Technologies buenos días / tardes / noches, mi nombre es xxxxxxxx en que le puedo ayudar*

### **Identificación de llamada:**

- **Requerimientos:** Cliente solicita mantenimiento o precisa de alguna modificación del servicio que no le provoca una afectación y pedidos de RFO.
- **Reclamos:** Cliente se comunica para reportar una falla que le provoca una afectación en el servicio
- **Consultas:** Cliente o Eaim (Técnico de campo) tiene un caso abierto y solicita información o hablar con el técnico. (No debe pasar para Brasil, si pasa, deben derivar la llamada para los TSCs)

### **Apertura de caso**

- **Speech para confirmar/solicitar datos:**

*"Sr/Sra. voy a precisar algunos datos de su servicio y contactos para que podamos comenzar con la apertura de su caso"*

### **Identificación de cliente:**

1. Por razón social-Service ID- dirección

**Datos necesarios para los registros:** (Confirmar datos cargados en sistema, caso contrario utilizar los siguientes speech para solicitar los mismos)

- **Para la creación de casos (apertura de reclamo):**
  1. Nombre y apellido de que reclama y/o autorizado para dar el cierre. *"Por favor podría indicarme su nombre y apellido"*
  2. Horarios y días de contacto. *"Por favor podría indicarme días y horarios para que lo contacte el área técnica"*
  3. Teléfono de contacto (Código de país + Código de área + teléfono) Indicar interno si corresponde y si es celular indicar código de área y teléfono *"Por favor podría indicarme un teléfono con código de país y área" Si es fijo tiene número de interno"*
  4. Correo electrónico (sin espacios) *"Por favor podría indicarme un correo electrónico?"*
  5. Numero de reclamo interno. *"Indíqueme por favor si tiene un número de reclamo interno"*

6. Nombre del contacto en sitio. *"Por favor podría indicarme el nombre y apellido del contacto en sitio?" \*Sí el cliente indica que no tiene, debe informarse: - "Debe saber que el contacto en sitio es para que el TSC pueda realizar pruebas, sino tiene contacto en sitio, se contactaran con usted para estos requerimientos" Copiar y pegar los datos de Caller Contact*
7. Teléfono de contacto local (Código de área + teléfono) Indicar interno sí corresponde y si es celular indicar código de área y teléfono *"Por favor podría indicarme un teléfono con código de país y área" "Si es fijo tiene número de interno"*
8. Horarios y días de contacto *"Por favor podría indicarme días y horarios para que lo contacte el área técnica"*

➤ **Speech para información de la afectación: (Descripción opcional)**

*Sr xxxxx debo solicitar algunos datos adicionales referidos a la afectación, son necesarios para poder orientar el diagnóstico del área técnica"*

Falla:

Horario y día de la afectación:

Caído: *¿La sede que reporta tiene más servicios afectados? ->*

Degradación - *Lentitud: ¿De qué manera percibe este problema? ->*

RELEVAMIENTO DE EQUIPOS

*¿Equipos encendidos? ->*

*¿Hubo reinicio de los mismos? ->*

*¿Cuál es el estado de las luces de los equipos?*

➤ **Para la actualización de los casos, en comentarios adicionales indicar:**

*"Sr.XXXXXX voy a solicitarle (o corroborar) algunos datos para que puedan contactarlo desde el área técnica"*

1. Nombre y apellido
2. Teléfono de contacto
3. Horarios y días de contacto
4. De donde llama (Mesa de ayuda, casa central o sitio)
5. Motivo de llamada

**Cierre de llamada de apertura:**

➤ **Resolución:**

- ✓ **Speech:** *"Tome nota por favor del número de su caso CSxxxxxx, se estará derivando el reclamo al área técnica y se estarán comunicando con usted"*

*El numero de caso le fue enviado por correo electrónico, tiene posibilidades de comprobarlo?*

- **Despedida para apertura y actualizaciones:**
- ✓ **Speech:** *"Gracias por comunicarse con Cirion Technologies, buenos días/tardes/noches"*