

Correcta tipificación

Baja o intención de baja

Siempre y cuando el cliente indique que quiere cancelar su servicio o me de un indicio de baja y le demos la baja o le realicemos la retención debemos de generar su respectiva tipificación tanto en Greta como en el Corporativo

GRETA - MOVIL (CAMBIO A PREPAGO)

Si el cliente indica que quiere cancelar su plan móvil, dar de baja el plan, en claro hay mejores precios, etc debemos de realizar el caso en GRETA como:

CAMBIO A PREPAGO / RETENIDO O NO RETENIDO / LA HERRAMIENTA DE RETENCIÓN UTILIZADA / DESCRIPCIÓN

GRETA - MOVIL (CANCELACION LÍNEA)

Si el cliente en la llamada indica expresamente que quiere perder el plan móvil con el número o que le demos de baja el plan y que también perder o desactivar el número en GRETA se debe de tipificar como:

CANCELACION LÍNEA / RETENIDO O NO RETENIDO / HERRAMIENTA UTILIZADA / DESCRIPCIÓN

GRETA - HOGAR (CANCELACIÓN LÍNEA)

Siempre que le cliente indique ganas de cancelar o intención de retiro sobre su servicio hogar la tipificación correcta es:

CANCELACION LÍNEA / RETENIDO O NO RETENIDO / HERRAMIENTA UTILIZADA / DESCRIPCIÓN

GRETA - HOGAR (LLAMADA MAL TRANSFERIDA)

Cundo el cliente me indicó que quiere cancelar, le doy distintas ofertas sean descuentos, cambios, añadir características etc y no acepta nada y vamos a IDENTIFICAME pero no pasa preguntas de seguridad debo de tipificar:

LLAMADA MAL TRANSFERIDA / RETENIDO / HERRAMIENTA / DESCRIPCIÓN

EJEMPLO

Plantilla Avanzada
1.Solicitud Cliente *
<input checked="" type="radio"/> Cancelacion Línea <input type="radio"/> Cambio a prepago <input type="radio"/> Consulta portabilidad <input type="radio"/> Llamada mal transferida
2.Resultado retención en el CE - Inbound *
<input type="radio"/> Retenido <input checked="" type="radio"/> No retenido
3.Herramienta de retención ofrecida por el CE - Inbound *
INFORMACION DEL PLAN Y SERVICIOS
4.Descripción Herramienta de retención ofrecida por el CE - Inbound *

Plantilla Avanzada
1.Solicitud Cliente *
<input checked="" type="radio"/> Cancelacion Línea <input type="radio"/> Cambio a prepago <input type="radio"/> Consulta portabilidad <input type="radio"/> Llamada mal transferida
2.Resultado retención en el CE - Inbound *
<input checked="" type="radio"/> Retenido <input type="radio"/> No retenido
3.Herramienta de retención ofrecida por el CE - Inbound *
INFORMACION DEL PLAN Y SERVICIOS
4.Descripción Herramienta de retención ofrecida por el CE - Inbound *

Plantilla Avanzada
1.Solicitud Cliente *
<input type="radio"/> Cancelacion Línea <input checked="" type="radio"/> Cambio a prepago <input type="radio"/> Consulta portabilidad <input type="radio"/> Llamada mal transferida
2.Resultado retención en el CE - Inbound *
<input type="radio"/> Retenido <input checked="" type="radio"/> No retenido
3.Herramienta de retención ofrecida por el CE - Inbound *
INFORMACION DEL PLAN Y SERVICIOS
4.Descripción Herramienta de retención ofrecida por el CE - Inbound *

Plantilla Avanzada
1.Solicitud Cliente *
<input type="radio"/> Cancelacion Línea <input checked="" type="radio"/> Cambio a prepago <input type="radio"/> Consulta portabilidad <input type="radio"/> Llamada mal transferida
2.Resultado retención en el CE - Inbound *
<input checked="" type="radio"/> Retenido <input type="radio"/> No retenido
3.Herramienta de retención ofrecida por el CE - Inbound *
INFORMACION DEL PLAN Y SERVICIOS
4.Descripción Herramienta de retención ofrecida por el CE - Inbound *

Plantilla Avanzada
1.Solicitud Cliente *
<input type="radio"/> Cancelacion Línea <input type="radio"/> Cambio a prepago <input type="radio"/> Consulta portabilidad <input checked="" type="radio"/> Llamada mal transferida
2.Resultado retención en el CE - Inbound *
<input checked="" type="radio"/> Retenido <input type="radio"/> No retenido
3.Herramienta de retención ofrecida por el CE - Inbound *
INFORMACION DEL PLAN Y SERVICIOS
4.Descripción Herramienta de retención ofrecida por el CE - Inbound *



Recuerde que todo se debe de tipificar tanto en el corporativo como en GRETA, no se nos puede escapar absolutamente NADA

