

From: Stephanie Marmol <smarmol@netvoice.ec>
Sent: viernes, 5 de julio de 2019 14:55
To: 'Pablo Baquerizo'
Cc: 'Mariuxi Guzhnay'
Subject: Distribución funciones departamento servicio al cliente y recaudaciones

Mariuxi Guzhñay:

- Papeletas
- Pagos en ventanilla y debitos Bco Guayaquil
- Pagos en ventanilla y debitos Bco Produbanco
- Informar al cliente errores de debitos Bco Guayaquil y Produbanco
- Ingreso a Panacea Recargas Locutorios
- Contestar correos y llamadas a clientes sobre deuda, pagos y requerimientos de servicio al cliente.
- Ingreso diario de pagos (deposito o transferencia banco guayaquil y Produbanco)
- Creacion de ordenes de reparación e instalación
- Cierre de caja
- Dar soporte al cliente
- Encuestas a clientes sobre servicio

Stephanie Marmol:

- Carga archivo debitos Gye
- Carga archivo Tarjetas Gye
- Carga archivo Tarjetas Pichincha
- Carga archivo Western Union (2 veces)
- Reporte Ingreso a Caja (diario)
- Reporte Caja Chica Administrativa
- Ingreso a Panacea pagos Western UNion (diario- manual)
- Ingreso de pagos por debito tarjetas pichincha (manual)
- Ingreso de pagos por debito tarjetas guayaquil (manual)
- Ingreso de Recaps
- Registro de solicitudes semestral se entrega hasta el 15 julio (periodo del 01-01-2018 al 30-06-2018) y hasta el 31 de enero (periodo del 01-07-2018 al 31-12-2018)
- Sistema de Quejas y Fallas (dpto. técnico y lo revisa SAC)
- Reporte de Encuestas a clientes (se entrega hasta el 31-01-2019)
- Oficios dirigidos a SAC
- Envio de líneas anuladas al dpto. técnico hasta el 10 de cada mes
- Revisar correo de Arcotel sobre líneas a suspender por llamadas a números de emergencia (arcotel lo envia entre los 6 primeros días de cada mes)
- Ingreso de solicitudes de servicio de clientes netlife a sistema Telcos.
- Pagos en ventanilla y debitos Bco Pacifico
- -Pagos en ventanilla y debitos Bco Pichincha
- Contestar correos y llamadas a clientes sobre deuda, pagos y requerimientos de servicio al cliente.

- Creación de ordenes de reparación e instalación
- Ingreso diario de pagos (deposito o transferencia banco pichincha y pacifico)

Saludos cordiales,

Ing. Stephanie Màrmol Chàvez

Jefe de Recaudaciones

NETVOICE

Dirección: Av. Luis Orrantia Manzana: 109 Solar: 21 y Victor Hugo Sicouret

Guayaquil – Ecuador

smarmol@netvoice.ec

www.netvoice.ec

