

Proceso recepción de equipos en agencias Actualización

Te informamos en qué agencias
a nivel nacional se retomará la
recepción de equipos.



Antecedentes:

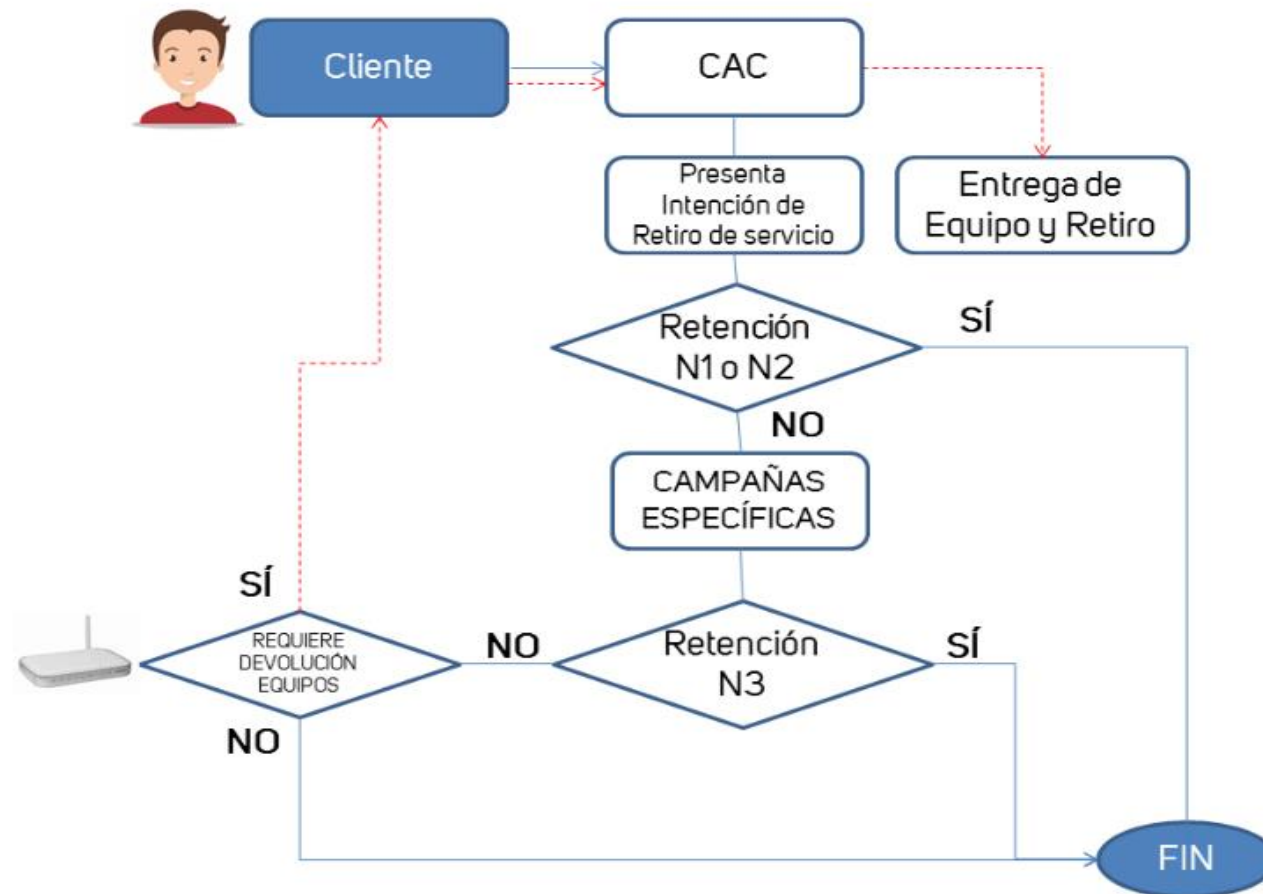
La Jefatura de Fidelización y Retención comunica que se **retomará la recepción de equipos en agencias**; por lo que los canales de atención Contact Center y Canales Virtuales deberán retomar el proceso de retención habitual.

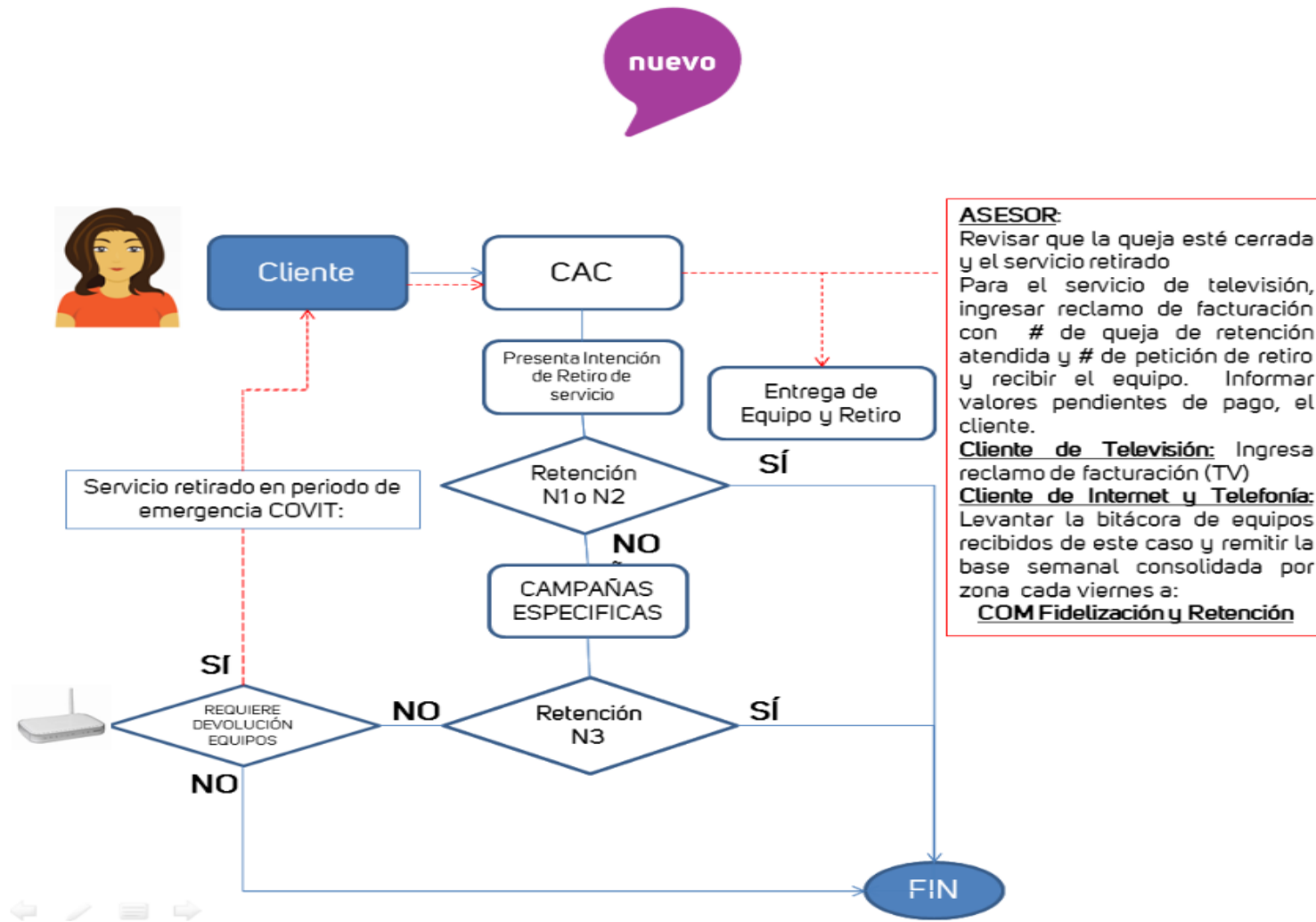
Listado de equipos que se debe solicitar al cliente que entregue en agencias **(se debe indicar al cliente que debe llevar los equipos en un funda plástica, no es necesario que esté sellada)**:

- Módems de Internet de servicios contratados después del 2016 con sus cables y accesorios
- ONT's de servicio GPON con sus cables y accesorios
- Decodificadores de Televisión por Suscripción con sus cables y accesorios

Se prohíbe los retiros directos en Contact Center y Canales Virtuales

PROCESO DE ATENCIÓN





PREGUNTAS FRECUENTES

1. ¿Se debe ingresar una queja para retirar el servicio?

Sí, para toda intención de retiro que el cliente presente por cualquiera de los canales de atención, se debe registrar una queja.

CANAL	QUEJA
CAC	107
CONTACT CENTER	110

Total Page Visits: 86 - Today Page Visits: 28

2. Si el cliente tiene 3 servicios, ¿se debe registrar una queja por cada servicio?

Sí, es necesario registrar una queja por cada servicio que el cliente desee retirar.

Total Page Visits: 86 - Today Page Visits: 28

3. ¿Se debe generar cargos por la entrega de equipos?

Si el cliente **NO** entrega los equipos (DTH o Internet), se deben generar cargos por los valores correspondientes, por los servicios que fueron retirados durante la emergencia. Esta gestión se la realizará después de gestionada la campaña de recuperación de equipos a ser ejecutada y los cargos se realizarán por parte del área de campañas específicas.

Total Page Visits: 86 - Today Page Visits: 28

4. ¿Cuándo se debe dar de baja los valores generados por la no entrega de equipos?

Los valores se darán de baja cuando el cliente se acerque al CAC a realizar la entrega de los equipos de los servicios retirados durante la emergencia sanitaria. (proceso de caso especial)

Total Page Visits: 86 - Today Page Visits: 28

5. Si al cliente no le llaman en el plazo establecido de 15 días, ¿se debe volver a ingresar una queja de retiro?

Si no han logrado contactarse con el cliente en un plazo mayor a 15 días, el cliente puede retirar el servicio, no es necesario ingresar otra queja, se atiende la queja abierta y se retira el servicio.

Total Page Visits: 86 - Today Page Visits: 28

6. Si el cliente aceptó el beneficio de retención y pasa menos de 3 meses, ¿El cliente puede retirarse del servicio sin ingresar una nueva queja de retiro? (ACTUALIZADO)

- **Escenario 1:** Si el cliente recibió un beneficio y quiere retirarse sin cumplir aún el tiempo de otorgado el mismo; es decir persiste en su intención de retiro, se deberá ingresar una nueva queja de retiro la cual deberá ser atenderla inmediatamente; no sin antes tratar de retener con la malla de beneficios vigente. Si se presenta este caso y no se ingresa la queja de retiro ni se la atiende inmediatamente, se generará inconsistencia al asesor que retira sin queja.
- **Escenario 2:** Si el cliente tiene una queja de retiro no atendida y han pasado más de 15 días para la gestión de retención, el asesor revisará el tiempo de atención y deberá en ese momento cerrar la queja y retirar el servicio.
- **Escenario 3:** Si el cliente tiene una queja de retiro atendida y para el retiro del servicio debe entregar los equipos correspondientes, el asesor del front comercial debe retirar el servicio con la queja anteriormente ingresada y atendida. El plazo máximo para utilizar la queja antes mencionada es de máximo 3 meses. Si el cliente acudió en un periodo más largo de tiempo, se debe iniciar el proceso de retención nuevamente.

Total Page Visits: 86 - Today Page Visits: 28

7. ¿Todos los asesores de los distintos canales de atención pueden cerrar o cancelar los servicios de un cliente?

- Solamente a través de los asesores de campañas específicas o el canal virtual se puede realizar el cierre del servicio, siempre y cuando se haya aplicado el proceso de retención.
- Los asesores de campañas específicas realizan el retiro de los servicios que no involucren la entrega de equipos. En el caso que sean servicios que requieren devolución de equipos y el cliente se acerca al CAC con los mismos, después de haber sido gestionada su retención, el asesor recibe el equipo y procede al retiro del servicio.
- En el caso del canal virtual, los asesores reciben la intención de retiro del servicio, realizan el proceso de retención correspondiente. Si la retención no es efectiva, deberán ingresar y atender la queja 107 y retirar el servicio; si éste no involucra entrega de equipos. Para el caso de que necesaro realizar la entrega de equipos, se deberá cerrar la queja e indicar al cliente que debe acercarse al CAC, donde los asesores realizarán el retiro del servicio y deberá entregar los equipos.

Total Page Visits: 86 - Today Page Visits: 28