

GESTIÓN ENTRANTE

1- ESTRUCTURA:

a. Parlamento de apertura según sea el caso:

- 1- **Script de apertura IN:** Buenos días/tardes/noches, gracias por comunicarse con la CNT E.P., (nombre y apellido del asesor) le saluda, ¿con quién tengo el gusto de hablar?
- 2- **Validación de datos IN:** Estimado(a) Sr/Sra./Srta. (Apellido) por favor ayúdeme confirmando que servicio es el que requiere atención, y el nombre completo y número de cédula del titular del servicio.
- 3- **En caso que no sea titular IN:** “Estimado(a) Sr/Sra./Srta. (Apellido) para poder atender necesitamos comunicarnos directamente con el titular, solicito cordialmente que el titular se comuniqué por este medio”
- 4- **En caso que llama/contesta un niño:** ¿Por favor me podría comunicar con algún adulto?”

NOTA: Preguntar y confirmar los datos de la persona que está generando la queja, es factible realizar la retención únicamente con el titular del servicio, a menos que el titular haya fallecido, este fuera del país y la persona que se comuniqué este con una carta de poder de ese servicio, esté privado de libertad, tenga una enfermedad catastrófica, haya sufrido un accidente, tenga una discapacidad y tenga problemas de comunicación, o sea una persona de la tercera edad. **En el proceso de retención, en todos los casos se solicitará los nombres completos, número de cédula, y parentesco del cliente a quien representa, adicionalmente el representante deberá dar los nombres completos, número de cédula de quien representa y el servicio por el cual se presentó la solicitud.** Si no pasa el filtro de la consultas de los datos del cliente titular, se solicita que se vuelva a comunicar con todos los datos. El asesor registra en IC el número con el cual tuvo contacto con el cliente y en caso de haberse contactado con terceras personas, debe registrar sus nombres y apellidos.

b. INDAGACIÓN:

- 1- **Script motivo de la llamada IN:** “Sr/Sra./Srta. (Apellido) una vez confirmados sus datos, ¿Nos gustaría que nos comente cuál es el motivo de su solicitud?”
- 2- **Permiso para dejar en espera al cliente:** “Sr. Sra. Srta. Permítame un momento en línea por favor”. Máximo 2 minutos
- 3- **Agradecimiento por el tiempo de espera:** "Gracias por su espera"

NOTA: El motivo de retiro debe coincidir con el ingresado en la herramienta IC por el asesor de N1 Agencia. En la etapa de indagación se mencionará la línea de producto y el número de servicio con su respectiva ubicación. El asesor debe retomar la llamada máximo cada 2 minutos.

c. PRESENTACIÓN DEL BENEFICIO:

- 1- **Script inicial:** Sr., Sra., Srta., apellido a fin de seguir manteniendo una relación con usted, CNT le propone: (proponer beneficio de acuerdo a la malla de retención aprobada).
- 2- **Cliente acepta beneficio:** El operador ingresará dependiendo del beneficio en los transaccionales (Open y/o Axis) y registrar en la herramienta OMNISCANAL.

NOTA:

- a) Siempre verificar si el cliente cumple los requisitos mínimos necesarios para otorgar cualquier tipo de beneficio.
- b) Es importante generar un proceso de retención basado en las objeciones antes de pasar a los beneficios.
- c) No se pueden otorgar beneficios económicos altos sin una previa negociación de los beneficios económicos más bajos primero.
- d) La entrega de beneficios económicos al año no debe sobrepasar más de dos veces, con excepciones de ciertos beneficios económicos que únicamente se pueden otorgar una vez en el año calendario.
- e) Siempre que se empaquete un servicio o servicios se debe informar claramente según guía cuales son las condiciones de permanencia y pagos en los que deberían incurrir en caso de desempaquetar.

- f) El reclamo de facturación se puede realizar por medio de Contact Center o en CAC's, siempre para que este sea factible por medio de Contact Center, se requiere un informe de calidad que avale la petición.

d. **TIPOS DE BENEFICIOS:**

- 1- **Asesoría Comercial:** Brindar información detallada de productos y servicios contratados por el cliente, valores por cancelación anticipada, características, costos y asesoramiento.
- 2- **Asesoría Técnica:** Brindar información detallada de las características de los servicios contratados por el cliente, que permitirán resolver el inconveniente técnico.
- 3- **Traslados de Servicio:** puede ser de forma interna en el domicilio o externa cuando te trasladas de domicilio y aplica para los servicios fijos (IF, TF y DTH).
- 4- **Visita Técnica:** Se genera cuando no se puede hacer ningún soporte de forma remota y se necesita los técnicos se acerquen para verificar el inconveniente técnico. Importante cuando se genere una VT a una línea telefónica que tenga servicio de internet, se generará con el número de servicio de internet. En DTH la VT se genera con el número virtual colocando referencias y el número de contacto.
- 5- **Compensación por falta de servicio:** Se debe verificar las incidencias reportadas por el cliente para el ingreso de la compensación, se ingresará por los días que no tuvo servicio.
- 6- **Descuento CBM:** Se oferta descuentos económicos de acuerdo a la matriz de beneficios.
- 7- **Descuento plan adicional:** Beneficio aplica para valor de plan adicional de TV.
- 8- **Descuento modem:** Beneficio que se aplica para descuento o cero costos en modem de internet fijo.
- 9- **Descuento decodificador adicional:** Beneficio aplica para valor de decodificador adicional de TV.
- 10- **Acreditación de saldo:** Beneficio que se aplica en Telefonía móvil para realizar llamadas o navegar en internet o diferentes aplicaciones.
- 11- **Acreditación de megas:** Beneficio que se aplica en Telefonía móvil para navegar en internet o diferentes aplicaciones.

- 12- **Apertura de grilla**: Beneficio que se aplica en DTH para apertura de más canales de TV.
 - 13- **Descuento en servicios convergentes**: Se puede negociar con los clientes beneficios en otros servicios activos a nombre del mismo titular.
 - 14- **Reclamos de Facturación**: Se utiliza el Ingreso de reclamos de facturación en casos que se evidencie que existe un error en la facturación mensual del cliente.
 - 15- **Aumento de Plan/ Baja de Plan**: proceso que se realiza cuando se aumenta o disminuye el plan actual.
 - 16- **Venta Cruzada**: Ofertar a cliente nuevos productos y servicios.
 - 17- **Actualización de Velocidad**: Es aumentar o ajustar la velocidad del plan vigente del cliente sin afectación en la facturación.
 - 18- **Migración**: Aplica en casos que el cliente migra de tecnología
 - 19- **Re categorización sin costo**: Re categorización sin costo ejemplo de Social; Popular a Residencial aplica beneficio cuando se realiza la venta de un servicio adicional sea Internet y/o TV para realizar empaquetamiento.
 - 20- **Actualización de oferta comercial**: Aplica cuando el cliente requiere la oferta actual del mismo tipo de plan.
 - 21- **Internet Only**: Aplica para clientes que desean retirar su servicio de TF y mantener solo internet fijo cobre.
 - 22- **Cesión de derechos**: Se realiza el proceso, cuando en el cliente desea cambio de titularidad de sus servicios.
 - 23- **Suspensión temporal sin costo/con costo**: Proceso que se debe realizar cuando se oferte una suspensión temporal del servicio. Se debe informar al cliente con claridad la cantidad de meses y a partir de qué mes parte el beneficio.
 - 24- **Suspensión temporal + descuento en la renta de DECOS**: Suspensión temporal en decodificadores adicionales.
- e. **CONFIRMACIÓN DEL BENEFICIO** “Sr./Sra./Srta. XXX (titular del servicio), para concluir esta llamada, le confirmamos que el beneficio XXX ha sido registrado en su servicio XXX, Recuerde realizar sus pagos puntuales para que su beneficio se mantenga activo”.

- 1- En el caso de generar una VT, Traslado, Migración con cambio de equipo. “Sr./Sra./Srta. XXX, para concluir esta llamada, permítame indicarle, que el área técnica se comunicará con usted antes, para atender su solicitud”.

f. CANCELACIÓN DEL SERVICIO:

- 1- **Transacciones efectivas o no efectivas:** El RAC deberá realizar el proceso correspondiente en los transaccionales OPEN, AXIS e IC dependiendo de dos escenarios principalmente:

1. Clientes que fueron transferidos por medio del equipo de SAC directamente al equipo de IN de C.E, los RAC,s deberán atender a los clientes en línea, crear una queja 110 o 183 en OMNICANAL y cerrar la misma en OMNICANAL y los demás transaccionales.
2. Internet Fijo: el servicio de internet se debe cancelar con el número de servicio en AXIS. Cuando se retira en Axis un servicio de internet por contrato, se debe cerrar en Open de forma manual, retirar el virtual si es anipagador del internet, validando en FOES que no sea anipagador de otro servicio.
3. Telefonía Fija: el servicio de cancelación de línea fija, validando que no requiera entregar equipos y que el servicio de TF no sea anipagador de otro servicio, caso contrario se debe crear un virtual para que el servicio atado a la TF siga facturando.
4. Servicios Fijos: Si la retención no es efectiva en los casos de servicios GPON, CDMA, DTH y servicios de internet contratados desde el año 2017, el operador direccionará al cliente a CAC para que proceda con la devolución de equipos y retiro de los servicios.

NOTA:

- a. Los beneficios disponibles son TODOS aquellos contemplados en la malla vigente.
- b. Explicar al cliente el tipo de beneficio otorgado, vigencia, condiciones, fecha en la que se aplicará el beneficio.
- c. En el caso de peticiones anuladas por motivos técnicos, el equipo de seguimiento y cierre se comunicará con el cliente para informar el motivo de la no atención del caso.

- d. Informar la factura a cancelar y el tiempo en que debe hacerlo para que el beneficio ofertado se aplique.
- e. Los CAC,s (Centro de Atención al Cliente) únicamente derivan quejas 107 de servicios fijos, mientras que SAC (Soporte de Atención al Cliente) o Redes Sociales como los asesores del IN de C.E. (Campañas Específicas) deben crear quejas 110 para servicios fijos y 183 para servicios móviles.
- f. No se podrá ejecutar el cambio al servicio ni dar de baja los componentes, hasta que el equipo no sea pagado en su totalidad.
- g. Se indicará la fecha máxima de pago antes que se genere la siguiente factura, y el convenio de pago del equipo debe acordarse como máximo 48 horas antes de que se cumpla el mes de consumo del servicio.

g. **CIERRE Y DESPEDIDA:**

- 1- “Estimado Sr. (tratar por el apellido), por procesos de Control de Calidad solicitamos muy comedidamente nos ayude con una encuesta que nos permitirá mejorar nuestro servicio, en este momento le transfiero. Gracias”.
- 2- Script cliente retenido que no desea ser encuestado: “Estimado Sr./Sra./Srta., Ha sido un gusto atenderle, que tenga un excelente día/tarde/noche.”
- 3- Script cancelación de servicio: “Estimado Sr./Sra./Srta. (Apellido) Para concluir esta llamada, le informo que se procedió con el retiro de su servicio número XXX (indicar todos los valores pendientes por cancelar)”.
- 4- Retiro en proceso: “Estimado Sr./Sra./Srta. (Apellido) Por favor para poder realizar el retiro del servicio es necesario que se acerque a entregar los equipos instalados (decodificador, cables, control remoto, demás componentes) a la agencia (Nombrar la agencia más cercana según comunicado). Recuerde que su servicio seguirá facturando hasta que entregue los mismos”.
- 5- Despedida: “Estimado Sr./Sra./Srta. (Apellido), para la CNT ha sido un placer tenerlo como cliente, esperamos en un futuro volver a servirle, que tenga un excelente día / tarde /noche

2- CONSIDERACIONES IMPORTANTES:

- Todas las llamadas deben ser atendidas
- Todas las llamadas deben ser registradas en el ic
- Todas las llamadas deben tener una queja creada en open
- Si la llamada no es del alcance de la campaña no se registra. solo se debe llevar una bitácora
- Obligatorio el indicar todos los scripts disponibles (apertura, espera, cierre, encuesta)
- El número de encuesta es: solo se transfiere a encuesta si es una retención

3- INDICADORES A MEDIR:

- a. El TMO es de 15 min
- b. Deben estar disponibles un minuto antes de su horario laboral
- c. Prohibido presionar la tecla hotl en Genesis
- d. El tiempo de espera para los clientes es máximo 2 min siempre se debe retomar y agradecer la espera y solicitar una nueva si es necesario
- e. Todas las llamadas deben ser atendidas y se deben registrar en IC y open (quejas)
- f. Recordar que el objetivo de la campaña es retener
- g. Se deben desconectar justo a la hora acordada
- h. No pueden cambiar de estado que no sea disponible
- i. Solo se permitirá el uso del baño previa autorización del supervisor ya que bajo esta modalidad podríamos afectar la cantidad de horas que debemos estar conectados