
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>				
	<b>SERVICIO AL CLIENTE A TRAVÉS DE CONTACT CENTER CNT EP</b> <b>PRODUCTO TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN</b> <b>NIVEL 1</b>				
	<b>Responsable:</b> <b>Servicio al Cliente</b>	<b>Fecha de actualización:</b> <b>18/11/2019</b>	<b>Versión:</b> <b>1.0</b>	<b>Código:</b> <b>A4.MP.02.02.01.</b>	<b>Página 1 de 17</b>

# **SERVICIO AL CLIENTE A TRAVÉS DE CONTACT CENTER CNT EP PRODUCTO TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN NIVEL 1**


## **VALIDACIÓN**

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
María Augusta Villavicencio <b>Soporte de Control de Calidad Contact Center</b>	Christian Cruz <b>Supervisor SAC Contact Center</b>	Paúl Páramo <b>Jefe Servicio al Cliente Contact Center (E)</b>
Jazmín Pincay <b>Supervisor de SAC Contact Center</b>	Cristina Aldaz <b>Analista de Control de Calidad Contact Center</b>	

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>				
	<b>SERVICIO AL CLIENTE A TRAVÉS DE CONTACT CENTER CNT EP</b> <b>PRODUCTO TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN</b> <b>NIVEL 1</b>				
	<b>Responsable:</b> Servicio al Cliente	<b>Fecha de actualización:</b> 18/11/2019	<b>Versión:</b> 1.0	<b>Código:</b> A4.MP.02.02.01.	<b>Página 2 de 17</b>

## Contenido

<b>A) MANUAL DE CAMPAÑA.....</b>	<b>3</b>
1. IDENTIFICACIÓN DE LA CAMPAÑA.....	3
2. OBJETIVOS.....	3
2.1. GENERAL.....	3
2.1. ESPECÍFICOS.....	3
3. GRUPO OBJETIVO (TARGET DE LA CAMPAÑA) .....	4
4. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO .....	4
5. PROCESO DE ATENCIÓN.....	4
6. INDICADORES Y METAS.....	5
<b>B) POLÍTICAS Y NORMAS DE ATENCIÓN Y OPERACIÓN.....</b>	<b>5</b>
<b>C) PROCEDIMIENTO GENERAL .....</b>	<b>7</b>
<b>D) INSTRUCCIONES INDAGACIÓN CASOS ESPECÍFICOS – PETICIONES .....</b>	<b>11</b>
<b>E) INSTRUCCIONES INDAGACIÓN CASOS ESPECÍFICOS – INCIDENTES .....</b>	<b>13</b>
<b>F) INSTRUCCIONES INDAGACIÓN CASOS ESPECÍFICOS – RECLAMOS/QUEJAS.....</b>	<b>16</b>
<b>G) SCRIPTS GENERALES .....</b>	<b>17</b>
<b>H) LLAMADAS SIN AUDIO DE RETORNO O CANAL ABIERTO – CLIENTE DIFÍCIL, AGRESIVO, EN ESTADO ETÍLICO .....</b>	<b>17</b>

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>				
	<b>SERVICIO AL CLIENTE A TRAVÉS DE CONTACT CENTER CNT EP</b> <b>PRODUCTO TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN</b> <b>NIVEL 1</b>				
	<b>Responsable:</b> Servicio al Cliente	<b>Fecha de actualización:</b> 18/11/2019	<b>Versión:</b> 1.0	<b>Código:</b> A4.MP.02.02.01.	<b>Página 3 de 17</b>

## A) MANUAL DE CAMPAÑA

### 1. IDENTIFICACIÓN DE LA CAMPAÑA

Línea: 1800 100 100

- **Opción 1:** Servicio al cliente
  - **Opción 1:** Soporte Técnico
    - **Opción 4:** Soporte técnico de Televisión.
      - **Opción 1: Servicio Prepago.**
        - Opción 1: Consulta de saldos.
        - Opción 2: Soporte y activaciones.
      - **Opción 2: Servicio Pospago.**
        - Opción 1: Contratación de paquetes de TV.
        - Opción 2: Soporte y activaciones.


### 2. OBJETIVOS

#### 2.1. GENERAL

Brindar un servicio de atención telefónica a través de personal capacitado de nivel uno que permita proporcionar soporte especializado a los Usuarios Finales del servicio de Televisión por suscripción de la CNT EP.

#### 2.1. ESPECÍFICOS

- Clasificar requerimientos de cliente (incidencias, peticiones, quejas y reclamos) de acuerdo a criterios previamente establecidos.
- Proporcionar acciones correctivas orientadas a la resolución de incidentes presentados en el servicio de Televisión por suscripción.
- Gestionar las peticiones de usuarios y clientes que solicitan cambios en la prestación del servicio y/o información de los servicios proporcionados.
- Identificar clientes potenciales para retiro de servicio y direccionarlos al equipo de retención.
- Ofrecer un servicio eficiente con calidad y calidez al usuario final.
- Escalar los requerimientos que no se han podido solventar en primer contacto y direccionarlos.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>				
	<b>SERVICIO AL CLIENTE A TRAVÉS DE CONTACT CENTER CNT EP</b> <b>PRODUCTO TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN</b> <b>NIVEL 1</b>				
	<b>Responsable:</b> Servicio al Cliente	<b>Fecha de actualización:</b> 18/11/2019	<b>Versión:</b> 1.0	<b>Código:</b> A4.MP.02.02.01.	<b>Página 4 de 17</b>

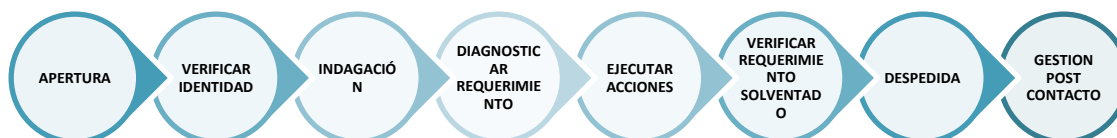
### 3. GRUPO OBJETIVO (TARGET DE LA CAMPAÑA)


Clientes y Usuarios Finales que poseen requerimientos de los productos y/o servicios proporcionados por la Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP.

### 4. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El Contact Center presta servicios de atención a clientes por medio de asesores, proporcionando así valor agregado a nuestros servicios, brindando atención de calidad y satisfaciendo sus requerimientos y necesidades frente a cualquier producto y/o servicio proporcionado por la empresa. La Jefatura de Servicio al Cliente está estructurada en niveles de atención. El Nivel 1 de atención del producto Televisión por suscripción (DTH), permite brindar soporte técnico para incidentes, que afectan a la prestación del servicio. Así como la recepción y atención de peticiones, quejas y reclamos, logrando la resolución en primer contacto y en casos especiales la derivación al área correspondiente.

### 5. PROCESO DE ATENCIÓN




	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>				
	<b>SERVICIO AL CLIENTE A TRAVÉS DE CONTACT CENTER CNT EP</b> <b>PRODUCTO TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN</b> <b>NIVEL 1</b>				
	<b>Responsable:</b> Servicio al Cliente	<b>Fecha de actualización:</b> 18/11/2019	<b>Versión:</b> 1.0	<b>Código:</b> A4.MP.02.02.01.	<b>Página 5 de 17</b>


## 6. INDICADORES Y METAS

CATEGORÍA	TIPO INDICADOR	INDICADOR / METRICAS REQUERIDAS	DESCRIPCIÓN	META POR MÉTRICA	FRECUENCIA
SERVICIO	Nivel de Servicio / Velocidad de respuesta	Porcentaje de transacciones atendidas dentro del periodo de tiempo establecido como objetivo	Número de transacciones atendidas en un umbral de tiempo / Total de transacciones entrantes	92%	Diario
	Tasa de Abandono	Número de clientes que llaman y cortan después del IVR pero antes de hablar con un RAC	Número de transacciones abandonadas / Número de transacciones entrantes	10%	Diario
	Tasa de Escalamiento	Número de transacciones escaladas como porcentaje del número de transacciones manejadas	Número de transacciones escaladas / Total de transacciones manejadas	20%	Diario
CALIDAD	Precisión de Escalamiento	Transacciones que fueron escaladas a otro equipo y que fueron escaladas correctamente	transacciones correctamente escaladas / número de transacciones escaladas	> 90%	Diario
	PECUF	Tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreos.	transacciones sin ECUF / Transacciones monitoreadas	95%	Diario
	PECAN	Tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreos.	transacciones sin ECAN / Transacciones monitoreadas	90%	Diario
	PECC	Tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreos.	transacciones sin ECC / Transacciones monitoreadas	99,50%	Diario
	PENC	Tasa de precisión de errores no críticos en las transacciones monitoreos.	transacciones sin ENC/ Transacciones monitoreadas	95%	Diario
	FCR	Resolución en el primer contacto	Número de transacciones que se resolvieron en primer contacto / Total de transacciones atendidas	Por Definir	Diario

## B) POLÍTICAS Y NORMAS DE ATENCIÓN Y OPERACIÓN

TIPO	POLÍTICA DEL SERVICIO	
MOMENTOS DE DOLOR	✓	El RAC debe evitar causar momentos de dolor (desinformación, mala actitud de servicio, etc) en toda interacción con el usuario final, ya que esto provocaría insatisfacción en la calidad de servicio.
REGISTRO DE LLAMADA	✓ ✓ ✓ ✓	Creación de un ticket en OMNISCANAL al ingreso de cada requerimiento o incidente. Registrar la información clara y precisa Tipificar la llamada de manera correcta Cuando el cliente posea más de un contrato y se requiera la activación en alguno en especial, debe ser tipificado en el campo Observaciones del OMNISCANAL el N° de contrato (obligatorio), en el cual fue activo del paquete adicional/servicio suplementario.
HORARIOS DE ATENCIÓN	✓	Servicio al Cliente 24 Horas al día, 7 días a la semana.
SERVICIO AL CLIENTE Y VENTAS	✓	Se autoriza únicamente el uso del auxiliar de Hold para consulta internas de un operador, queda prohibido el uso de otros mecanismos para este tipo de requerimientos.
GARANTIZAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	✓ ✓	Asegurar la solución del incidente o requerimiento reportado por el cliente. El RAC no debe demorar de forma innecesaria la resolución del requerimiento
CIERRE DEL INCIDENTE O REQUERIMIENTO	✓ ✓	Cerrar el ticket en el aplicativo una vez confirmada la solución con el cliente. Ofertar ayuda en casos excepcionales
ESCALAMIENTOS	✓ ✓	Al no proporcionar la solución en el nivel 1 se escala a nivel 2 o a áreas externas. Los escalamientos a Nivel 2 ya sean técnicos o comerciales se deben realizar a través de las cuentas de correos

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				
	SERVICIO AL CLIENTE A TRAVÉS DE CONTACT CENTER CNT EP PRODUCTO TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN NIVEL 1				
	Responsable: Servicio al Cliente	Fecha de actualización: 18/11/2019	Versión: 1.0	Código: A4.MP.02.02.01.	Página 6 de 17
		indicadas o por aplicativos internos mediante el formato establecido por la supervisión; no está permitido escalar a cuentas personales.			
ORDENES DE REPARACIÓN	✓	En las órdenes de reparación se debe tomar en cuenta que la tipificación y los códigos a ingresar coincidan con el problema detectado.			
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	✓	Aplicar la encuesta de satisfacción en todas las llamadas que atiendan en N1 esto involucra que sea llamadas de consultas privadas (todo lo que involucre ingresar a los transaccionales), incidencia, petición, reclamos y quejas. No aplica para consultas públicas, llamadas que no corresponden al canal de atención, evento fortuito con tt asignado, problemas en la comunicación.			
	✓	La encuesta deberá ser transferida al siguiente VDN: 50298.			
	✓	El incumplimiento de la transferencia de llamada a encuesta de satisfacción se considerará como Error Crítico con Afectación al Cumplimiento			
	✓	No aplica para las transferencias entre ventas, retención y SAC y viceversa, solo bajo este escenario estas llamadas estarían exentas de transferir a encuesta.			
INTENCIÓN DE RETIRO DE SERVICIO/PETICIÓN COMERCIAL		Cuando exista una llamada en la que el cliente exprese una intención de retiro, el agente debe: 1. Validar solicitudes pendientes en proceso. 2. Validar que el cliente se encuentre al día en pagos y el servicio se encuentre activo 3. Validar que no exista suspensión por robo. 4. Validar que no corresponda a un cliente corporativo.			
		Después de realizar el procedimiento anterior, el RAC debe transferir la llamada a Campañas Específicas de Lunes a Viernes de 8:00 a 19:44, excluye fines de semana y feriados. Empleando el siguiente script: “Estimado (a) Sr/Sra. (Nombre o Apellido) para brindarle un mejor servicio voy a transferir su llamada para que le puedan informar sobre alternativas adicionales a su requerimiento. Por favor manténgase en la línea”.			
		VDN transferencia de llamadas a retención: ✓ Intención de retiro servicios fijos = 50242 ✓ Intención de retiro servicios móviles = 50243			
		Para fines de semana, feriados y horarios extendidos (19:45 a 07:59), se deberá realizar: ✓ Para servicios fijos el asesor debe ingresar la solicitud de suspensión a través del sistema Open Flexis (forma SRQU) utilizando el causal 110 RETIRO BPM. ✓ Para servicios móviles el asesor debe ingresar la solicitud de suspensión a través del sistema SMARTFLEX utilizando el causal 183.			
		Cuando exista una llamada en la que el cliente requiera retirar el servicio y ya se encuentre registrada una queja de retiro en el transaccional, el agente debe: ✓ Validar en los transaccionales si el tiempo de atención de ingreso de solicitud de retiro supera los 15 días, se deberá mencionar al usuario final que puede dirigirse a cualquier Centro de Atención al Cliente para proceder al retiro de su servicio, adicionalmente el RAC informará que debe llevar todos los dispositivos (Decodificador, cables RCA/HDMI, control remoto y módem en caso de BAF), con el fin de no causar malestar al usuario por el tiempo de atención.			
		Cuando exista una llamada en la que el cliente requiera soporte comercial (servicios de venta como Internet, DTH, Telefonía fija, venta de equipos móviles, portabilidad y upgrade de servicios fijos y móviles), se deberá generar por Omnicanal un ticket BPM3 para la atención del lead de ventas, con las tipificaciones de acuerdo al producto de interés.			
		✓ Las llamadas que ingresen a SAC que requieran contratar el servicio de CNT 360, deberán ser remitidas al VDN de ventas No. 50038, no se permite realizar transferencias de llamadas a otros números que no correspondan.			
		✓ Para los usuarios que deseen contratar servicios fijos o móviles, pero en Omnicanal no muestra información del usuario por no disponer servicios con la CNT, únicamente en esos casos se deben transferir las llamadas al VDN 50038, todas las demás peticiones de clientes existentes en Omnicanal deben ser escaladas al Lead de ventas.			
		✓ El horario de atención del workgroup de ventas WG_CNT_360 correspondiente al VDN 50038, es de lunes a viernes de 09:00 a 18:00, sábado de 09:00 a 16:00; domingo no hay atención por tal motivo se debe registrar una bitácora que será enviada al correo soporteventascc@cnt.gob.ec para su atención, misma que será atendida el día lunes.			
		✓ La atención de activación de paquetes móviles pospago, paquetes adicionales de televisión satelital, decodificadores adicionales, deberán ser atendidas por los asesores de SAC N1 quienes bajo ningún concepto deberán transferir o escalar por Omnicanal éstas peticiones.			

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>				
	<b>SERVICIO AL CLIENTE A TRAVÉS DE CONTACT CENTER CNT EP</b> <b>PRODUCTO TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN</b> <b>NIVEL 1</b>				
	<b>Responsable:</b> Servicio al Cliente	<b>Fecha de actualización:</b> 18/11/2019	<b>Versión:</b> 1.0	<b>Código:</b> A4.MP.02.02.01.	<b>Página 7 de 17</b>
<b>TIPO</b>	<b>POLITICA DE OPERACIÓN</b>				
<b>POLÍTICAS INTERNAS DE OPERACIÓN</b>	✓ Utilizar debidamente las herramientas de trabajo, no se permitirá utilizar los aplicativos para realizar llamadas personales				
	✓ El RAC no podrá permanecer en conexión auxiliar sin justificación, así como mal utilizar los estados de pausa				
	✓ No se permite suspender la atención sin causa justificada a excepción de los casos establecidos en el procedimiento de Transacciones sin audio o cliente difícil, así como cerrar la llamada y/o dejar que esta se pierda				
	✓ Se prohíbe el ingreso de personal ajeno al área sin previa autorización de supervisión				
	✓ Se prohíbe el uso de celulares o dispositivos adicionales dentro de la sala y durante la jornada laboral, con la excepción de casos emergentes autorizados por la supervisión				
	✓ Verificar la operatividad de los aplicativos y transacciones del servicio.				
	✓ Se prohíbe remitir o manipular información confidencial no autorizada por la supervisión dentro del Centro Integrado de información				
	✓ Reportar toda incidencia que afecte a los tiempos de logueo y deslogueo del RAC.				
	✓ Las quejas de monitoreo por mala atención de asesores del Contact Center, no podrán ser direccionadas a ninguna otra persona que no sea el supervisor.				
	✓ Mantener en todo momento una atención amable y cordial hacia el Usuario Final. Se prohíbe: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Utilizar tono de voz agresivo, descortés o demostrar signos de impaciencia o molestia</li> <li>○ Tratar de manera agresiva al cliente</li> <li>○ Mantener mala predisposición para la atención hacia el usuario final</li> <li>○ No contestar la llamada y esperar que el cliente cuelgue</li> <li>○ Cerrar la llamada unilateralmente</li> </ul>				
	✓ El RAC no debe: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Realizar comentarios despectivos o negativos hacia el usuario final</li> <li>○ Exceder tiempo de espera establecido</li> <li>○ Solicita al cliente que vuelva a comunicarse para otros requerimientos</li> <li>○ Promover el retiro del servicio</li> <li>○ Direcciona a CIS innecesariamente</li> </ul>				
<b>TIPO</b>	<b>POLÍTICAS DE MONITOREO Y CALIDAD</b>				
<b>POLÍTICAS DE MONITOREO Y CALIDAD</b>	✓ Si el RAC comete un error crítico en la gestión no aprobará la evaluación cualitativa (monitoreo)				
	✓ Si el RAC posee casos críticos se aplicarán sanciones de acuerdo a lo estipulado en las Políticas del Contact Center				
	✓ Se debe cumplir con todos los parámetros vigentes en la evaluación de la plantilla de monitoreo.				
	✓ El supervisor deberá retroalimentar los casos con un tiempo máximo de 3 días calendario, desde que el caso se encuentre en la bandeja BPM.				
	✓ Si un asesor incurre en un error crítico, automáticamente no pasará la evaluación y debe recibir la retroalimentación respectiva por parte del supervisor.				
	✓ El RAC podrá apelar dentro de un plazo de 48 horas calendario la evaluación que no pasó el monitoreo siempre y cuando la supervisión se encuentre de acuerdo y solicite recalificación.				
	✓ El RAC podrá apelar la evaluación que si pasó el monitoreo dentro de un plazo de 72 horas calendario siempre y cuando la supervisión se encuentre de acuerdo y solicite recalificación.				

### C) PROCEDIMIENTO GENERAL

Nº	ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
1	Realizar la apertura de la interacción	a) El RAC debe brindar el script establecido para la campaña: <i>"Gracias por comunicarse con la CNT, mi nombre es (nombre y apellido del RAC), es un gusto poder servirle, ¿en qué le puedo ayudar?"</i> b) <i>Me ayuda con su número de cédula, teléfono, por favor (si es el titular del servicio).</i> c) <i>Si es una tercera persona</i> <i>"Ayúdeme con el número de cedula del dueño del contrato de Televisión Satelital por favor".</i> d) El RAC debe identificar el tipo de requerimiento de acuerdo a la necesidad del usuario final: <b>peticiones, incidentes, reclamos, quejas.</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>En caso de <b>peticiones</b>: verificar valores de pago, verificar detalle de facturas, verificar traslados, suspensiones, activación y</li> </ol>	Operadores Contact Center	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tomar la llamada tiempo máximo de 05 seg. ingresada al RAC. En caso de no tener respuesta por parte del usuario final el tiempo máximo de espera es de 5 segundos posterior al saludo inicial. Pasado este tiempo de espera el RAC deberá aplicar el script <i>"Cliente no contesta": "En vista de no tener respuesta por parte del cliente, se procede a cerrar la llamada".</i></li> <li>Si el Usuario Final desea acceder a información adicional como</li> </ul>



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### SERVICIO AL CLIENTE A TRAVÉS DE CONTACT CENTER CNT EP PRODUCTO TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN

#### NIVEL 1

Responsable:  
Servicio al Cliente

Fecha de actualización:  
18/11/2019

Versión:  
1.0

Código:  
A4.MP.02.02.01.

Página 8 de 17

desactivación de servicios adicionales (suplementarios).

- b. **En caso de incidentes:** servicio sin señal, daño en decodificadores, tarjeta inactiva, incorrecta conexión de cables RCA/COAXIAL/HDMI, reposición de componentes.
- c. **En caso de reclamos:** los que incluyen errores en valores de facturación o facturas no cobradas, valores duplicados, débitos no realizados.
- d. **En caso de quejas de servicio:** cuando el cliente no cuenta con lo contratado o tiene problemas con el mismo. Verificará aprovisionamiento de paquetes (hace referencia al plan contratado por el cliente) ejemplo: un paquete HD contratado por el cliente con el que no cuenta en su domicilio.

promociones, servicios adicionales referentes a otro producto, se entregará información básica de los mismos y se transfiere la llamada al área de ventas.

- El RAC deberá personalizar la llamada como mínimo en dos ocasiones: Sr./Sra./Srta. / título académico + nombre o apellido
- En casos en los que el cliente desconoce el número de cédula del dueño del contrato, se pedirá un teléfono de referencia donde está instalado el servicio o el número de contrato.
- Si el cliente no cuenta con ninguna información no se podrá dar el soporte correspondiente.
- Script:  
"Sr/Sra/Srta.....es necesario que nos ayude con información del titular del servicio como número de cédula, nombres, para proceder al soporte correspondiente, una vez obtenida dicha información por favor comuníquese nuevamente. Un excelente día/tarde/noche".

La validación de datos se realizará de acuerdo al tipo de requerimiento del cliente/usuario final, de este modo:

Para Consultas:

a. **Consultas de dominio personal**

El usuario final debe contestar correctamente al menos dos preguntas de validación, las preguntas que el operador debe realizar son:

"¿Me indica el nombre completo del titular del servicio?"

"¿Me indica la cédula del titular del servicio?"

"¿Me indica el número servicio?"

Si el cliente no contesta correctamente dos de tres preguntas se debe indicar el script: "Sr/Sra, lastimosamente no ha pasado la validación de datos, por lo que solicito que se comunique una vez tenga la información correcta, posteriormente se aplicará el script de despedida"

b. **Consultas de dominio público**

Para consultas de dominio público: no se solicitará datos personales como por ejemplo: direcciones de agencias, horarios de atención, promociones, etc.

Para promociones, direcciones, horarios de atención nos apoyamos en la página de CNT donde se encuentra toda la información o la guía comercial correspondiente.

Para Peticiones:

- a. El usuario final debe contestar correctamente al menos dos preguntas de validación, las preguntas que el operador debe realizar son:

"¿Me indica el nombre completo del titular del servicio?"

"¿Me indica la cédula del titular del servicio?"

"¿Me indica el número servicio?"

- b. Si el cliente no contesta correctamente dos de tres preguntas se debe indicar el script: "Sr/Sra, lastimosamente no ha pasado la validación de datos, por lo que solicito que se comunique una vez tenga la información correcta, posteriormente se aplicará el script de despedida"

Operadores  
Contact Center

- De existir algún evento masivo y/o de mantenimiento, posterior a la validación de datos se deberá utilizar el Script que corresponda y el Script de despedida y realizar el registro de la llamada (ver numeral 11).
- El tiempo de espera del usuario final puede tener intervalos en la llamada no mayor a 120 seg. (2 min). Aplicar el script: "Su consulta va a llevar 2 minutos, por favor manténgase en espera".
- Cuando el cliente solicite tiempo de espera, se debe considerar que el tiempo máximo para que el cliente retome la llamada es de 2 minutos, después de dicho tiempo el RAC debe esperar 05 seg. más y aplicar el script de cierre de llamada por canal abierto.
- En caso de prolongarse la espera, cada 60 seg (1 min) aplicar el script: "Manténgase en la línea su requerimiento aun se está validando"
- Una vez que se retome la llamada aplicar el script: "Gracias por su gentil espera, le informo....."





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### SERVICIO AL CLIENTE A TRAVÉS DE CONTACT CENTER CNT EP PRODUCTO TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN NIVEL 1

Responsable:  
Servicio al Cliente

Fecha de actualización:  
18/11/2019

Versión:  
1.0

Código:  
A4.MP.02.02.01.

Página 9 de 17

		<p><b>Para Incidentes:</b></p> <p>a. El usuario final debe contestar correctamente al menos dos preguntas de validación, las preguntas que el operador debe realizar son: "¿Me indica el nombre completo del titular del servicio?" "¿Me indica la cédula del titular del servicio?" "¿Me indica el número servicio?"</p> <p>b. Si el cliente no contesta correctamente dos de tres preguntas se debe indicar el script: "Sr/Sra, lastimosamente no ha pasado la validación de datos, por lo que solicito que se comunique una vez tenga la información correcta, posteriormente se aplicará el script de despedida"</p> <p><b>Para Reclamos:</b></p> <p>a. El usuario final debe contestar correctamente al menos dos preguntas de validación, las preguntas que el operador debe realizar son: "¿Me indica el nombre completo del titular del servicio?" "¿Me indica la cédula del titular del servicio?" "¿Me indica el número servicio?"</p> <p>b. Si el cliente no contesta correctamente dos de tres preguntas se debe indicar el script: "Sr/Sra, lastimosamente no ha pasado la validación de datos, por lo que solicito que se comunique una vez tenga la información correcta, posteriormente se aplicará el script de despedida"</p> <p><b>Para Quejas de atención de la CNT:</b></p> <p>a. No se deberá realizar validación de datos</p>		
3	Indagar información	<p><b>De acuerdo al caso se realizará la indagación específica.</b></p> <p>a. <b>Para el caso de peticiones:</b> Para requerimientos de dominio personal se aplicará la indagación específica de acuerdo al procedimiento por ejemplo: verificar valores de pago, órdenes generadas, estado de activaciones solicitadas, estado de traslados entre otras.</p> <p>b. <b>Para el caso de incidentes, la indagación se basa en:</b> Verificar en transaccionales que se encuentre activo el servicio. Que se encuentre aprovisionado el servicio en aplicativo INTRAWAY y transaccional OPEN. Verificar desde cuando no cuenta con el servicio. Los equipos se encuentren encendidos. Que mensaje tiene en la pantalla de su televisor. Verificar que no existan VT/OR generadas con anterioridad Una vez realizadas las validaciones iniciales, si el cliente no cuenta con señal, se procederá a ejecutar el comando Refresh.</p> <p>c. <b>Para el caso de reclamos se debe verificar:</b> Fechas de pago. Medio de pago. Bitácora de débitos bancarios. Registros de pagos realizados.</p> <p>d. <b>Para el caso de quejas de atención por parte de la CNT se debe consultar al usuario:</b> Fecha y día que se presentó el incidente. El número de servicio del cual se comunicó. En caso de contar con el canal de recepción y nombre de asesor que atendió la transacción. Relato de los hechos de acuerdo a lo sucedido.</p>	Operadores Contact Center	<p>Si el cliente realizó el pago de su servicio en Agencias de CNT, la reconexión del servicio se realizará hasta en 2 horas. Si el pago fue a través de uno de los Canales autorizados de recaudación, la reconexión del servicio se realizará hasta en 24 horas. Si tiene una suspensión por falta de pago se debe informar el motivo de la suspensión y los valores a cancelar. Si el cliente realizó el pago en cualquier punto de atención y su servicio no está reconectado podrá enviar el comprobante vía correo electrónico, se validará el valor pagado y se procederá con la reconexión. Script: "Estimado Sr./Sra./Srta. Por favor envíenos escaneado el comprobante de pago al mail: <a href="mailto:soportedthcc@gmail.com">soportedthcc@gmail.com</a> para realiza la reconexión correspondiente". Si el RAC, realizó el envío de comandos y no existe funcionalidad, se debe reconfigurar el decodificador. Se debe considerar que antes de generar una VT/OR el RAC tiene que validar la no existencia de la misma, esto con el fin de evitar duplicidad de VT/OR.</p>
4	Diagnóstico de requerimiento	<p>1. De acuerdo al tipo de requerimiento (incidentes, peticiones, reclamos y quejas) el RAC debe realizar un análisis de los mismos para poder identificar la causa raíz y brindar solución del incidente, brindar la información correspondiente para peticiones y reclamos. Para el caso de quejas de atención no aplica realizar diagnóstico del requerimiento, dado que únicamente es recepción del mismo.</p>	Operadores Contact Center	<p>Para la reposición de componentes el RAC utilizará el siguiente script: "Sr/Sra./Srta. Apellido Usuario Final, si tiene algún daño físico de los componentes de su producto como (cables HDMI-audio y video) por favor acercarse a cualquiera de nuestros</p>



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### SERVICIO AL CLIENTE A TRAVÉS DE CONTACT CENTER CNT EP PRODUCTO TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN NIVEL 1

Responsable:  
Servicio al Cliente

Fecha de actualización:  
18/11/2019

Versión:  
1.0

Código:  
A4.MP.02.02.01.

Página 10 de 17

				CIS (agencias) para la reposición correspondiente, tener en cuenta que estos tienen un valor asignado." Ver tabla en guía comercial vigente.
5	Ejecutar acciones de acuerdo al requerimiento o	<ol style="list-style-type: none"><li>1. <b>Para el caso de incidentes de acuerdo al diagnóstico realizado.</b> Ejecutar las acciones pertinentes en el procedimiento específico. Confirmar la funcionalidad del servicio, posterior a las acciones correctivas de acuerdo al escenario presentado.</li><li>2. <b>Para el caso de peticiones de acuerdo al diagnóstico realizado.</b> Brindar la información de acuerdo a la consulta realizada. Ejecutar las acciones pertinentes en el procedimiento específico.</li><li>3. <b>Para el caso de quejas se brindará el script de recepción de queja y escalamiento.</b> "Sr/Sra.....le pedimos disculpas por las molestias generadas, su queja será escalada al área de Control de Calidad para su análisis respectivo"</li><li>4. <b>Para el caso de reclamos de acuerdo al diagnóstico realizado.</b> Se generará el reclamo en los transaccionales. Se escalará el caso a las áreas respectivas.</li></ol>	Operadores Contact Center	
6	Verificar requerimiento o ha sido solventado	<ol style="list-style-type: none"><li>1. <b>Verificar si el requerimiento ha sido solventado:</b> "Sr/Sra... su requerimiento (indicar tipo de requerimiento petición, consulta, reclamo, incidente) ha sido solventado?"</li><li>2. <b>Para los casos que requieran escalamiento a otros niveles de atención y se genere el ticket indicar el número asignado por el sistema y aplicar el script correspondiente:</b> <b>Escalamiento N2 Comercial-Técnico:</b> Sr/a. &lt;&lt;Apellido&gt;&gt;, su caso será atendido en el lapso de 4 horas laborables para seguimiento a su (incidente/petición/ reclamo/ consulta) favor tomar nota del ticket asignado, en caso de ser necesario un agente se comunicará para complementar el Soporte solicitado. Esto lo utilizamos cuando son casos que el N1 no los puede realizar por temas de accesos o perfiles. <b>Escalamiento a Zona:</b> Sr/a. &lt;&lt;Apellido&gt;&gt;, su caso será revisado por un especialista con el Ticket &lt;&lt;XXXX&gt;&gt;, nos comunicaremos en el lapso &lt;&lt;tiempo aproximado&gt;&gt; para solventar su problema, Gracias por su atención. esta información la utilizamos cuando hay un traslado</li></ol>		
7	Indicar despedida	<ol style="list-style-type: none"><li>1. <b>Informar el Script de despedida: Paquete Premium HBO</b> "Estimado cliente, para finalizar le hago extensiva la invitación de CNT para que disfrute del mejor contenido con nuestro paquete Premium de HBO con el 50% de descuento. Usted obtendría 24 horas de programación de calidad sin pausas comerciales. ¿Desea mayor información?"<ul style="list-style-type: none"><li>• En caso de que el cliente presente interés en la oferta, se indicarán las políticas y condiciones del producto, el RAC activará el paquete en el transaccional, aplicar script de despedida y encuesta de satisfacción.</li><li>• En caso de que el cliente no desee el upgrade, aplicar script de despedida y la encuesta de satisfacción.</li></ul></li><li>1. <b>Indicar script de encuesta de satisfacción:</b> "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".</li><li>2. <b>Informar el Script de despedida:</b> "Sr/sra. Xxx, ha sido un placer servirle, que tenga buen día, tarde, noche"</li><li>3. <b>Dependiendo el caso ofrecer ayuda adicional.</b></li></ol>	Operadores Contact Center	<ol style="list-style-type: none"><li>a) Para los casos que el cliente requiera ayuda adicional se proporcionará información básica de todo lo relacionado a DTH y se direccionará al área correspondiente.</li><li>b) La encuesta de satisfacción debe ser aplicada por los RAC's en todas las llamadas que atiendan en N1 esto involucra que sea llamadas de consulta privada, incidencia, petición, reclamos y quejas. No aplica en: canal de atención equivocado, evento fortuito con tt asignado, problemas en la comunicación, consultas públicas y transferencia entre ventas, SAC y retención.</li><li>c) Escenarios donde no aplica el script Paquete Premium HBO: canal de atención equivocado, evento fortuito con ticket asignado, problemas en la comunicación, peticiones de activación si el titular resulta ser menor de edad o extranjero que no posee cédula ecuatoriana, de acuerdo al tipo de requerimiento en que aplique validar</li></ol>



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### SERVICIO AL CLIENTE A TRAVÉS DE CONTACT CENTER CNT EP PRODUCTO TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN NIVEL 1

Responsable:  
Servicio al Cliente

Fecha de actualización:  
18/11/2019

Versión:  
1.0

Código:  
A4.MP.02.02.01.

Página 11 de 17

				datos y cuyo resultado fue no exitoso, intención de retiro.										
8	Ejecutar gestión pos contacto	<p><b>Registro en OMNICAL:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>Se debe registrar todas las llamadas.</li><li>Para el registro de interacciones:<ol style="list-style-type: none"><li>Para las llamadas que ingresan por soporte técnico y se brinda el mismo, el RAC debe tipificar en Omnicanal como: SOPORTE – TECNICO – OBSERVACIONES</li><li>Para las llamadas que ingresan por soporte técnico, pero por motivos como (cliente no se encuentra cerca de los equipos, no tiene conocimiento, no se encuentra una persona adulta, etc.) y no se realiza el soporte, el RAC deberá tipificar en Omnicanal como: CONSULTA - TÉCNICO - OBSERVACIONES</li></ol></li><li>Para generar el registro en OMNICAL en los escenarios <b>SIN PRODUCTO ASOCIADO</b> para consultas, se deberá registrar de acuerdo a la siguiente tabla:</li></ol> <table><tr><th>CÉDULA</th><th>PRODUCTO</th></tr><tr><td>0999999999</td><td>Internet Fijo</td></tr><tr><td>0222222222</td><td>Soporte DTH</td></tr><tr><td>0333333333</td><td>Telefonía Fija</td></tr><tr><td>0444444444</td><td>Soporte Móvil</td></tr></table> <ol style="list-style-type: none"><li>Generar el registro en OMNICAL, si no se cuenta con OMNICAL se escalará vía mail la información que se gestionó al <a href="mailto:ccsoportedth@cnt.gob.ec">ccsoportedth@cnt.gob.ec</a>.<ol style="list-style-type: none"><li>Se escalarán los casos cuando se encuentren errores de aprovisionamiento.</li><li>Para el caso de quejas de atención el asesor debe registrar todos los datos indagados en correo electrónico remitirlo al supervisor encargado.</li></ol></li></ol>	CÉDULA	PRODUCTO	0999999999	Internet Fijo	0222222222	Soporte DTH	0333333333	Telefonía Fija	0444444444	Soporte Móvil	Operadores Contact Center	<ol style="list-style-type: none"><li>Cuando el cliente posea más de un contrato y se requiera la activación en alguno en especial, debe ser tipificado en el campo Observaciones de OMNICAL, el número de contrato (obligatorio), en el cual se activó el paquete adicional o servicio suplementario.</li></ol>
CÉDULA	PRODUCTO													
0999999999	Internet Fijo													
0222222222	Soporte DTH													
0333333333	Telefonía Fija													
0444444444	Soporte Móvil													

## D) INSTRUCCIONES INDAGACIÓN CASOS ESPECÍFICOS – PETICIONES

Nº	CASO	PROCEDIMIENTO	OBSERVACIONES
1	Verificar valores de pago	<ol style="list-style-type: none"><li><b>Para cuando se solicita información sobre verificar valores a cancelar o facturas vencidas se debe:</b><ol style="list-style-type: none"><li>Verificar en transaccional OPEN en la forma ATCDTH en el campo suspensiones por pago que no esté marcado el cuadro con visto.</li><li>Si está marcado el cuadro con visto, con número de cedula de identidad nos dirigimos a la forma FOES para verificar los pagos realizados.</li><li>Informar al cliente el estado del servicio.</li></ol></li><li><b>Si no existe el registro de Pago.</b><ol style="list-style-type: none"><li>Informar al cliente que debe cancelar la factura vencida en los Centros de Recaudación con el anipagador. El anipagador lo puede obtener comunicándose al 1800 100 100 opción uno servicio al cliente. Script: Sr/a &lt;&lt;Apellido&gt;&gt; debe cancelar la factura vencida por el valor de &lt;&lt;valor&gt;&gt; en los Centros de Recaudación con el</li></ol></li></ol>	<p>Considerar que:</p> <p>El Usuario Final deberá tener obligatoriamente al día en pagos sus facturas.</p> <p>Descartar problema con el medio de pago en el caso de ser débito automático revisando en rechazos débitos automáticos (ver anexo numeral 16)</p> <p>Validar en el transaccional Open Flexis en el Nemónico FOES, si el cliente se encuentra al día en pagos, de ser así el RAC deberá realizar la activación del contrato en ATCDTH</p>



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### SERVICIO AL CLIENTE A TRAVÉS DE CONTACT CENTER CNT EP PRODUCTO TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN NIVEL 1

Responsable:  
Servicio al Cliente


Fecha de actualización:  
18/11/2019

Versión:  
1.0

Código:  
A4.MP.02.02.01.

Página 12 de 17

		<p>siguiente número</p> <p>b. Si el cliente tiene empaquetado sus servicios se comenta que debe cancelar con su número de teléfono.</p> <p>c. Si el cliente no tiene empaquetado sus servicios se le brindará el número virtual que se encuentra en el transaccional OPEN (ATCDTH).</p>	
2	Verificar detalle de facturas	<p>1. Si se solicita el desglose de factura:</p> <p>a. Validar el número de cédula del titular</p> <p>b. Validar Nombres completos del titular del servicio</p> <p>c. Verificar en OPEN (ACMT-FOES) con número de cédula los valores que se cobraron al cliente.</p>	
3	Verificar traslados	<p>1. Para solicitud de traslados sea esta una petición nueva o ya expiró el tiempo de la misma, posterior a la validación de datos:</p> <p>a. Verificar que el contrato se encuentre activo y el cliente al día en pagos</p> <p>b. Verificar que no tenga peticiones pendientes, solicitudes ingresadas, sean estas visitas técnicas, suspensiones temporales y traslados (caso contrario informarlo al cliente); la fecha de activación del servicio debe tener mínimo 30 días de activación para su ingreso de petición de traslado).</p> <p>c. Verificar valores de traslado (informar a cliente valores a cancelar)</p> <p>d. Informar al cliente tiempos de atención a partir del ingreso de la petición confirmada por N2.</p> <p>e. Notificar al cliente el envío del formulario al correo <a href="mailto:tramites.n2@hotmail.com">tramites.n2@hotmail.com</a> (el cliente puede descargarlos del link: <a href="http://corporativo.cnt.gob.ec/documentos-de-descarga">http://corporativo.cnt.gob.ec/documentos-de-descarga</a>)</p> <p>f. Solicitar envío de la copia de CI de cliente a la cuenta de correo <a href="mailto:tramites.n2@hotmail.com">tramites.n2@hotmail.com</a> junto con el formulario de petición. La cédula de identidad se validará en caso de no poderlo realizar en el Portal Web Dato Ciudadano</p> <p>g. Una vez que se brinda esta información al cliente es necesario aplicar el script de escalamiento "Sr/a. Apellido Usuario Final, le informamos que su caso será atendido en el lapso del día, para seguimiento a su petición, favor tome nota del ticket asignado, en caso de ser necesario un agente se comunicará para completar el soporte solicitado"</p> <p>h. Solicitar correo electrónico personal de cliente para confirmar la recepción en n2 (registro obligatorio en BPM3).</p> <p>i. Si se desea revisar el estado de la petición verificar en Open en la forma ROPA</p> <p>j. Si la solicitud se encuentra en Estado Pendiente (5 con órdenes generadas):</p> <p>k. Se envía mail al Jefe de Zona Correspondiente con los datos de la solicitud.</p> <p>l. Si la solicitud se encuentra en Estado Anulada Sin Información Cliente: Se escala al Área de N2 con los datos del solicitante vía registro OMNISCANAL-BPM3</p> <p>m. Notificar al cliente el envío de documentos al correo <a href="mailto:tramites.n2@hotmail.com">tramites.n2@hotmail.com</a> (el cliente puede descargarlos del link: <a href="http://corporativo.cnt.gob.ec/documentos-de-descarga">http://corporativo.cnt.gob.ec/documentos-de-descarga</a>)</p> <p>n. Solicitar envío de la copia de CI de cliente a la cuenta de correo <a href="mailto:tramites.n2@hotmail.com">tramites.n2@hotmail.com</a> junto con el formulario de petición. La cédula de identidad se validará en la plataforma web.</p>	<p>a. Para envío de correos a la Zona verificar Listado de Jefes de zona.</p> <p>b. Traslados por estados en Open: Si la petición se encuentra en estado 50 (órdenes generadas) informar al cliente que todavía se encuentra en el tiempo permitido para el traslado que son cinco días laborables. Si la orden ya superó el tiempo estimado de traslado se verificará la fecha de ingreso del mismo (forma ACMT) y si es así se escala al N2 para que procedan a verificar y atender o anular la solicitud e ingresarla nuevamente.</p> <p>c. Traslados anulados: EL RAC debe verificar por qué motivo se anularon, si fueron anulados por infraestructura o por el puerto dañado. Se deberá verificar factibilidad técnica en las formas de open ATCDIX, ATDPLC nuevamente para ingresar una petición de traslado y escalar a N2 para el proceso correspondiente.</p> <p>d. Traslados por regularización: Para la regularización de velocidad se debe verificar las condiciones técnicas si se lo puede realizar, se explica al cliente que envíe los documentos correspondientes y la carta de solicitud para regularizar la velocidad. Se debe escalar a N2 y será actualizada toda la información de la velocidad del cliente.</p> <p>e. Traslados por transferencias: Cuando existe inconveniente en las transferencias masivas es decir en centrales, si el cliente comenta que no dispone internet se debe verificar si la línea ya se encuentra trasladada (petición en estado 6) y con el internet se ingresa un traslado con escalamiento al N2.</p> <p>f. En caso de que el cliente necesite realizar traslado de sus tres servicios fijos (telefonía, televisión e internet), debe llenar una solicitud por cada uno de sus servicios.</p> <p>g. Si el traslado es externo el cliente debe registrar de forma obligatoria un número telefónico de referencia Fijo CNT (No celular) que se encuentre a una distancia menor o igual a 100 metros de la nueva dirección para poder verificar factibilidad técnica en el sistema.</p> <p>h. Informar al cliente sobre los costos del traslado respectivos: TF+IVA, IF+IVA, DTH+IVA.</p> <p>i. El agente del Front debe solicitar el número de referencia y validar si existe disponibilidad, el número de referencia debe ir en la observación de BPM3 y en el caso de no contar con el número de referencia No escalar el caso a N2.</p> <p>j. Al generar el TT de BPM3 el agente debe indicar en los comentarios del mismo de qué correo el cliente envía la información.</p>
4	Servicios adicionales	<p>1. Para servicios adicionales el RAC debe:</p> <p>a. El N1 brindará información básica como valores de paquetes, información de canales, pudiéndose ayudar de la guía comercial</p>	<p>a. La activación y desactivación del servicio se realizará únicamente cuando el titular del contrato realice la petición, el asesor N1 deberá confirmar los datos</p>

		<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>			
		<b>SERVICIO AL CLIENTE A TRAVÉS DE CONTACT CENTER CNT EP</b> <b>PRODUCTO TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN</b> <b>NIVEL 1</b>			
		<b>Responsable:</b> <b>Servicio al Cliente</b>	<b>Fecha de actualización:</b> <b>18/11/2019</b>	<b>Versión:</b> <b>1.0</b>	<b>Código:</b> <b>A4.MP.02.02.01.</b>
		b. Para desactivar paquetes adicionales el RAC deberá confirmar los datos con el titular del servicio; caso contrario no se procederá con la desactivación.		siguiendo la secuencia del inciso 10.1.1.2, validación de datos.	

## E) INSTRUCCIONES INDAGACIÓN CASOS ESPECÍFICOS – INCIDENTES

Nº	CASO	PROCEDIMIENTO	OBSERVACIONES
1	Problemas con la señal	<p><b>1. Validar estado del Servicio.</b></p> <p><b>a. Revisar el estado del Servicio en transaccionales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Descartar posible suspensión por pago revisando con número de cédula en OPEN (FOES).</li> <li>Descartar problema masivo reportado verificando en nuestro correo interno la información correspondiente emitida por la supervisión.</li> <li>Descartar que exista una VT ingresada, en OPEN (MCRR)</li> </ul> <p><b>b. Revisión y estado del Funcionamiento de los Equipos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Revisar que los equipos se encuentren encendidos.</li> <li>Preguntar al cliente cual es el mensaje que tiene en la pantalla de su televisor pudiendo ser: sin señal, cable coaxial flojo, con el siguiente script: <i>Sr./Sra./Srta. Apellido usuario final, “por favor indíqueme cual es el mensaje que tiene este momento en la pantalla del televisor por favor”</i></li> <li><i>“Muchas gracias por su ayuda” Sr./Sra./Srta.</i></li> </ul> <p><b>c. Revisiones y estado de equipos ( Decodificador y televisor)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Revisar que el modo de video seleccionado en el televisor sea el mismo donde se encuentre conectado el decodificador.</li> <li>Descartar falla en las entradas de video del televisor pidiendo al cliente que conecte al menos un equipo de video (Cámara, DVD, entre otros).</li> </ul> <p><b>d. Revisión del estado del cableado (coaxial, audio y video)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Revisar que el cable coaxial que sale desde la antena se conecte en la entrada del decodificador.</li> <li>Revisar que los cables de audio y video, RCA para SD y HDMI para HD se encuentren en buen estado y conectados de forma correcta.</li> </ul> <p><b>e. Configuración por defecto:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se procede con una configuración por defecto para restablecer las configuraciones del decodificador al estado de fábrica.</li> <li>En el menú de opciones del decodificador se verificaran los niveles de calidad y potencia que sean los mismos que están establecidos para el correcto funcionamiento del servicio (ver anexo numeral 16).</li> <li>Proceder a enviar el comando Refresh para restablecer la señal.</li> </ul> <p><b>f. Generación de una Orden de Reparación (VT).</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>En caso de continuar sin servicio previa validaciones lógicas como lo detallado anteriormente, se procederá a ingresar la orden de reparación con el Número virtual Ejemplo: 2043 obtenido desde la forma en OPEN (ATCDTH).</li> <li>Se ingresa en Open (MRRE) con el número virtual.</li> <li>En el campo de observaciones se debe ingresar el daño reportado y número de contacto.</li> <li>Ingresada la orden de reparación se informara al cliente el tiempo estimado de atención por parte del Área Técnica. Que es de 24 a 48h con el siguiente script: <b>Script: Sr/a. &lt;&lt;Apellido&gt;&gt;, tome nota de su código de reparación,</b></li> </ul>	<p>Considerar que:</p> <p>Usuario Final debe estar frente a sus equipos y colaborar con las pruebas y revisiones para poder identificar la causa del problema.</p> <p>En caso de existir fallas o daño en el televisor del cliente, este daño correrá por cuenta del mismo y por este motivo no aplica a una visita técnica.</p> <p>En el caso de existir daños en los elementos del KIT: decodificador, tarjeta, cable coaxial, antena, LNB se registra una visita técnica.</p> <p>Si existen daños en los cables de audio y video RCA para SD y HDMI para HD, el cliente asumirá el costo y la reposición de los mismos acercándose a agencias.</p> <p>No se debe solicitar al cliente la revisión en techos o terrazas de la antena ya que siempre puede existir un riesgo personal.</p> <p>En caso de lluvias fuertes no se garantiza el servicio al 100% y se informará al cliente que dicho fenómeno natural afecta la recepción de la señal desde el satélite hasta la antena, con el siguiente script: <i>Sr./Sra./Srta. Apellido usuario final, “este momento las condiciones meteorológicas son adversas para el correcto funcionamiento, solicitamos hasta que las condiciones mejoren para que se restablezca el servicio caso contrario comunicarse nuevamente, gracias”.</i></p> <p>Utilizar el script Evento Fortuito o Mantenimiento Programado (ver numeral 11).</p> <p>Si el cliente o usuario final informa que en una llamada anterior fueron ya realizadas todas las verificaciones y que no pudieron confirmarle una verificación técnica el RAC N1 procederá a realizar el ingreso de una VT.</p> <p>Configuración por defecto decodificador (ver anexo numeral 16).</p>



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### SERVICIO AL CLIENTE A TRAVÉS DE CONTACT CENTER CNT EP PRODUCTO TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN

#### NIVEL 1

Responsable:  
Servicio al Cliente

Fecha de actualización:  
18/11/2019

Versión:  
1.0

Código:  
A4.MP.02.02.01.

Página 14 de 17

su caso será atendido de <<24 a 48 horas>> laborables, personal técnico se comunicará para coordinar la hora de atención. Que tenga buen <<día/tarde/noche>>.

- Dependiendo el caso ofrecer ayuda básica adicional.

#### 1. Validar estado del Servicio en transaccionales:

- a. Descartar posible suspensión por pago revisando con número de cédula en OPEN (FOES).
- b. Descartar problema masivo reportado verificando en nuestro correo interno la información correspondiente.
- c. Revisiones y estado del televisor:

##### a) Audio

- Revisar que el mute no este activo en el decodificador o televisor.
- Falla de audio: descartar posibles fallas en las entradas de audio del televisor al probar conectando otro equipo (DVD, consola, etc.).

##### b) Video

- Pantalla negra: revisar que la entrada de video coincida o sea la misma donde está conectado el decodificador.
- Descartar falla de televisor: se probará las entradas de video con otro equipo (DVD, consola, cámara, etc).
- Imagen congelada: se revisaran si el caso es puntual y los niveles de calidad y potencia están en los rangos correspondientes (ver anexo 16).
- Pixelación o baja calidad de imagen: para el servicio HD, se revisara la resolución de la pantalla del televisor y que el contrato cuente con canales HD, se revisara el formato de pantalla se verificará en OPEN (ATCDTH) en el campo de servicios contratados.
- Si se tiene un televisor HD y un decodificador conectado SD, la señal transmitida del decodificador al televisor va a ser de baja resolución ya que ambos equipos deben ser HD y el contrato debe incluir contenido en alta definición.

#### d. Revisión del Cableado de Audio y Video

- Modo de radio activo: Validar que el decodificador no esté en modo radio o con volumen bajo.
- Validar que el cable RCA para SD y HDMI para HD estén en buen estado.
- Para cable RCA se revisara que las conexiones correspondan con los colores para audio y video tanto en las entradas del decodificador como en el televisor.
- Descartar falla de cable RCA para SD y HDMI para HD invirtiendo el sentido del cable o probando con uno adicional.
- Se descartara la falla en el televisor probando el video con otro equipo (DVD, consola, cámara).

#### e. Generación de una Orden de Reparación

- En caso de existir una falla en los equipos (decodificador), se procederá a ingresar la orden de reparación (MRRE) con el Número virtual Ejemplo: 2043 obtenido desde la forma en OPEN (ATCDTH).
- Ingresada la orden de reparación se informara al cliente el tiempo estimado de atención por parte del Área Técnica.
- Escalamiento a Zona: (en caso de tener una orden de reparación) "Sr/a. Apellido Usuario Final, le informamos que su caso será atendido en el lapso de 24 a 48 horas laborables, el personal Técnico de CNT se comunicará para coordinar la hora de atención de su requerimiento"

Usuario Final debe colaborar con las pruebas y revisiones para poder identificar la causa del problema de Video. Si existen daños en los cables de audio y video RCA para SD y HDMI para HD, el cliente asumirá el costo y la reposición de los mismos acercándose a agencias, no se generará VT.





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### SERVICIO AL CLIENTE A TRAVÉS DE CONTACT CENTER CNT EP PRODUCTO TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN NIVEL 1

Responsable:  
Servicio al Cliente

Fecha de actualización:  
18/11/2019

Versión:  
1.0

Código:  
A4.MP.02.02.01.

Página 15 de 17

- Informar el Script de despedida: "Sr/Sra./Srta. Apellido Usuario Final, ha sido un placer atenderle, gracias por llamar a CNT, que tenga un buen día/noche/tarde." De ser necesario llamar por título.
- Dependiendo el caso ofrecer ayuda básica adicional.

3

Error de tarjeta  
y/o activación  
de equipos

1. **Validar estado del Servicio en transaccionales:**
  - a. Descartar posible suspensión por pago revisando con número de cédula en OPEN (FOES).
  - b. Descartar problema masivo reportado verificando en nuestro correo interno la información correspondiente.
2. **Revisiones físicas de la Tarjeta:**
  - a. Tarjeta extraída: revisar que la tarjeta esta insertada en la ranura del decodificador en la posición correcta tanto para HD como para SD.
  - b. Se revisara que la tarjeta este en buen estado y limpia, que no tenga rayones, suciedad.
  - c. Si el contrato cuenta con más de un decodificador se revisará que las tarjetas no estén intercambiadas entre equipos.
  - d. Si se presentan fallas en la tarjeta, y después de realizar las configuraciones correspondientes se presenta el mismo problema se debería enviar al N2 para revisar los aprovisionamientos en INTRAWAY.
3. **Revisión Contrato Activo en OPEN e INTRAWAY**
  - a. Tarjeta no activa o expirada: Se revisará con el número de cédula del cliente que el contrato esté debidamente activo tanto en OPEN como en INTRAWAY.
  - b. Se revisará en OPEN (ATCDTH) que no existan errores en los comandos de activación, nos dirigimos al campo mantenimiento y visualizar comandos. Si el problema es en un solo decodificador confirmar con el cliente y el RAC realizará un refresh (ir al campo mantenimiento en OPEN (ATCDTH) y realizará refresh que tendrá duración de 2 a 3 minutos).
  - c. De ser necesario se procederá con el cambio de estado para los comandos de activación.
  - d. En caso de que el contrato no este activo, se procederá con la activación del mismo en OPEN (ATCDTH).
  - e. Informar el Script de despedida: "Sr/Sra./Srta. Apellido Usuario Final, ha sido un placer atenderle, gracias por llamar a CNT, que tenga un buen día/noche/tarde." De ser necesario llamar por título.
  - f. Dependiendo el caso ofrecer ayuda básica adicional.

Si el RAC, realizó el renvió de comandos y no existe funcionalidad, se debe configurar el decodificador (ver anexo numeral 16).

4

Problemas  
durante  
configuración  
del control  
remoto

1. **Dificultad por parte del cliente para configurar el control remoto**

En caso de los clientes que no responden ágilmente a la configuración de un control remoto proceder de la siguiente manera:

  - a. En caso que se requiera informar al cliente los pasos para configurar el control remoto, primero se los dictará a través de la llamada.
  - b. Si se identifica que el cliente no posee la agilidad necesaria para poder efectuarlo con las indicaciones dictadas vía telefónica, se le solicitará una cuenta de correo para poder enviarle la configuración del control remoto y así pueda efectuarlo desde el punto de origen.
  - c. Para solicitar el correo electrónico "Sr. / Sra. / Srta. XXX, me podría ayudar con una cuenta de correo electrónico para poder remitirle los pasos que deberá seguir para poder configurar su control remoto y poder disfrutar cómodamente del servicio de CNT TV".
  - d. Una vez entregado el correo electrónico y enviado el manual por esta vía aplicar el siguiente script "Estimado cliente, hemos enviado un correo electrónico a la cuenta de correo indicada con el manual de configuración de su control remoto." posterior a esto indicar script de transferencia a la encuesta y posterior despedida.

Clientes reincidentes:

El asesor de N1 debe escalar el caso a N2 para que de manera prioritaria se comuniquen con el cliente y validen si el problema fue solventado por el usuario, en caso de que persista el inconveniente el asistente de Back Office SAC deberá brindarle el soporte correspondiente hasta que disponga del servicio.  
Ver Anexo configuración Control Remoto en los Anexos: 11,12,13,14,15 respectivamente.



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### SERVICIO AL CLIENTE A TRAVÉS DE CONTACT CENTER CNT EP PRODUCTO TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN NIVEL 1

Responsable:  
Servicio al Cliente

Fecha de actualización:  
18/11/2019

Versión:  
1.0

Código:  
A4.MP.02.02.01.


Página 16 de 17

- e. El contenido de texto que constituye el correo electrónico enviado debe contener el siguiente texto: *"Estimado Sr. / Sra. / Srta. XXX, en el documento adjunto se encuentran los pasos que deberá seguir para poder configurar su control remoto y poder disfrutar cómodamente el servicio de CNT TV".* CNT agradece su comunicación.
- f. El RAC debe cerrar el ticket y enviar un correo electrónico al grupo [SoporteBackSac@cnt.gob.ec](mailto:SoporteBackSac@cnt.gob.ec) ó [soportebac.sac@cnt.gob.ec](mailto:soportebac.sac@cnt.gob.ec), con el siguiente formato:  
Asunto: Configuración Control Remoto (incluir No. Contrato y Modelo DECO)  
Texto: *"Estimados, saludos cordiales, por favor su ayuda con la confirmación si el problema del cliente fue solventado o no, ya que fue remitida una comunicación externa al cliente con las directrices de configuración".*

## F) INSTRUCCIONES INDAGACIÓN CASOS ESPECÍFICOS – RECLAMOS/QUEJAS

Nº	CASO	PROCEDIMIENTO	OBSERVACIONES
1	Facturas no cobradas	<p>1. Posterior a la validación de datos</p> <p>a. Verificar en el transaccional OPEN (ACMT-FOES) si se encuentra realizada la factura y pago del servicio.</p> <p>b. Cuando el servicio es facturado por débito automático, validar en la bitácora de rechazos bancarios con el número de teléfono el motivo por el cual no le hicieron el débito de acuerdo al código registrado:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>COD1: <i>datos no actualizados.</i></li><li>COD2: <i>cuenta bloqueada por fondos insuficientes o problema judicial.</i></li></ul> <p>c. Si no está el número es porque no se encuentra por débito, y el pago está para realizar por ventanilla.</p> <p>d. <i>"Sr/Sra./Srta. Apellido Usuario Final, hemos procedido a verificar en bitácora información bancaria, para lo cual pedimos comunicarse con su banco para que solvante su requerimiento por favor que tenga un buen día/noche/tarde."</i></p>	Descartar problema con el medio de pago en el caso de ser débito automático revisando en rechazos débitos automáticos (ver anexo numeral 16)
2	Valores duplicados	<p>1. Posterior a la validación de datos</p> <p>a. Verificar en el transaccional OPEN(ACMT-FOES) si se encuentran valores duplicados o saldo a favor cuando el cliente ha realizado doble pago (hace referencia que si el cliente no tuvo saldo en la cuenta y realizo el pago en ventanilla)</p> <p>b. Se escalará al N2 mediante OMNICANAL ingresando datos como número de cedula, nombres completos y descripción del caso.</p> <p>c. Se indica al cliente: <i>"Sr/Sra./Srta. Apellido Usuario Final, hemos procedido a verificar en bitácora información bancaria, para lo cual pedimos comunicarse con su banco para que solvante su requerimiento por favor que tenga un buen día/noche/tarde."</i></p>	
3	Servicio de empaquetados	<p>1. Verificar servicio de empaquetados.</p> <p>a. El n1 brindará información necesaria al usuario final sobre los servicios empaquetados como valores a cancelar, descuento por empaquetado.</p>	



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>				
	<b>SERVICIO AL CLIENTE A TRAVÉS DE CONTACT CENTER CNT EP</b> <b>PRODUCTO TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN</b> <b>NIVEL 1</b>				
	<b>Responsable:</b> Servicio al Cliente	<b>Fecha de actualización:</b> 18/11/2019	<b>Versión:</b> 1.0	<b>Código:</b> A4.MP.02.02.01.	<b>Página 17 de 17</b>

## G) SCRIPTS GENERALES

Nº	ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
1	Diferenciación de señales costa y sierra	<i>"Estimado señor xxx el motivo por el cual nuestro servicio cuenta con señales nacionales con programación de la costa en la serranía ecuatoriana es por la disponibilidad de los canales nacionales para los servicios de TV paga que se prestan con tecnología satelital. Los proveedores de TV paga Satelital cuentan con las señales nacionales de acuerdo a su disponibilidad en el satélite".</i>	Operador Contact Center	
2	La razón de por qué no se incorporan más señales locales a nuestro servicio	<i>"Estimado señor xxx la razón por la que nuestro servicio de CNT TV no incorpora más señales nacionales o locales dentro de su oferta es por la limitación técnica de algunos canales nacionales al no contar con su señal en los satélites y en otros casos se debe por el incremento en costo que representaría para el servicio incluir estas señales en el satélite y por ende se reflejaría hacia un incremento en el precio hacia el usuario. Es por esta razón que la CNT busca mantener la economía de nuestros clientes y brindar entretenimiento más variado con señales de renombre internacional".</i>	Operador Contact Center	

## H) LLAMADAS SIN AUDIO DE RETORNO O CANAL ABIERTO – CLIENTE DIFÍCIL, AGRESIVO, EN ESTADO ETÍLICO

Nº	ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO	OBSERVACIONES
1	SCRIPT DE LLAMADA SIN AUDIO DE RETORNO O CANAL ABIERTO	Brindar el script establecido para esta situación: <i>"Estimado cliente, debido a que tenemos problemas de comunicación, por favor vuelva a comunicarse, que tenga buen día/tardes/noche"</i> Canal abierto, brindar script establecido: <i>"Estimado cliente, por favor ayúdeme cerrando la llamada"</i> Canal abierto, cliente no responde brindar script: <i>"Estimado cliente al no tener respuesta, se procede a cerrar la llamada"</i>	Indicar el script y proceder a desconectar la transacción, después de 5 segundos de detectar el incidente esto en inicio y final de la llamada.
2	SCRIPT DE TRANSACCIÓN CUANDO EL USUARIO FINAL ES DIFÍCIL (AGRESIVO, PREPOTENTE, GROSERO, ALTANERO, EN ESTADO ETÍLICO).	Brindar el script establecido para esta situación: <i>"Estimado cliente, en estas condiciones no puedo proseguir con la llamada, por lo que procedo a cerrarla, que tenga buen día/tarde/noche"</i>	Indicar el Script de forma serena y proceder a desconectar la transacción.
3	CUANDO UN CLIENTE SOLICITE SER ATENDIDO POR UN SUPERVISOR	El RAC deberá notificar al supervisor para que este se acerque a la estación indicada y gestionar la llamada desde el puesto del asesor.	Aplica únicamente para casos extremos, por ejemplo que el cliente solicite de manera insistente o se encuentre muy molesto y pida comunicarse con el supervisor, los demás casos no estarían autorizados para realizar dicho proceso.