



# Capacitación

Marzo 2021

# OBJETIVO

Asegurar la regularización de equipos y valores que se pueden generar por el rubro de equipos no entregados.

*Cnt'*

# ALCANCE

La Gerencia de experiencia de Cliente ejecutará la campaña Recuperación de equipos para clientes que han retirado sus servicios fijos y no han realizado la entrega de los mismos o su respectivo respaldo.

*Cnt'*



### 1. Campaña entrega de equipos

### 2. Dirigida a

- Clientes que no entregaron durante la emergencia sanitaria
- Clientes que tienen cargados valores pero no entregar equipos.

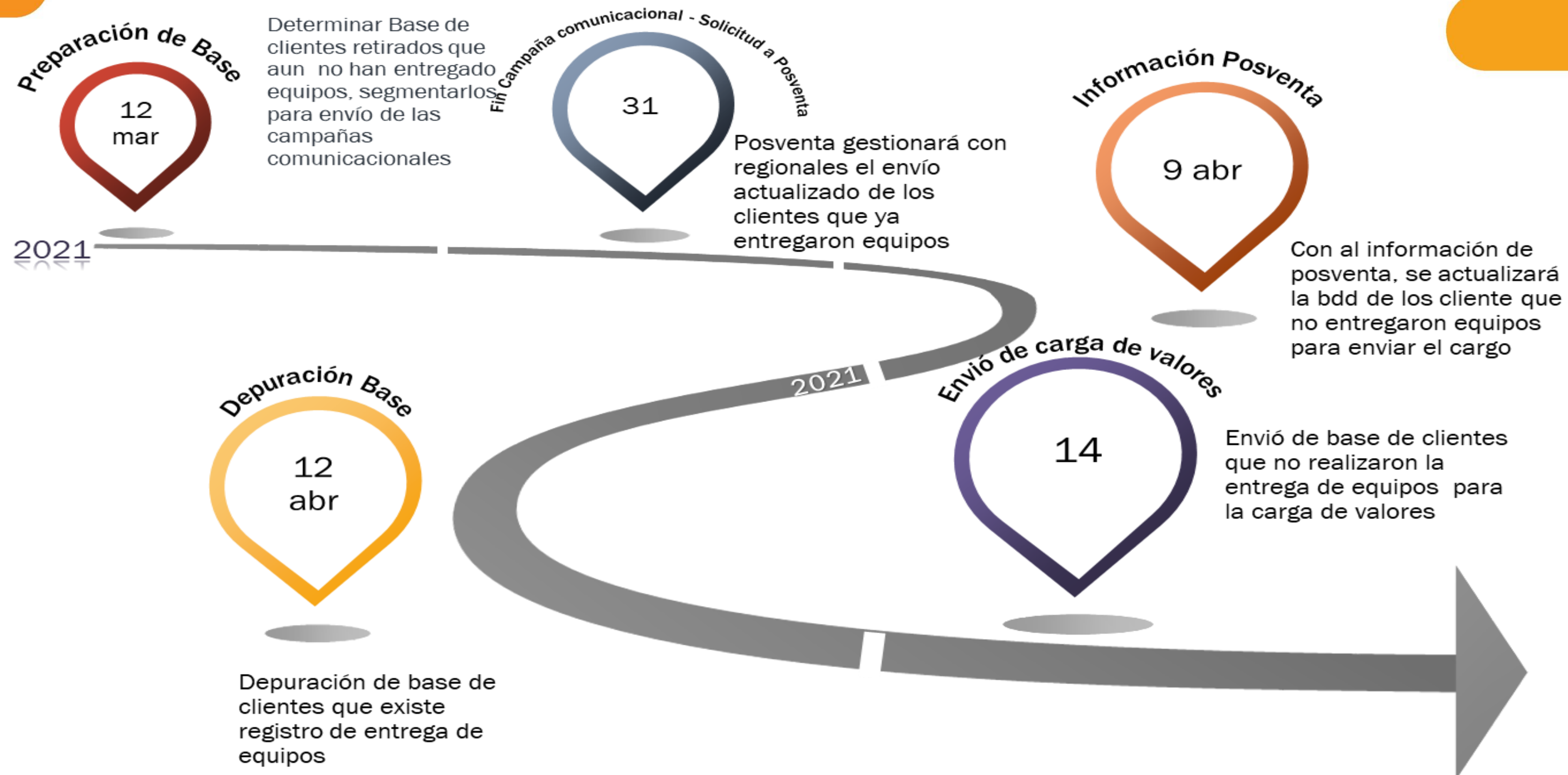
3. Se debe sociabilizar para que se pueda analizar de acuerdo a los escenarios que se van a presentar.

4. Si el cliente ya entregó los equipos y presenta reclamo: necesita presentar el acta de entrega y recepción.

5. El cliente solo debe adjuntar el documento, Se acerca y sigue flujo normal.

6. En caso de llamadas se le debe indicar que notifique vía correo electrónico.

# LINEA DE TIEMPO



# SCRIPT DE CAMPAÑAS

A partir del 17 de marzo del 2021 se ejecutará dicha campaña donde el cliente recibirá un mensaje IIVR / Whatssap donde se le indicará que debe proceder con la entrega de equipos o el respectivo documento de respaldo

## IVR

### VALORES CARGADOS SIN PAGO NI RECLAMO

CNT informa: Tienes valores adicionales cargados a tu factura por la no entrega de los equipos de tu servicio retirado durante la emergencia sanitaria, agenda tu turno en la página [www.cnt.com.ec](http://www.cnt.com.ec) para la entrega de los mismos.

### NO SE CARGARON VALORES

CNT informa: Tienes pendiente la entrega los equipos de tu servicio retirado durante la emergencia sanitaria, si ya realizaste la entrega de los mismos, envía el documento de respaldo al correo [posventagec2@cnt.gob.ec](mailto:posventagec2@cnt.gob.ec) o si aún no lo realizas, agenda tu turno en la página [www.cnt.com.ec](http://www.cnt.com.ec); hasta el miércoles 31 de marzo de 2021 para evitar que se generen valores adicionales a pagar, para más información comunícate al 1800-100-100.

## WhatsApp

### VALORES CARGADOS SIN PAGO NI RECLAMO

Hola Juan, te saludamos de CNT.  
Te informamos que tienes valores cargados a tu factura por la no entrega de los equipos de tu servicio de Internet Fijo con numero de servicio 12345 retirado el 10-5-2020, agenda tu turno en la página <https://flujodecolas.cnt.gob.ec/web/> para la entrega de los mismos.

### NO SE CARGARON VALORES

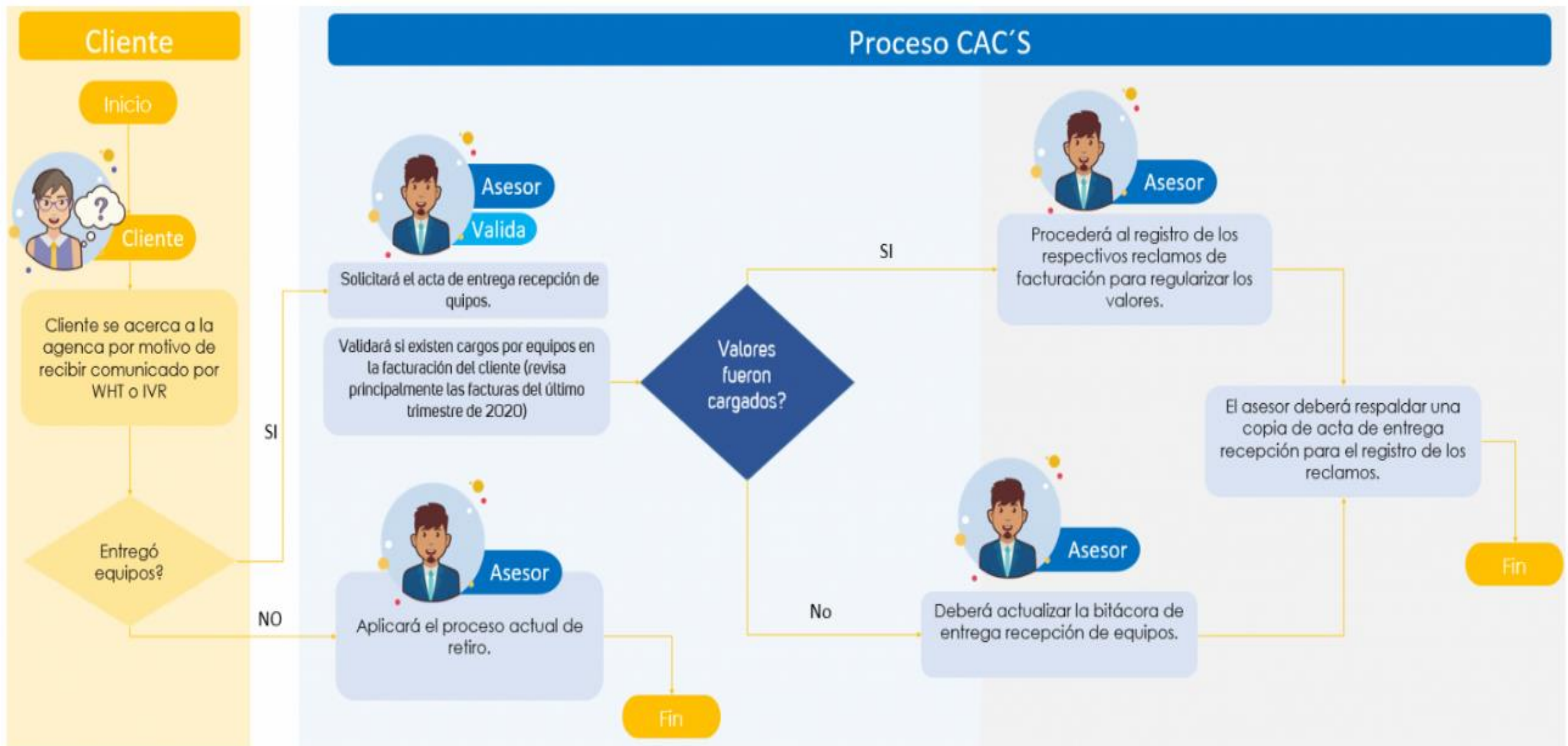
Hola Juan, te saludamos de CNT.  
Te recordamos entregar los equipos de tu servicio de Internet Fijo con numero de servicio 12345 retirado durante la emergencia sanitaria el 10-5-2020, si ya realizaste la entrega de los mismos, envía el documento de respaldo al correo [posventagec2@cnt.gob.ec](mailto:posventagec2@cnt.gob.ec) o si aún no lo realizas, agenda tu turno en la página <https://flujodecolas.cnt.gob.ec/web/>. hasta el miércoles 31 de marzo de 2021 para evitar que se generen valores adicionales a pagar, para más información comunícate al 1800-100-100.



Es posible que en la gestión diaria reciban clientes que mencionen haber recibido el comunicado por WhatsApp o IVR , el proceso que deberán seguir los CAC'S y Contact Center es el siguiente:

*Cnt'*

# FLUJO DE ATENCIÓN CAC S





# SPEECH CONTACT CENTER # 1

CLIENTE NO ENTREGÓ EQUIPOS

El asesor del Contact Center deberá direccionar al cliente al portal de agendamiento WEB (<https://flujodecolas.cnt.gob.ec/web/>) para que genere un turno y proceda a la entrega de los equipos en un CAC'S.

*Cnt'*

# SPEECH CONTACT CENTER # 2

CLIENTE NO ENTREGÓ EQUIPOS

CLIENTE INDICA QUE SÍ ENTREGO EQUIPOS EN UN CENTRO DE ATENCIÓN

El asesor del Contact Center deberá solicitar al cliente que para la regularización de entrega de equipos remita a través de correo electrónico a [posventagec2@cnt.gob.ec](mailto:posventagec2@cnt.gob.ec) el respaldo del acta de entrega recepción de equipos.

- El correo electrónico con la documentación de respaldo en el campo asunto deberá contener:  
**CEDULA//APELLIDOS Y NOMBRES//LINEA DE NEGOCIO**

- *Por ejemplo:*

CCO...	
Asunto	1716568499//GOYES BALSECA JUAN CARLOS//TELEVISIÓN

*Cnt'*





**GRACIAS POR SU  
ATENCIÓN**

*Cnt'*