

## TIPIFICACIONES INTERNET

Cnt

### PROCESO ATENCION DE CASO – CAMPAÑA DE RETENCION



Es importante realizar el proceso de Retencion de manera correcta y finalizarlo, dentro de los tiempos estipulados.

El asesor de Servicio al Cliente, valida el proceso realizado en Transaccional OpenFlexis. La observación al cerrar la queja debe encontrarse de manera corta y entendible.

Consulta de queja (ic)	
Número de queja	296515
Fecha registro	14.06.2019 17:55:23
Sucursal	999515 BORGNI BELVANNY LEYVA MARI
Provincia	17 PICHINCHA
Localidad	37 QUITO
Tipo de queja	107 RETIRO SERVICIO
Quien reporta	IT
Queja	IT SOL CIERRE DEL SERV DE DTH SE INDICA FC PNT TIEP 0999999999999999
Observación	2302435 RETIRO EN PROCESO / ENTREGA EQUIPO EN CS / SE INFOR
Estado	E. ATENDIDO
Funcionario registra	60777 JAMINGAIVO
Funcionario atendió	60623

Cnt

### TIPIFICACIONES – HERRAMIENTA IC

- Después de realizar la validación del caso asignado, dentro de la Herramienta IC, se deberá proceder con el cambio de estado en la misma.
  - El estado del registro finalizará o se encontrará en estado intermedio:

Estados de la Queja :
<a href="#">Retenido</a>
<a href="#">Retenido Seguimiento</a>
<a href="#">Retiro Contactado</a>
<a href="#">Contact Center motivo retiro</a>
<a href="#">Retiro en Proceso</a>
<a href="#">Retiro Migración</a>
<a href="#">No Procede</a>
<a href="#">No Aplica</a>
<a href="#">Pendiente</a>
<a href="#">Retiro no Contactado</a>
<a href="#">No contesta derivado a N1</a>

- Estado Intermedio:**
  - Pendiente
- Estados Finalizados:**
  - Retenido / Retenido Seguimiento
  - Retiro Contactado / Retiro en Proceso / Retiro Migración / Retiro no Contactado
  - No Procede
  - No Aplica
  - No contesta derivado a N1

### TIPIFICACIÓN REACTIVA INTERNET

ESTADO	MOTIVO	CIERRE EN OPEN	OBSERVACIÓN EN IC
<b>PENDIENTE</b> <b>ESTADO</b> <b>PENDIENTE</b>	VOLVER A LLAMAR	ATENDIDO (3 días)	Impulsa//usuario//nombre y apellido indica le llame nuevamente xxx posible retención// teléfono
	NO CONTESTA	ATENDIDO (3 días)	Impulsa//usuario//cliente no contesta en 1er o 2do intento de contacto//teléfono
ESTADO	MOTIVO	CIERRE EN OPEN	OBSERVACIÓN EN IC
<b>RETENIDO</b> <b>ESTADO</b> <b>FINALIZADO</b>	ASESORIA COMERCIAL	ATENDIDO (1 día)	Impulsa//usuario//retenido Con asesoría comercial se otorga información general y facturación//telf.
	ASESORIA TECNICA	ATENDIDO (1 día)	Impulsa//usuario//retenido Con asesoría técnica//se realiza medición de velocidad, cambio de clave wifi (dependiendo del requerimiento)/teléfono
	AUMENTO DE PLAN	ATENDIDO (1 día)	Impulsa//usuario//retenido Con aumento de plan // teléfono
	BAJA DE PLAN		Impulsa//usuario//retenido Con baja de plan // teléfono
	MIGRACION	ATENDIDO (1 día)	Impulsa//usuario//retenido Con migración de cobre a gpon// teléfono
	TRASLADO INTERNO CON COSTO	ATENDIDO (1 día)	Impulsa//usuario/ retenido con traslado interno con costo / dirección / teléfono de referencia/ contacto de cliente nombre y apellido del cliente / teléfono.
	TRASLADO INTERNO SIN COSTO	ATENDIDO (1 día)	Impulsa / 'usuario/ retenido con traslado interno xx% / dirección / teléfono de referencia/ contacto de cliente nombre y apellido del cliente / teléfono.
	VISITA TECNICA	ATENDIDO (1 día)	Impulsa / 'usuario / visita técnica (número de visita técnica) contacto de cliente nombre y apellido/ teléfono.
ESTADO	MOTIVO	CIERRE EN OPEN	OBSERVACIÓN EN IC
<b>RETENIDO EN SEGUIMIENTO</b> <b>ESTADO</b> <b>FINALIZADO</b>	DESCUENTO CBM	ATENDIDO (1 día)	Impulsa / 'usuario / descuento 50% mes 2 3 y 5 // contacto de cliente Carlos pacheco 0996652364
	SUSPENSION TEMPORAL SIN COSTO	ATENDIDO (1 día)	Impulsa / 'usuario / suspensión de servicio sin costo por tres meses. detallar fecha inicio - fecha fin. numero de servicio contacto de cliente //
	SUSPENSION TEMPORAL CON COSTO	ATENDIDO (1 día)	Impulsa / 'usuario / suspensión de servicio con costo de \$10.00+ imp. por tres meses. detallar fecha inicio - fecha fin. numero de servicio contacto de cliente //
	TRASLADO SIN COSTO	ATENDIDO (1 día)	Impulsa//usuario//traslado externo con costo//# referencia //dirección exacta//teléfonos de contacto//
<b>NOTA: 1. Se digitará el descuento según malla de beneficios . 2. el mes donde empieza el descuento, tomando en cuenta que su aplicación sería del consumo siguiente 3. Digitar beneficio entregado 4. Total, número de meses que se otorga el beneficio, según malla de beneficios 5. Indicar si el beneficio es a mes consecutivo o saltado. 6. Colocar el anipagador</b>			
ESTADO	MOTIVO	CIERRE EN OPEN	OBSERVACIÓN EN IC
<b>RETIRO CONTACTADO</b> <b>ESTADO</b> <b>FINALIZADO</b>	CLT- CAMBIO DE VIVIENDA YA TIENE SERVICIO	ATENDIDO (1 día)	Impulsa//usuario//Servicio retirado / cliente no accede a beneficios falta de disponibilidad técnica Contacto 099xxxxxxx
	CLT- CIERRE DE EMPRESA (COMERCIAL)		
	CLT- FALLECIMIENTO DEL TITULAR		
	CLT- PROBLEMAS ECONÓMICOS		
	CLT- VIAJE AL EXTERIOR		
	TEC- DAÑOS NO ATENDIDOS		
	TEC- FALTA DE DISPONIBILIDAD TÉCNICA		
	TEC- MAL SERVICIO EN VISITA TECNICA		
	TEC- MALA CALIDAD DEL SERVICIO		
	COM- MEJOR OFERTA DE LA COMPETENCIA		
	CLT- NO USO		
	CLT- CAMBIO DE VIVIENDA		
	CLIENTE NO PERMITE APERTURA		

ESTADO	MOTIVO	CIERRE EN OPEN	OBSERVACIÓN EN IC
<b>NO PROCEDE</b>  <b>ESTADO FINALIZADO</b>	CLIENTE NO SOLICITÓ EL RETIRO	ANULADO (1 DÍA)	Impulsa//usuario// Cliente no lo solicitó el retiro // Contacto 099-xxx-xx-xx
	NO ES TITULAR DEL SERVICIO	ANULADO (1 DÍA)	Impulsa//usuario//no es el titular del servicio// Sin contacto con el titular. Contacto 099-000-xx-xx
	NÚMERO DE SERVICIO A RETIRAR INCORRECTO	ANULADO (1 DÍA)	Impulsa//usuario//No se retira servicio. Número de servicio incorrecto. Contacto 099-000-xx-xx
	NO APLICA PROCESO DE RETENCION	ANULADO (1 DÍA)	Impulsa//usuario// no aplica proceso de retención//queja ya atendida en open//telf
	NÚMERO DE CONTACTO EQUIVOCADO	ANULADO (1 DÍA)	Impulsa//usuario// sin contacto con titular números de contacto equivocado. Telf. xxxxxx
ESTADO	MOTIVO	CIERRE EN OPEN	OBSERVACIÓN EN IC
<b>NO APLICA</b>  <b>ESTADO FINALIZADO</b>	NO EXISTE NUMERO DE CONTACTO	ANULADO (1 día)	Impulsa//usuario// no existe números de contacto//
	QUEJA DUPLICADA	ANULADO (1 día)	Impulsa//usuario//no aplica proceso de retención queja duplicada en ice//
	SERVICIO RETIRADO	ANULADO (1 día)	Impulsa//usuario//no aplica proceso de retención servicio retirado
	CAUSAL INCORRECTO	ANULADO (1 día)	no aplica proceso de retención
ESTADO	MOTIVO	CIERRE EN OPEN	OBSERVACIÓN EN IC
<b>NO CONTESTA DERIVADO A N1</b> <b>ESTADO FINALIZADO</b>	NO CONTESTA	ATENDIDO (3 días)	Impulsa//usuario//cliente no contesta en 3er intento de contacto// derivado a n1//telf.
ESTADO	MOTIVO	CIERRE EN OPEN	OBSERVACIÓN EN IC
<b>RETIRO EN PROCESO</b> <b>ESTADO FINALIZADO</b>	ENTREGARA EQUIPO EN CIS	ATENDIDO (1 día)	Impulsa//usuario//retiro en proceso//no accede a beneficio//entregara equipos en cis//telf.
	CLIENTE SE ACERCARÁ A CIS	ATENDIDO (1 día)	Impulsa//usuario//retiro en proceso//de acuerdo al escenario: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cuando el titular no permite traer los valores a presente tanto del convenio o diferimiento según lo que posee activo.</li> <li>2. cuando el cliente molesto indica se acercará a agencia por alguna inconformidad con los valores a cancelar o no está de acuerdo con el proceso para retiro// teléfonos.</li> </ol>