

## 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.

## 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 finalizara o se encontrara 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 Migracion</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 en Proceso
  - No Procede
  - No Aplica
  - No contesta derivado a N1

ESTADO	MOTIVO	CIERRE EN TRANSACCIONAL OPENFLEXIS	OBSERVACIONES PARA HERRAMIENTA DE IC
<b>PENDIENTE</b>	FACTURA PENDIENTE	ATENDIDO ( 7 días por SYC)	FACTURA PENDIENTE CLIENTE SE ACERCARA A CANCELAR HASTA 23/12/2017 CONTACTO 0996688785
	VOLVER A LLAMAR	ATENDIDO (5 días)	CASO 1. CLIENTE SOLICITA QUE SE LE LLAME 23/12/2017 PROBABLE RETENCION CONTACTO 0996688985
	NO CONTESTA	ATENDIDO (5 días)	PENDIENTE NO CONTESTA SE REALIZARA NUEVO INTENTO DE MARCACION DIA XX / XX / XX

ESTADO	MOTIVO	CIERRE EN TRANSACCIONAL	OBSERVACIONES PARA HERRAMIENTA DE IC
RETENIDO SEGUIMIENTO			
	DESCUENTO CBM	ATENDIDO ( 1 día)	RETENCIÓN / DESCUENTO 50% MES 2 3 Y 5 // CONTACTO DE CLIENTE CARLOS PACHECO 0996652364
	DESCUENTO DECODIFICADOR ADICIONAL	ATENDIDO (1 día)	NUMERO VIRTUAL 35648/ NUMERO DE CONTRATO CONTACTO DE CLIENTE CALOS PACHECO 0996631370// 50% DE DESCUENTO EN 1 DECODIFICADOR ADICIONAL POR TRES MESES
	DESCUENTO PLAN ADICIONAL	ATENDIDO ( 1 día)	RETENCIÓN / NUMERO VIRTUAL 35648// CONTACTO DE CLIENTE CARLOS PACHECO 0996631370// 50% DE DESCUENTO EN EL PLAN HBO POR TRES MESES
	SUSPENSIÓN TEMPORAL SIN COSTO	ATENDIDO ( 1 día)	RETENCIÓN / SUSPENSIÓN DE SERVICIO SIN COSTO POR TRES MESES. DETALLAR FECHA INICIO - FECHA FIN. NUMERO DE SERVICIO CONTACTO DE CLIENTE CARLOS PACHECO 0996631370
	SUSPENSIÓN TEMPORAL CON COSTO	ATENDIDO ( 1 día)	RETENCIÓN / SUSPENSIÓN DE SERVICIO CON COSTO DE \$5.00 POR TRES MESES. DETALLAR FECHA INICIO - FECHA FIN. NUMERO DE SERVICIO CONTACTO DE CLIENTE CARLOS PACHECO 0996631370
	SUSPENSIÓN TEMPORAL SIN COSTO TECNICO	ATENDIDO ( 1 día)	RETENCIÓN / SUSPENSIÓN DE SERVICIO SIN COSTO TECNICO POR TRES MESES. DETALLAR FECHA INICIO - FECHA FIN. NUMERO DE SERVICIO CONTACTO DE CLIENTE CARLOS PACHECO 0996631370
	SUSPENSIÓN TEMPORAL CON COSTO TECNICO	ATENDIDO ( 1 día)	RETENCIÓN SUSPENSIÓN DE SERVICIO CON COSTO TECNICO DE \$5.00 POR TRES MESES. DETALLAR FECHA INICIO - FECHA FIN. NUMERO DE SERVICIO CONTACTO DE CLIENTE CARLOS PACHECO 0996631370
	COMPENSACIÓN FALTA DE SERVICIO	ATENDIDO ( 1 día)	ANIPAGADOR DE SERVICIO 22534308// SE OFRECE COMPENSACION POR FALTA DE SERVICIO POR 8 DIAS CLIENTE CARLOS PACHECO TELEFONO DE CONTACTO 094256841.
	DESCUENTO SERVICIOS CONVERGENTES	ATENDIDO ( 1 día)	50% de descuento en servicio de internet 2414524 por un mes CLIENTE VERONICA MOYA 0996631370.

Datos Gestion			
Estado de la Queja: *	Retenido Seguimiento <span>Seleccione...</span>	Motivo de Retiro: *	<span>Seleccione...</span>
Porcentaje: *	<span>1</span> <span>Seleccione...</span>	No Meses: *	<span>4</span> <span>Seleccione...</span>
Mes Inicio: *	<span>2</span> <span>Seleccione...</span>	salto: *	<span>5</span> <span>1</span> <span>Seleccione...</span>
Tipo de Beneficio: *	<span>3</span> <span>Seleccione...</span>	Venta Cruzada: *	<span>6</span> <span>Seleccione...</span>
Traslado exitoso:		Usuario: *	mmoya <span>Lectura-wm</span>
Observacion Gestion:	observacion_gestion <span>Modificable</span>		

- PORCENTAJE:** Se digitará el descuento según matriz de beneficios.
- MES INICIO:** Se digitará el mes donde empieza el descuento, tomando en cuenta los periodos de facturación.
- T. DE BENEFICIO:** Digitar beneficio entregado
- Nº MESES:** Total numero de meses que se otorga el beneficio, según matriz de beneficios
- SALTO:** Indicar si el beneficio es a mes consecutivo o saltado.
- VENTA CRUZADA:** Colocar el anipagador.

- La tipificación de Retiro En Proceso, es un estado finalizado.

ESTADO	MOTIVO	CIERRE EN TRANSACCIONAL	OBSERVACIONES PARA HERRAMIENTA DE IC
RETIRO EN PROCESO	ENTREGARÁ EQUIPO EN CIS	ATENDIDO ( 1 día)	CASO 1. DTH CLIENTE ENTREGARA EQUIPOS EN CIS SEGUN CRONOGRAMA CONTACTO 0998855654  CASO 2. GPON Y CDMA: CLIENTE ENTREGARA EQUIPOS EN CIS CONTACTO 0998855654  CASO 3. INTERNET : CLIENTE ENTREGARA EQUIPOS EN CIS CONTACTO 0998855654
	CLIENTE SE ACERCARÁ A CIS	ANULADO (1 día)	CLIENTE SE ACERCARA A CIS PARA LA REVISION DEL SERVICIO CONTACTO CARLOS PACHECO 098141122 CLIENTE SE ACERCARA A CIS PARA INGRESO DE RECLAMOS DE FACTURACION CARLOS PACHECO 0984250030

ESTADO	MOTIVO	CIERRE EN TRANSACCIONAL OPENFLEXIS	OBSERVACIONES PARA HERRAMIENTA DE IC
NO PROCEDE	CLIENTE NO SOLICITO EL RETIRO	ANULADO (1 día)	NO SE RETIRA SERVICIO. CLIENTE NO SOLICITO. CONTACTO 0998877452
	NO ES TITULAR DEL SERVICIO	ANULADO (1 día)	NO SE RETIRA SERVICIO. SIN CONTACTO CON TITULAR. CONTACTO 0998877452
	NUMERO DE SERVICIO A RETIRAR INCORRECTO	ANULADO (1 día)	NO SE RETIRA SERVICIO. NUMERO DE SERVICIO INCORRECTO. CONTACTO 0998877452
	NO APLICA PROCESO DE RETENCIÓN	ANULADO (1 día)	Caso 1. Servicio se encuentra en prepago. Contacto 088445585  Caso 2. Cliente se acercara a CIS para solicitar el cambio a prepago y tiene valores pendientes. Contacto 0997744580
	NUMERO DE CONTACTO EQUIVOCADO	ANULADO (1 día)	NO SE RETIRA SERVICIO. SIN CONTACTO CON TITULAR NUMEROS DE CONTACTO EQUIVOCADO. CONTACTO 0998877452

ESTADO	MOTIVO	CIERRE EN TRANSACCIONAL OPENFLEXIS	OBSERVACIONES PARA HERRAMIENTA DE IC
NO APLICA	NO EXISTE NUMERO DE CONTACTO	ANULADO (1 día)	NO SE RETIRA SERVICIO. NO EXISTE NUMEROS DE CONTACTO
	QUEJA DUPLICADA	ANULADO (1 día)	NO APLICA PROCESO DE RETENCION QUEJA DUPLICADA
	SERVICIO RETIRADO	ANULADO (1 día)	NO APLICA PROCESO DE RETENCION SERVICIO RETIRADO
	CLIENTE ENTREGO EQUIPOS EN CIS	ANULADO (1 día)	NO APLICA PROCESO DE RETENCION CLIENTE ENTREGO EQUIPOS EN CIS
	CAUSAL INCORRECTO	ANULADO (1 día)	NO APLICA PROCESO DE RETENCIÓN

- La tipificación de No Contesta Derivado a N1, es un estado finalizado.

No Contesta  
Derivado a N1

ESTADO	MOTIVO	CIERRE EN TRANSACCIONAL	OBSERVACIONES PARA HERRAMIENTA DE IC
NO CONTESTA DERIVADO A N1	NO CONTESTA	ATENDIDO (3 días)	NO CONTESTA DERIVADO A N1

La tipificación se realiza si:

- El servicio a retirar es Anipagador de Televisión/Internet.
- El servicio a retirar es un virtual compartido.
- El cliente debe entregar equipos: Televisión, Internet, Líneas CDMA.

# ERRORES COMUNES

Consulta de quejas (scqu)

**Consulta queja**

1 Número queja 391242 Fecha registro 01-08-2019 15:27:58  
Número servicio 458781 Fecha atención/anulación 16-08-2019 10:59:01

Suscriptor 4924237 SOTO ZAMORA KERLIS JOJANNY  
Provincia 9 GUAYAS  
Localidad 238 GUAYAQUIL

2 Tipo queja 112 RETENCIÓN BENEFICIO ECONOMICO

Quien reporta KERLYS SOTO  
Queja MBURGOS / RETENCION 1 MES SIN COSTO DE INTERNET // 0997920587

3 Observación AMTORRESC // RESONA // CLIENTE NO CONTESTA // DERIVADO A N1

Estado 6 ATENDIDO  
Funcionario registra 20300 MBURGOS  
Funcionario atiende/anula [REDACTED]

Imprimir Comprobante

1. El numero de servicio y queja deben ser iguales a la que se encuentra detallada en herramienta IC.
2. El tipo de queja para la atención es TIPO 107.
3. Observación clara y resumida, no colocar datos que pueden ser identificados.