

TIPIFICACION – HERRAMIENTA INTERACTION CENTER PRODUCTO DTH

Campañas Específicas

PROCESO ATENCION DE CASO – CAMPAÑA DE RETENCION

Verificación de
Caso
(Herramienta
IC)



Proceso de
Retencion



Atención de
Caso en
transaccional
Open Flexis



Tipificación
Final
Herramienta IC

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 quejas (scqu)

Consulta queja

Número queja	789725	Fecha registro	04-06-2019 17:15:33
Número servicio	2906819	Fecha atención/anulación	02-07-2019 11:09:36
Suscriptor	5595376	EDWIN GEOVANNY LEIVA MAÑAY	
Provincia	17	PICHINCHA	
Localidad	31	QUITO	
Tipo queja	107	RETIRO SERVICIO	
Quien reporta	TT		
Queja	TT SOL CIERRE DEL SERV DE DTH SE INDICA FC PNT TELF 0997866304		
Observación	23823431 RETIRO EN PROCESO / ENTREGARÁ EQUIPO EN CIS / SE INFOR		
Estado	6	ATENDIDO	
Funcionario registra	52777	JMONCAYO	
Funcionario atiende/anula	57860	DDIAZP	

Imprimir Comprobante

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 :
<u>Retenido</u>
<u>Retenido Seguimiento</u>
<u>Retiro Contactado</u>
<u>Contact Center motivo retiro</u>
<u>Retiro en Proceso</u>
<u>Retiro Migracion</u>
<u>No Procede</u>
<u>No Aplica</u>
<u>Pendiente</u>
<u>Retiro no Contactado</u>
<u>No contesta derivado a N1</u>

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

TIPIFICACION: PENDIENTE

- La tipificación de Pendiente, es un estado Intermedio.

En espera de
documentos

Factura pendiente

Escalado Técnico

Volver a llamar

No contesta

TIPIFICACION: PENDIENTE

ESTADO	MOTIVO	CIERRE EN TRANSACCIONAL OPENFLEXIS	OBSERVACIONES PARA HERRAMIENTA DE IC
PENDIENTE	ESCALADO TECNICO	ATENDIDO (7 días por SYC)	ESCALADO TECNICO PARA POSIBLE RETENCION DE INTERNET NAVEGACION INTERMITENTE. SE VERIFICA MODEM, CLIENTE NO NAVEGA / CONTACTO 0995566852 /
	EN ESPERA DE DOCUMENTOS	ATENDIDO (7 días por SYC)	<p>Caso 1. POSIBLE RETENCION EN ESPERA DE DOCUMENTOS CESION DE DERECHOS/CONTACTO 0998877452 CORREO CLIENTE xyz@hotmail.com</p> <p>Caso 2. EN ESPERA DE DOCUMENTOS PARA RETIRO DEL SERVICIO/CONTACTO 0998877452 CORREO CLIENTE xyz@hotmail.com</p>
	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

TIPIFICACION: NO PROCEDE

- La tipificación de No Procede, es un estado finalizado.

CLIENTE NO
SOLICITO EL
RETIRO

NO ES TITULAR DEL
SERVICIO

NÚMERO DE
SERVICIO A
RETIRAR
INCORRECTO

NÚMERO DE
CONTACTO
EQUIVOCADO

NO APLICA
PROCESO DE
RETENCIÓN

CLIENTE EN
MORA

TIPIFICACION: NO PROCEDE

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

TIPIFICACIÓN – NO APLICA

- La tipificación de No Aplica, es un estado finalizado.

Causal
incorrecto

No existe
numero de
contacto

Queja
duplicada

Servicio
retirado

TIPIFICACIONES – HERRAMIENTA IC

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

TIPIFICACIÓN – RETENIDO

- La tipificación de Retenido, es un estado finalizado.

Tipo de Beneficio :
<u>ACTUALIZACION DE OFERTA COMERCIAL</u>
<u>ACTUALIZACION DE VELOCIDAD</u>
<u>ACTUALIZACION CUENTA DE COBRO</u>
<u>ASESORIA COMERCIAL</u>
<u>ASESORIA TECNICA</u>
<u>AUMENTO DE PLAN</u>
<u>RETIRO PLAN ADICIONAL TV</u>
<u>INTERNET ONLY</u>
<u>Bono SMS</u>
<u>Bono Llamadas</u>
<u>Bono Megas</u>
<u>BAJA DE PLAN</u>
<u>CESION DE DERECHOS</u>
<u>DUPLICIDAD DE VELOCIDAD</u>
<u>EMPAQUETADO</u>
<u>INTERNET ONLY</u>
<u>INTERNET 3 X 1 MBPS</u>
<u>MIGRACION</u>
<u>RECATEGORIZACION SIN COSTO</u>
<u>TELEFONIA ON DEMAND</u>
<u>TRASLADO SIN COSTO</u>
<u>TRASLADO CON COSTO MAS DESCUENTO</u>
<u>TRASLADO CON ACTUALIZACION DE VELOCIDAD</u>
<u>VISITA TECNICA MAS DESCUENTO</u>
<u>TRASLADO CON COSTO</u>
<u>VENTA CRUZADA</u>
<u>VISITA TECNICA</u>
<u>RETIRADO</u>

TIPIFICACIÓN – RETENIDO

ESTADO	MOTIVO	CIERRE EN TRANSACCIONAL OPENFLEXIS	OBSERVACIONES PARA HERRAMIENTA DE IC
RETENIDO	ACTUALIZACIÓN DE OFERTA COMERCIAL	ATENDIDO (1 día)	SE ACTUALIZA PLAN DE CLIENTE A NUEVA OFERTA \$22,99 SERVIDOR PUBLICO FONO 0998141122
	ACTUALIZACIÓN DE VELOCIDAD	ATENDIDO (1 día)	RETENCION ACTUALIZACION VELOCIDAD 5 X1 NÚMERO DE SERVICIO CONTACTO DE CLIENTE VERONICA MOYA 0996631370.
	ASESORIA COMERCIAL	ATENDIDO (1 día)	RETENIDO / SE INDICA AL CLIENTE CARACTERISTICAS DE PLAN DATOS + VOZ 3 CONTACTO DE CLIENTE CARLOS PACHECO 0996652364.
	ASESORIA TECNICA	ATENDIDO (1 día)	RETENCIÓN INTERNET. SE INFORMA A CLIENTE COMPARTICION DE SERVICIO Y VELOCIDAD ACTUAL CONTACTO DE CLIENTE CARLOS PACHECO 0996652364.
	AUMENTO DE PLAN	ATENDIDO (1 día; pasa a SYC)	CASO 2. RETENCION / AUMENTO DE PLAN A 5X1 CONTACTO DE CLIENTE CARLOS PACHECO 0996652364
	BAJA DE PLAN		RETENCION / BAJA DE PLAN A 3X1 CONTACTO DE CLIENTE CARLOS PACHECO 0996652364
	CESIÓN DE DERECHOS	ATENDIDO (1 día; pasa a SYC)	RETENCION / CESION DE DERECHOS NÚMERO 23130700 CLIENTE CARLOS PACHECO TELEFONO DE CONTACTO 094445522
	EMPAQUETADO	ATENDIDO (1 día)	RETENCION EMPAQUETADO NÚMERO DE SERVICIO 241541 Y 23130700 IF + TF CLIENTE CARLOS PACHECO TELEFONO DE CONTACTO 094445522
	INTERNET ONLY	ATENDIDO (1 día; pasa a SYC)	NÚMERO DE SERVICIO 235454/ TELEFONO DE REF 23130700/ INTERNET ONLY 5X1 CLIENTE CARLOS PACHECO TELEFONO DE CONTACTO 0998141122
	MIGRACION	ATENDIDO (1 día; pasa a SYC)	MIGRACION A GPON/ TELEFONO DE REF 23130700 , CLIENTE VERONICA MOYA TELEFONO DE CONTACTO 098141122
	RECATEGORIZACION SIN COSTO	ATENDIDO (1 día; pasa a SYC)	RETENIDO RECATEGORIZACION SIN COSTO LINEA 23130700 CLIENTE ANDRES CEPEDA TELEFONO DE CONTACTO 0984257892
	TRASLADO	ATENDIDO (1 día; pasa a SYC)	VIRTUAL 31514 CONTRATO 202122 / TRASLADO EXTERNO 50% / NUEVA DIRECCION / TELEFONO DE REFERENCIA/ CONTACTO DE CLIENTE CARLOS PACHECO 0996631370.
	VENTA CRUZADA	ATENDIDO (1 día; pasa a SYC)	RETENCION / TELEFONO DE REFERENCIA / DIRECCION CONTACTO DE CLIENTE CARLOS CEPEDA 0996631370.
	VISITA TECNICA	ATENDIDO (1 día; pasa a SYC)	RETENCION / VISITA TECNICA 36528741// CONTACTO DE CLIENTE JOSE MANCERO 0996652364

TIPIFICACION – RETENIDO SEGUIMIENTO

- La tipificación de Retenido Seguimiento, es un estado finalizado.

Tipo de Beneficio :
<u>ACREDITACION MEGAS</u>
<u>ACREDITACION SALDO</u>
<u>ACREDITACION SMS</u>
<u>ACTIVACION INSTAGRAM</u>
<u>ACTUALIZACION CUENTA DE COBRO</u>
<u>APERTURA DE GRILLA</u>
<u>DESCUENTO CBM</u>
<u>DESCUENTO CONTRATO</u>
<u>DESCUENTO DECODIFICADOR ADICIONAL</u>
<u>DESCUENTO PLAN ADICIONAL</u>
<u>DESCUENTO HOT PACK</u>
<u>SUSPENSION TEMPORAL SIN COSTO</u>
<u>SUSPENSION TEMPORAL CON COSTO</u>
<u>SUSPENSION TEMPORAL SIN COSTO TECNICO</u>
<u>SUSPENSION TEMPORAL CON COSTO TECNICO</u>
<u>DESCUENTO 3 X 3</u>
<u>DESCUENTO 3 X 6</u>
<u>SUSPENSION TEMPORAL + DESCUENTO EN LA RENTA DE DECOS</u>
<u>CAMBIO DE MODEM/EQUIPO SIN COSTO</u>
<u>CAMBIO DE NUMERO SIN COSTO</u>
<u>COMPENSACION FALTA DE SERVICIO</u>
<u>DESCUENTO SERVICIOS CONVERGENTES</u>
<u>RECLAMOS DE FACTURACION</u>
<u>TRASLADO SIN COSTO</u>
<u>TRASLADO CON COSTO MAS DESCUENTO</u>
<u>TRASLADO CON ACTUALIZACION DE VELOCIDAD</u>
<u>VISITA TECNICA MAS DESCUENTO</u>

TIPIFICACION – RETENIDO SEGUIMIENTO

ESTADO	MOTIVO	CIERRE EN TRANSACCIONAL	OBSERVACIONES PARA HERRAMIENTA DE IC
RETENIDO SEGUIMIENTO	APERTURA DE GRILLA	ATENDIDO (1 día)	SE ACTIVA PLAN TOTAL PLUS CON EL 50% DE DESCUENTO POR 3 MESES CONSECUTIVOS CONTRATO 454571 CLIENTE CARLOS PACHECO 0996631370.
	DESCUENTO CBM	ATENDIDO (1 día)	RETENCIÓN / DESCUENTO 50% MES 2 3 Y 5 // CONTACTO DE CLIENTE CARLOS PACHECO 0996652364
	DESCUENTO CONTRATO	ATENDIDO (1 día)	NUMERO VIRTUAL 35648/ NUMERO DE CONTRATO CONTACTO DE CLIENTE CARLOS PACHECO 0996631370// 50% DE DESCUENTO EN EL PLAN PRINCIPAL POR TRES MESES
	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
	DESCUENTO HOT PACK	ATENDIDO (1 día)	RETENCIÓN / NUMERO VIRTUAL 35648// CONTACTO DE CLIENTE CARLOS PACHECO 0996631370// 25% DE DESCUENTO EN EL PLAN HOT PACK 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.
	RECLAMOS DE FACTURACIÓN	ATENDIDO (1 día)	RETENCION SE INGRESA RECLAMOS DE FACTURACION EN EL ANIPAGADOR 23130700 YA QUE POR ERROR SE FACTURA DOS SERVICIOS DE IF ONTACTO CLIENTE 0996652364

TIPIFICACION – RETENIDO SEGUIMIENTO

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

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

TIPIFICACION – RETIRO EN PROCESO

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

No envía documentación para el
retiro

Factura pendiente

Entregará equipos en CIS

CLTE se acercará a CIS

TIPIFICACION – RETIRO EN PROCESO

- 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)	<p>CASO 1. DTH CLIENTE ENTREGARA EQUIPOS EN CIS SEGUN CRONOGRAMA CONTACTO 0998855654</p> <p>CASO 2. GPON Y CDMA: CLIENTE ENTREGARA EQUIPOS EN CIS CONTACTO 0998855654</p> <p>CASO 3. INTERNET : CLIENTE ENTREGARA EQUIPOS EN CIS CONTACTO 0998855654</p>
	CLIENTE SE ACERCARÁ A CIS	ANULADO (1 día)	<p>CLIENTE SE ACERCARA A CIS PARA LA REVISION DEL SERVICIO CONTACTO CARLOS PACHECO 098141122</p> <p>CLIENTE SE ACERCARA A CIS PARA INGRESO DE RECLAMOS DE FACTURACION CARLOS PACHECO 0984250030</p>
	NO ENVIA DOCUMENTACION PARA RETIRO	ANULADO (5 día)	SERVICIO NO SE RETIRA. CLIENTE NO ENVIA DOCUMENTACION. DERIVADO N1 CONTACTO 0998866874
	FACTURA PENDIENTE	ANULADO (30 días/ servicios móviles)	SERVICIO NO SE RETIRA. CLIENTE MANTIENE FACTURAS PENDIENTES MESES DE ENERO Y FEBRERO

TIPIFICACION – NO CONTESTA DERIVADO A N1

- 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.