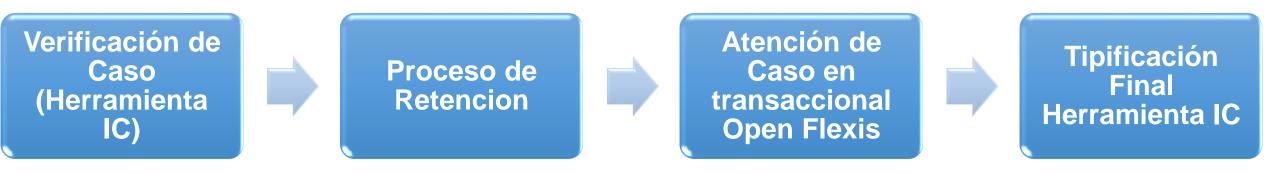
TIPIFICACION – HERRAMIENTA INTERACTION CENTER PRODUCTO DTH

Campañas Específicas

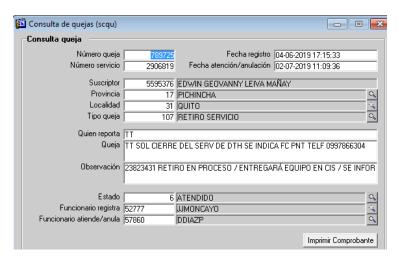


PROCESO ATENCION DE CASO - CAMPAÑA DE RETENCION



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 : Retenido Retenido Seguimiento Retiro Contactado Contact Center motivo retiro Retiro en Proceso Retiro Migracion No Procede No Aplica Pendiente Retiro no Contactado

No contesta derivado a N1

- 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.





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)	Caso 1. POSIBLE RETENCION EN ESPERA DE DOCUMENTOS CESION DE DERECHOS/CONTACTO 0998877452 CORREO CLIENTE xyz@hotmail.com Caso 2. EN ESPERA DE DOCUMENTOS PARA RETIRO DEL SERVICIO/CONTACTO 0998877452 CORREO CLIENTE xyz@hotmail.com
PE	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
	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
NO PROCEDE	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 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
NO APLICA	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:

ACTUALIZACION DE OFERTA COMERCIAL

ACTUALIZACION DE VELOCIDAD

ACTUALIZACION CUENTA DE COBRO

ASESORIA COMERCIAL

ASESORIA TECNICA

AUMENTO DE PLAN

RETIRO PLAN ADICIONAL TV

INTERNET ONLY

Bono SMS

Bono Llamadas

Bono Megas

BAJA DE PLAN

CESION DE DERECHOS

DUPLICIDAD DE VELOCIDAD

EMPAQUETADO

INTERNET ONLY

INTERNET 3 X 1 MBPS

MIGRACION

RECATEGORIZACION SIN COSTO

TELEFONIA ON DEMAND

TRASLADO SIN COSTO

TRASLADO CON COSTO MAS DESCUENTO

TRASLADO CON ACTUALIZACION DE VELOCIDAD

VISITA TECNICA MAS DESCUENTO

TRASLADO CON COSTO

VENTA CRUZADA

VISITA TECNICA

RETIRADO



TIPIFICACIÓN – RETENIDO

ESTADO	MOTIVO	CIERRE EN TRANSACCIONAL OPENFLEXIS	OBSERVACIONES PARA HERRAMIENTA DE IC
	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
lacktriangle	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
ET	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:

ACREDITACION MEGAS

ACREDITACION SALDO

ACREDITACION SMS

ACTIVACION INSTAGRAM

ACTUALIZACION CUENTA DE COBRO

APERTURA DE GRILLA

DESCUENTO CBM

DESCUENTO CONTRATO

DESCUENTO DECODIFICADOR ADICIONAL

DESCUENTO PLAN ADICIONAL

DESCUENTO HOT PACK

SUSPENSION TEMPORAL SIN COSTO

SUSPENSION TEMPORAL CON COSTO

SUSPENSION TEMPORAL SIN COSTO TECNICO

SUSPENSION TEMPORAL CON COSTO TECNICO

DESCUENTO 3 X 3

DESCUENTO 3 X 6

SUSPENSION TEMPORAL + DESCUENTO EN LA RENTA DE DECOS

CAMBIO DE MODEM/EQUIPO SIN COSTO

CAMBIO DE NUMERO SIN COSTO

COMPENSACION FALTA DE SERVICIO

DESCUENTO SERVICIOS CONVERGENTES

RECLAMOS DE FACTURACION

TRASLADO SIN COSTO

TRASLADO CON COSTO MAS DESCUENTO

TRASLADO CON ACTUALIZACION DE VELOCIDAD

VISITA TECNICA MAS DESCUENTO



TIPIFICACION – RETENIDO SEGUIMIENTO

ESTADO	MOTIVO	CIERRE EN TRANSACCIONAL	OBSERVACIONES PARA HERRAMIENTA DE IC
	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
0	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
EZ.	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
Ξ	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
RETENIDO SE	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



- 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
	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
PROCESO			CASO 3. INTERNET : CLIENTE ENTREGARA EQUIPOS EN CIS CONTACTO 0998855654
2	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
RETIRO	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.

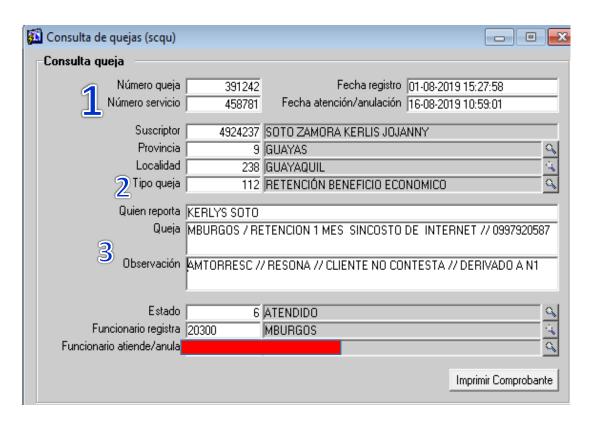
No Contesta Derivado a N1

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



- 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.