

ESCENARIOS DE RETIRO

CLIENTE CONTESTA QUEJA 107/110

Sin DEUDA, NO debe entregar equipos.

UNA Factura PENDIENTE, NO debe entregar equipos.

Sin DEUDA, pero debe entregar equipos.

Sin DEUDA, pero debe entregar equipos (DTH).

2 Facturas PENDIENTES, debe entregar equipos.

2 Facturas PENDIENTES, debe entregar equipos(DTH).

Se retira el servicio de forma directa.

Se retira el servicio y aplicamos SCRIPT.

Se retira el servicio y aplicamos SCRIPT.

Se retira el servicio y aplicamos SCRIPT.

Se retira el servicio y aplicamos SCRIPT.

Se retira el servicio y aplicamos SCRIPT.

Estimado Sr. / Sra. Apellido. su servicio se encuentra retirado, tomar en cuenta que su servicio facturará hasta el día de hoy (fecha de retiro del servicio), solicitamos una vez se finalice la emergencia sanitaria se acerque a pagar el valor pendiente de forma inmediata.

Bitácora de Retiros.

*Estimado Sr. / Sra. Apellido. su servicio se encuentra retirado, requerimos una vez se finalice la emergencia sanitaria se acerque a entregar los equipos, **para ello usted recibirá una llamada en la cual se le informará cuando y donde debe realizar la devolución de los equipos, es importante indicarle que en caso de que estos equipos no sean entregados hasta 15 días posterior a la llamada, los valores serán cargados a su factura.***

Bitácora de Retiros.

*Estimado Sr. / Sra. Apellido. su servicio se encuentra retirado, en su siguiente factura reflejara los valores de los equipos de DTH, estos serán devueltos una vez entregue los mismos, **para ello usted recibirá una llamada en la cual se le informará cuando y donde debe realizar la devolución de los equipos, es importante indicarle que en caso de que estos equipos no sean entregados hasta 15 días posterior a la llamada, los valores serán cargados a su factura.***

Bitácora de Retiros.

*Estimado Sr. / Sra. Apellido. su servicio se encuentra retirado, tomar en cuenta que su servicio facturará hasta el día de hoy (fecha de retiro del servicio), requerimos una vez se finalice la emergencia sanitaria se acerque a pagar el valor pendiente y a entregar los equipos, **para ello usted recibirá una llamada en la cual se le informará cuando y donde debe realizar la devolución de los equipos, es importante indicarle que en caso de que estos equipos no sean entregados hasta 15 días posterior a la llamada, los valores serán cargados a su factura.***

Bitácora de Retiros.

NOTA: (en caso de tener más facturas por pagar se anula la petición de retiro)

*Estimado Sr. / Sra. Apellido. su servicio se encuentra retirado, tomar en cuenta que su servicio facturará hasta el día de hoy (fecha de retiro del servicio), para su siguiente factura reflejara los valores de los equipos de DTH, estos serán devueltos cuando entregue los mismos, **para ello usted recibirá una llamada en la cual se le informará cuando y donde debe realizar la devolución de los equipos y el pago del valor pendiente, es importante indicarle que en caso de que estos equipos no sean entregados hasta 15 días posterior a la llamada, los valores serán cargados a su factura.***

Bitácora de Retiros.

NOTA: (en caso de tener más facturas por pagar se anula la petición de retiro)

ESCENARIOS DE RETIRO

CLIENTE NO CONTESTA

- Cliente no contesta (**107**)
- 3 Intento (días distintos)
- Equipos por entregar y/o Deuda pendiente



Se retira el servicio y aplicamos SCRIPT.

*CNT informa: Estimado cliente su servicio se encuentra retirado, requerimos una vez se finalice la emergencia sanitaria se acerque a entregar los equipos y cancelar los valores pendientes, **para ello usted recibirá una llamada en la cual se le informará cuando y donde debe realizar la devolución de los equipos, es importante indicarle que en caso de que estos equipos no sean entregados hasta 15 días posterior a la llamada, los valores serán cargados a su factura. Si en caso no tiene facturas pendientes de pago o ya entrego los equipos no tomar en cuenta este mensaje.***

Bitácora de Retiros.

- Cliente no contesta (**110**)
- 3 Intento (días distintos)
- Equipos por entregar y/o Deuda pendiente



No retiramos el servicio

1. La queja debe anularse en transaccional (Estado 7) con la observación: **No procede retiro del servicio queja 110, no hubo contacto con el cliente.**
2. En IC debe tipificar: **NO CONTESTA DERIVADO A N1** y en las observaciones tipificar claramente: **No se procede con el retiro del servicio queja 110 no hubo contacto con el cliente, se anula la queja.**

SCRIPT QUE UTILIZARÁ EL IVR-SMS AL CLIENTE

CNT informa: Estimado cliente su servicio se encuentra activo, por varias ocasiones hemos tratado de contactarnos con usted, sin embargo, no hemos tenido contestación, es muy importante para nosotros comunicarnos con usted para constatar la intención de retiro del servicio, si en caso usted desea nuevamente retirar su servicio debe comunicarse al 1800 100 100 para que le puedan ayudar con su requerimiento.

ESCENARIOS PARA LA ENTREGA DE BENEFICIOS ECONOMICOS

Cliente ACEPTA Beneficio, pero tiene facturas pendientes.



Se aplica el siguiente SCRIPT

Sr/Sra. (apellido del cliente), es importante para nosotros cumplir con el descuento ofertado, para hacerlo requerimos se encuentre al día en pagos, recuerde puede cancelar en línea por medio de su Institución Financiera o por el botón de pago de CNT (únicamente si tiene una sola factura por cancelar o el estado se encuentra en conexión "estado 1"), caso contrario después de la emergencia sanitaria esperaremos cancele sus servicios de forma habitual y generaremos el descuento ofertado en la(s) siguiente(s) factura(s).

TIPIFICACIÓN IC

Retenido en seguimiento - Descuento CBM y la observación va como: "Emergencia sanitaria/cliente en mora/beneficio se aplicará desde la facturación del mes de Junio"

Cliente ACEPTA Beneficio, pero NO tiene facturas pendientes.



Se aplica el siguiente SCRIPT

Estimado Sr/Sra. (apellido del cliente), el descuento (detallar el tipo de descuento) será aplicado en las siguiente(s) facturas(s) que se emite(n) (fecha de emisión de la factura(s) del cliente), es importante indicarle siempre que para mantener el/los beneficios ofertado(s) se encuentre al día en pagos, caso contrario no podremos ayudarle con los mismos.

INCUMPLIMIENTO DE BENEFICIOS OFERTADOS POR PRESIDENTE

QUEJA con Observación: "Intención de Retiro/ No cumple para ofrecimiento del Gobierno/ Covid 19" – (110/183)



Cliente si tiene INTENCIÓN DE RETIRO.

Se realiza proceso de retención tomando en cuenta todos los escenarios particulares antes mencionados en este correo.

Cliente con QUEJA ingresada por no estar satisfecho con los beneficios ofertados por el Presidente – (110/183)



Cliente no tiene INTENCIÓN DE RETIRO.

Se realiza proceso de retención tomando en cuenta todos los escenarios particulares antes mencionados en este correo.

Sin embargo, se ingresa dentro de la bitácora de errores de derivación de SAC.

Bitácora Malas Derivaciones de SAC.