

## **PARTICULARIDADES ATENCIÓN CLIENTE CORPORATIVO**

- Saludo: Al cliente corporativo si se encuentra creado en Genesys no se debe solicitar información de la persona que se contacta, se le debe confirmar de manera ágil la información que registra en Genesys, ya que esto genera malestar en los clientes, en caso de no estar creado en Genesys se le debe informar que se le van a solicitar unos datos para el registro en el sistema por ser la primera vez y no se volverán a solicitar.
- Para clientes que se comuniquen por la cola SRT CORPORATIVO, solo se atiende al remitente de la guía siempre y cuando tenga código SER activo y sea directo de la empresa que se comunica, de lo contrario se debe transferir a la cola que corresponda, a los vendedores de las empresas se les atiende siempre que sean directos de la empresa si son vendedores externos no se atiende por el canal corporativo se debe transferir a las colas de sac.
- Para clientes que se comuniquen por la cola CONTADO VIP, se atiende todo lo que ingrese.
- Cantidad de solicitudes: Se gestionan máximo 10 guías o solicitudes en llamada, pero depende de la disponibilidad de la línea por momentos se gestionará máximo 3 guías para las demás se enviará ticket para que la gestión la realice el back office y se conteste por correo electrónico
- Tareas: Se realizan tareas para la gestión, pero al cliente no se le debe indicar que tendrá respuesta en un periodo de tiempo de 24 a 72 horas, se le debe indicar que se le dará respuesta lo más pronto posible, solo en los casos de envíos sin movimientos o posible pérdida si se indicara que la solución tendrá un tiempo estimado de 24 a 72 horas.
- Se debe realizar seguimiento diario a las tareas y al 4 día de que una tarea no tenga respuesta se debe escalar con el back office para radicar la PQR a ese envío, o si esta respuesta brindada no es coherente o es automática o la responden con un punto, se debe solicitar que se radique la PQR, por medio de un ticket al back office.
- Dentro de la gestión diaria de los clientes se le debe dar prioridad a los siguientes clientes Caproin, Beltech, Supertec, Colgate, marquetería áreas, los cuales se les debe tratar de gestionar y ayudar en lo más posible por la cantidad de novedades que han tenido con Servientrega.
- Si dentro de la comunicación telefónica se crean tareas, el asesor debe enviar recomendación de las tareas que realice por trazabilidad confirmar estado actual y por retenido en bodega, las demás no es necesario recomendar cuando se realizan, pero si el cliente precisa urgencia se debe recomendar, si el cliente está muy molesto se escala caso crítico.

- Los casos críticos se escalan por GLPI al back office, ellos lo escalan por be aware, y posteriormente lo envían al supervisor para ser escalado en el grupo con Servientrega.
- Para las recolecciones si presenta novedad se escala por GLPI para recomendar, el back office lo escala por be aware, en caso de ser caso critico se maneja enviando ticket.
- Para aprovisionamiento de guías solo se realizan las dos primeras opciones que aparecen en sismilenio, de lo contrario el asesor le dará ticket al cliente el cual solo lo tramitan los back office, ni los back office ni los asesores pueden tomar la solicitud totalmente en blanco esto se tramita con el facilitador.
- Para suministros los toman los asesores en la línea para cualquier sede del cliente, deben validar que el cliente si este activo, en este caso no se realizan las preguntas de seguridad que se indican en el manual de SVC, en caso de que estos suministros que solicite lleven alguna modificación con respecto a lo que está en la información de sismilenio el cliente debe enviar solicitud por medio del correo electrónico.
- Para información del facilitador el asesor lo escala por GLPI para que los back office lo escalen.
- En caso de caerse la llamada a un cliente se debe devolver siempre, reportando por el grupo al supervisor y registrando la información en el formulario de caída de llamadas.
- Los asesores deben hacer seguimiento a las tareas y registrar las que apliquen en el drive de escalamientos BO, así mismo como las respuestas repetitivas o incoherentes, de igual forma con los CDS que no hacen la correcta distribución, en el caso de que el envío vaya para dirección y lo dejen en la oficina para reclamar, posteriormente se radique la PQR back office deberá llamar al cliente e indicar el radicado de la PQR.
- Por favor tener en cuenta que el manejo del cliente corporativo es preferencial así que siempre se busca la solución oportuna y se debe alzar la mano en caso de que sea un cliente critico o se requiera la entrega con urgencia para poder escalar por el grupo por parte de supervisión.
- Los back office deben hacer seguimiento a las tareas que aplican para PQR y enviar las solicitudes al supervisor, el mismo enviara las PQR al área de validación PQR para que se radiquen y así retornar el correo con los números CUN al back office para el respectivo seguimiento y notificación al cliente.

**Para la atención de las colas de WhatsApp:**

- Por la cola de WhatsApp Corp; solo se atienden solicitudes de recolección de clientes corporativo cualquier cliente corporativo se incluye MercadoLibre, Dafity, Linnio entre otros que por la cola de voz no se atiende por esta cola si se realizan las recolecciones.
- Por la cola de WhatsApp trazabilidad, Información y PQR se debe atender cualquier información de guías de cualquier cliente incluido corporativos, si dentro de esta gestión es necesario radicar una PQR se deberá transferir a la cola de WhatsApp PQR POP, ya que nosotros no radicamos PQR por este canal de atención.
- Las plantillas de WhatsApp que se deben usar son las que se les compartió por correo electrónico el día 2 de mayo del 2022.