

## PROCEDIMIENTO TAREA CAMBIO ESTADO AURIS

Versión 1 – Actualizado 28-11-2021

A partir del 29.11.2021, Contact Center implementa flujo en auris para la solicitud de cambios de estado en Bigticket con la finalidad de poder tener mayor transparencia y respaldos.

Cada vez que un ejecutivo deba solicitar el cambio de estado de un CUD en BT deberá realizarlo a través de nuestra herramienta Auris, enviado el Ticket a tarea “Enviar a Cambio de Estado”, la cual será revisada diariamente por analista de operaciones y supervisora capacitadas para realizar este movimiento en Bigticket.

The screenshot shows a web interface for the Auris system. On the left, under the heading 'Revisado Hasta', there is a table with the following information:

Responsable	IGNACIO PEREZ
Rol	+Ejec. Línea 2 Virtual
Originador	SHIRLEY DELGADO

On the right, under the heading 'Decisión', there is a dropdown menu with the selected option '17) Enviar a Cambio de Estado'. Below the dropdown are two buttons: 'Guardar' (green) and 'Despachar' (blue).

### Importante:

- Cuando los cambios de estado se hayan realizado, se derivarán a tarea “Cambio de Estado OK”, en donde los ejecutivos del CCR podrán continuar con su gestión acorde corresponda.
- Es responsabilidad de cada ejecutivo velar por solicitar todas las evidencias y adjuntarlas en auris antes de solicitar cambio de estado. En caso de que responsables de tarea de cambio de estado consideren que falta alguna evidencia, ticket será devuelto a segunda línea para su revisión, o en su defecto, en caso que responsable de cambio de estado considerar que falta una revisión por parte de Supervisor, devolverá Ticket a “Devolver a Supervisor”.
- Casos donde se puede solicitar cambio de estado:
  - Cambio realizado → Cuando cliente nos confirma que recibió cambio conforme, ejecutivo debe solicitar cambio de estado a ENTREGADO CONFORME.
  - Nota de Crédito Tienda → Cuando cliente nos indica que solucionó su problema en tienda, en donde le generaron la devolución, **debemos revisar paperless para buscar nota de crédito, adjuntar en ticket y solicitar dejar CUD en NOTA DE CREDITO.**
  - Retiro Realizado → cuando cliente nos confirma que se realizó retiro, debemos **revisar portales de transporte en busca de evidencia**, adjuntarla en auris y solicitar cambio de estado a “DEVUELTO – Retiro realizado” para poder posteriormente ejecutivo realizar Nota de crédito.
  - Despacho retrasado → En caso de que cliente ingrese un despacho retrasado y este se encuentre “En tránsito” hace más de 5 días desde la fecha de despacho, ejecutivo puede solicitar dejar en Recién ingresado para posteriormente realizar gestión de solicitar nuevo despacho o bien generar nota de crédito. (responsable de cambio de estado debe velar porque así sea en BT)
  - Producto dejado en tienda → Cuando cliente indique que producto fue dejado en tienda, **debemos solicitar a Jefe SAC de tienda a través de correo la confirmación de lo anterior y adjuntar evidencia en auris.** SOLO en los casos donde tienda es quien ingresa requerimiento, podemos enviar a ajustar CUD sin respaldo.

## PROCEDIMIENTO TAREA CAMBIO ESTADO AURIS

Versión 1 – Actualizado 28-11-2021

- Casos donde detengamos un despacho y transporte confirme recepción de correo electrónico, **se debe adjuntar en auris (Menos de 5 días en Tránsito).**
- Cambios de producto no efectuados y que se debe solicitar envío de nuevo producto antes de que llegue a CD. (Antes de 5 días estipulados por contrato) con Ok de supervisor y encargado de cambio de estado debe agregarlo en sharepoint de cobro opl para informar al equipo de REDEX si efectivamente procede o no el cobro a OPL.