	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	SERVICIO AL CLIENTE A TRAVÉS DE CONTACT CENTER EN BANDA ANCHA FIJA NIVEL 1			
	Responsable: Servicio al Cliente	Fecha de actualización: 29/04/2020	Versión: 2.0	Código: A4.MP.02.01.01 Página 1 de 21


SERVICIO AL CLIENTE A TRAVÉS DE CONTACT CENTER CNT EP

PRODUCTO BANDA ANCHA FIJA

NIVEL 1


VALIDACIÓN

ELABORADO POR	REVISADO POR:	APROBADO POR:
María Augusta Villavicencio Soporte Control de Calidad Contact Center	Galo Guayanlema Supervisor de Servicio al Cliente Contact Center	Christian Cruz Responsable de Servicio al Cliente Contact Center
Cristina Aldaz Analista de Control de Calidad Contact Center	Christian Zapata Analista Control de Calidad Contact Center	


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	SERVICIO AL CLIENTE A TRAVÉS DE CONTACT CENTER EN BANDA ANCHA FIJA NIVEL 1			
	Responsable: Servicio al Cliente	Fecha de actualización: 29/04/2020	Versión: 2.0	Código: A4.MP.02.01.01 Página 2 de 21

CONTENIDO

A) MANUAL DE CAMPAÑA BANDA ANCHA FIJA PRIMER NIVEL	4
1. IDENTIFICACIÓN DE LA CAMPAÑA.....	4
2. OBJETIVOS.....	4
2.1. OBJETIVO GENERAL.....	4
2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
3. GRUPO OBJETIVO (TARGET DE LA CAMPAÑA)	4
4. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	4
5. PROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE.....	5
5.1. BANDA ANCHA FIJA PRIMER NIVEL	5
6. INDICADORES Y METAS.....	5
6.1. INDICADORES DE SERVICIO	5
B) POLÍTICAS Y NORMAS DE ATENCIÓN Y OPERACIÓN	6
C) PROCEDIMIENTO GENERAL BANDA ANCHA FIJA.....	8
D) INSTRUCCIONES - PETICIONES.....	13
VERIFICAR VALORES DE PAGO.....	13
CONSULTAS SOBRE JUICIO DE COACTIVAS	13
VERIFICAR DETALLE DE FACTURAS	13
VERIFICAR TRASLADOS	13
CAMBIOS DE VELOCIDAD	14
SERVICIOS ADICIONALES.....	14
CAMBIO DE FORMA DE PAGO	15
E) INSTRUCCIONES - INCIDENTES.....	16
MODEM DESENGANCHADO	16
ENGANCHADO NO AUTENTICA.....	16
AUTENTICA NO NAVEGA	17

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	SERVICIO AL CLIENTE A TRAVÉS DE CONTACT CENTER EN BANDA ANCHA FIJA NIVEL 1			
	Responsable: Servicio al Cliente	Fecha de actualización: 29/04/2020	Versión: 2.0	Código: A4.MP.02.01.01 Página 3 de 21

NAVEGACIÓN LENTA.....	17
NAVEGACIÓN INTERMITENTE	18
CUENTAS DE CORREO ANDINANET	18
ONT DESENGANCHADO - REVISIÓN DE FIBRA	19
PROBLEMAS CON WIFI TECNOLOGÍA GPON / XDSL	19
SERVICIO CON LENTITUD E INTERMITENCIA / TECNOLOGÍA GPON	19
PROBLEMAS CON LA IP FIJA CONTRATADA GPON	20
PROBLEMAS CON LA IP FIJA CONTRATADA XDSL.....	20
USUARIO DUPLICADO XDSL	20
SIN SERVICIO EN CANAL DE VOZ Y DATOS XDSL	20
F) INSTRUCCIONES - RECLAMOS	20
G) LLAMADAS SIN AUDIO DE RETORNO O CANAL ABIERTO – CLIENTE DIFÍCIL, EN ESTADO ETÍLICO.....	21

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				
	SERVICIO AL CLIENTE A TRAVÉS DE CONTACT CENTER EN BANDA ANCHA FIJA NIVEL 1				
	Responsable: Servicio al Cliente	Fecha de actualización: 29/04/2020	Versión: 2.0	Código: A4.MP.02.01.01	Página 4 de 21

A) MANUAL DE CAMPAÑA BANDA ANCHA FIJA PRIMER NIVEL

1. IDENTIFICACIÓN DE LA CAMPAÑA

- **Línea:** 1800 100 100 o 100
 - **Opción 1:** Servicio al cliente
 - **Opción 1:** Soporte Técnico
 - **Opción 1:** Soporte Técnico Internet fijo

2. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL

Resolver en primer contacto los requerimientos presentados por usuarios finales del producto Internet Fijo de la CNT E.P.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS


- Clasificar requerimientos de cliente (incidencias, peticiones, quejas y reclamos) de acuerdo a criterios previamente establecidos.
- Gestionar acciones correctivas orientadas a la resolución de incidentes, atención de peticiones, quejas e ingreso de intenciones de retiro presentados en el servicio de Banda Ancha Fija.
- Escalar los requerimientos que no se han podido solventar en primer contacto y direccionarlos.

3. GRUPO OBJETIVO (TARGET DE LA CAMPAÑA)

Esta campaña está dirigida a Clientes y Usuarios Finales que poseen requerimientos de los productos y/o servicios en Banda Ancha Fija proporcionados por la Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP.

4. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El Contact Center presta servicios de atención a clientes por medio de asesores, proporcionando así valor agregado a nuestros servicios, brindando atención de calidad y satisfaciendo sus requerimientos y necesidades frente a cualquier producto y/o servicio proporcionando por la empresa. La Jefatura de Servicio al Cliente está estructurada en niveles de atención.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				
	SERVICIO AL CLIENTE A TRAVÉS DE CONTACT CENTER EN BANDA ANCHA FIJA NIVEL 1				
	Responsable: Servicio al Cliente	Fecha de actualización: 29/04/2020	Versión: 2.0	Código: A4.MP.02.01.01	Página 5 de 21

El Nivel 1 de atención de producto Banda Ancha Fija, permite brindar soporte técnico para incidentes, que afectan a la prestación del servicio. Así como la recepción y atención de peticiones, quejas y reclamos, logrando la resolución en primer contacto y en casos especiales la derivación al área correspondiente.

5. PROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE


5.1. BANDA ANCHA FIJA PRIMER NIVEL



6. INDICADORES Y METAS

6.1. INDICADORES DE SERVICIO


CATEGORÍA	TIPO DE INDICADOR	INDICADOR / MÉTRICAS REQUERIDAS	DESCRIPCIÓN	META POR MÉTRICA	FRECUENCIA
SERVICIO	Nivel de Servicio / Velocidad de respuesta	Porcentaje de transacciones atendidas dentro del periodo de tiempo establecido como objetivo	Número de transacciones atendidas en un umbral de tiempo / Total de transacciones entrantes	80%	Diario
	Tasa de Abandono	Número de clientes que llaman y cortan después del IVR pero antes de hablar con un RAC	Número de transacciones abandonadas / Número de transacciones entrantes	10%	Diario
	Tasa de Escalamiento	Número de transacciones escaladas como porcentaje del número de transacciones manejadas	Número de transacciones escaladas / Total de transacciones manejadas	Por Definir	Diario
CALIDAD	Precisión de Escalamiento	Transacciones que fueron escaladas a otro equipo y que fueron escaladas correctamente	Transacciones correctamente escaladas / número de transacciones escaladas	> 90%	Diario
	PECUF	Tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas.	Transacciones sin ECUF / Transacciones monitoreadas	95%	Diario
	PECAN	Tasa de precisión de errores críticos que afectan al	Transacciones sin ECAN / Transacciones monitoreadas	90%	Diario

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				
	SERVICIO AL CLIENTE A TRAVÉS DE CONTACT CENTER EN BANDA ANCHA FIJA NIVEL 1				
	Responsable: Servicio al Cliente	Fecha de actualización: 29/04/2020	Versión: 2.0	Código: A4.MP.02.01.01	Página 6 de 21


		negocio en las transacciones monitoreos.			
	PECC	Tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreos.	Transacciones sin ECC / Transacciones monitoreadas	99,50%	Diario
	PENC	Tasa de precisión de errores no críticos en las transacciones monitoreos.	Transacciones sin ENC/ Transacciones monitoreadas	95%	Diario
	FCR	Resolución en el primer contacto	Número de transacciones que se resolvieron en primer contacto / Total de transacciones atendidas	Por Definir	Diario
VOLUMEN	Volumen	Número de transacciones recibidas por período	Número de transacciones recibidas por el canal	No Aplica	Diario
EFICIENCIA	Eficiencia	transacciones procesadas por hora RAC	número de transacciones procesadas / total de transacciones ingresadas	Por Definir	Diario

B) POLÍTICAS Y NORMAS DE ATENCIÓN Y OPERACIÓN

TIPO	POLÍTICA DEL SERVICIO
REGISTRO DE LLAMADA	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Creación de un ticket en OMNICANAL al ingreso de cada requerimiento o incidente. ✓ Registrar la información clara y precisa. ✓ Tipificar la llamada de manera correcta.
MOMENTOS DE DOLOR	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El RAC debe evitar causar momentos de dolor (desinformación, mala actitud de servicio, etc) en toda interacción con el usuario final, ya que esto provocaría insatisfacción en la calidad de servicio.
HORARIOS DE ATENCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Servicio al Cliente 24 Horas al día, 7 días a la semana.
SERVICIO AL CLIENTE	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se autoriza únicamente el uso del auxiliar de Hold para consulta internas de un operador, queda prohibido el uso de otros mecanismos para este tipo de requerimientos.
GARANTIZAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Asegurar la solución del incidente o requerimiento reportado por el cliente. ✓ El RAC no debe demorar de forma innecesaria la resolución del requerimiento.
CIERRE DEL INCIDENTE O REQUERIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cerrar el ticket en el aplicativo una vez confirmada la solución con el cliente. ✓ Ofertar ayuda adicional en casos excepcionales.
ESCALAMIENTOS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Al no proporcionar la solución en el nivel 1 se escala a nivel 2 o a áreas externas. ✓ Los escalamientos a Nivel 2 ya sean técnicos o comerciales se deben realizar a través de las cuentas de correos indicadas o por aplicativos internos mediante el formato establecido por la supervisión; no está permitido escalar a cuentas personales. ✓ La activación/desactivación de servicios suplementarios se escalan al N2.
ORDENES DE REPARACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ En las órdenes de reparación se debe tomar en cuenta que la tipificación y los códigos a ingresar coincidan con el problema detectado.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	SERVICIO AL CLIENTE A TRAVÉS DE CONTACT CENTER EN BANDA ANCHA FIJA NIVEL 1			
	Responsable: Servicio al Cliente	Fecha de actualización: 29/04/2020	Versión: 2.0	Código: A4.MP.02.01.01
Página 7 de 21				


ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Aplicar la encuesta de satisfacción en todas las llamadas que atiendan en N1, esto involucra que sea llamadas de consulta privada (todo lo que involucre ingresar a los transaccionales), incidencia, petición, reclamos y quejas. No aplica para consultas públicas, llamadas que no corresponden al canal de atención, evento fortuito con tt asignado, problemas en la comunicación, estado de VT probado. ✓ El incumplimiento de la transferencia de llamada a encuesta de satisfacción se considerará como Error Crítico con Afectación al Cumplimiento. ✓ No aplica para las transferencias entre ventas, retención y SAC y viceversa, solo bajo este escenario estas llamadas estarían exentas de transferir a encuesta.
INTENCIÓN DE RETIRO DE SERVICIO/PETICIÓN COMERCIAL	<p>Cuando exista una llamada en la que el cliente exprese una intención de retiro, el agente debe:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Validar solicitudes pendientes en proceso. 2. Validar que el cliente se encuentre al día en pagos y el servicio se encuentre activo 3. Validar que no exista suspensión por robo. 4. Validar que no corresponda a un cliente corporativo. <p>Después de realizar el procedimiento anterior, el RAC debe transferir la llamada a Campañas Específicas de Lunes a Viernes de 8:00 a 19:44, excluye fines de semana y feriados. Empleando el siguiente script: <i>"Estimado (a) Sr/Sra. (Nombre o Apellido) para brindarle un mejor servicio voy a transferir su llamada para que le puedan informar sobre alternativas adicionales a su requerimiento. Por favor manténgase en la línea".</i></p> <p>VDN transferencia de llamadas a retención:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Intención de retiro servicios fijos = 50242 ✓ Intención de retiro servicios móviles = 50243 <p>Para fines de semana, feriados y horarios extendidos (19:45 a 07:59), se deberá realizar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Para servicios fijos el asesor debe ingresar la solicitud de suspensión a través del sistema Open Flexis (forma SRQU) utilizando el causal 110 RETIRO BPM. ✓ Para servicios móviles el asesor debe ingresar la solicitud de suspensión a través del sistema SMARTFLEX utilizando el causal 183. <p>Cuando exista una llamada en la que el cliente requiera soporte comercial (servicios de venta como Internet, DTH, Telefonía fija, venta de equipos móviles, portabilidad y upgrade de servicios fijos y móviles), se deberá generar por Omnicanal un ticket BPM3 para la atención del lead de ventas, con las tipificaciones de acuerdo al producto de interés.</p> <p>Las llamadas que ingresen a SAC que requieran contratar el servicio de CNT 360, deberán ser remitidas al VDN de ventas No. 50038, no se permite realizar transferencias de llamadas a otros números que no correspondan.</p> <p>Para los usuarios que deseen contratar servicios fijos o móviles, pero en Omnicanal no muestra información del usuario por no disponer servicios con la CNT, únicamente en esos casos se deben transferir las llamadas al VDN 50038, todas las demás peticiones de clientes existentes en Omnicanal deben ser escaladas al Lead de ventas.</p> <p>El horario de atención del workgroup de ventas WG_CNT_360 correspondiente al VDN 50038, es de lunes a viernes de 09:00 a 18:00, sábado de 09:00 a 16:00; domingo no hay atención por tal motivo se debe registrar una bitácora que será enviada al correo soporteventascc@cnt.gob.ec para su atención, misma que será atendida el día lunes.</p> <p>La atención de activación de paquetes móviles pospago, paquetes adicionales de televisión satelital, decodificadores adicionales, deberán ser atendidas por los asesores de SAC N1 quienes bajo ningún concepto deberán transferir o escalar por Omnicanal éstas peticiones.</p>
TIPO	POLÍTICAS DE ATENCIÓN
POLÍTICAS INTERNAS DE OPERACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Utilizar debidamente las herramientas de trabajo, no se permitirá utilizar los aplicativos para realizar llamadas personales. ✓ El RAC no podrá permanecer en conexión auxiliar sin justificación, así como mal utilizar los estados de pausa. ✓ No se permite suspender la atención sin causa justificada a excepción de los casos establecidos en el procedimiento de Transacciones sin audio o cliente difícil, así como cerrar la llamada y/o dejar que esta se pierda. ✓ Se prohíbe el ingreso de personal ajeno al área sin previa autorización de supervisión.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	SERVICIO AL CLIENTE A TRAVÉS DE CONTACT CENTER EN BANDA ANCHA FIJA NIVEL 1			
	Responsable: Servicio al Cliente	Fecha de actualización: 29/04/2020	Versión: 2.0	Código: A4.MP.02.01.01 Página 8 de 21


	✓ Se prohíbe el uso de celulares o dispositivos adicionales dentro de la sala y durante la jornada laboral, con la excepción de casos emergentes autorizados por la supervisión.
	✓ Verificar la operatividad de los aplicativos y transacciones del servicio.
	✓ Se prohíbe remitir o manipular información confidencial no autorizada por la supervisión dentro del Centro Integrado de información.
	✓ Reportar toda incidencia que afecte a los tiempos de logueo y deslogueo del RAC.
	✓ Las quejas de monitoreo por mala atención de asesores del Contact Center, no podrán ser direccionadas a ninguna otra persona que no sea el supervisor.
	✓ Mantener en todo momento una atención amable y cordial hacia el Usuario Final. Se prohíbe: <ul style="list-style-type: none"> ○ Utilizar tono de voz agresivo, descortés o demostrar signos de impaciencia o molestia ○ Tratar de manera agresiva al cliente ○ Mantener mala predisposición para la atención hacia el usuario final ○ No contestar la llamada y esperar que el cliente cuelgue ○ Cerrar la llamada unilateralmente
	✓ El RAC no debe: <ul style="list-style-type: none"> ○ Realizar comentarios despectivos o negativos hacia el usuario final ○ Exceder tiempo de espera establecido ○ Solicita al cliente que vuelva a comunicarse para otros requerimientos ○ Promover el retiro del servicio ○ Direcciona a CIS innecesariamente
TIPO	POLÍTICAS DE MONITOREO Y CALIDAD
POLÍTICAS DE MONITOREO Y CALIDAD	✓ Si el RAC comete un error crítico en la gestión no aprobará la evaluación cualitativa (monitoreo)
	✓ Si el RAC posee casos críticos se aplicarán sanciones de acuerdo a lo estipulado en las Políticas del Contact Center
	✓ Se debe cumplir con todos los parámetros vigentes en la evaluación de la plantilla de monitoreo.
	✓ El supervisor deberá retroalimentar los casos con un tiempo máximo de 3 días calendario, desde que el caso se encuentre en la bandeja BPM.
	✓ Si un asesor incurre en un error crítico, automáticamente no pasará la evaluación y debe recibir la retroalimentación respectiva por parte del supervisor.
	✓ El RAC podrá apelar dentro de un plazo de 48 horas calendario la evaluación que no pasó el monitoreo siempre y cuando la supervisión se encuentre de acuerdo y solicite recalificación.
	✓ El RAC podrá apelar la evaluación que si pasó el monitoreo dentro de un plazo de 72 horas calendario siempre y cuando la supervisión se encuentre de acuerdo y solicite recalificación.

C) PROCEDIMIENTO GENERAL BANDA ANCHA FIJA


Nº	ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
1	REALIZAR LA APERTURA DE LA INTERACCIÓN	<ol style="list-style-type: none"> 1. El RAC debe brindar el script establecido para la campaña: <i>Gracias por comunicarse con la CNT, mi nombre es (nombre y apellido del RAC), es un gusto poder servirle, ¿en qué le puedo ayudar?</i> 2. Me facilita su número de cédula por favor. 3. El RAC debe identificar el tipo de requerimiento de acuerdo a la necesidad del usuario final: peticiones, incidentes, reclamos, quejas. 	Operadores Contact Center	<ol style="list-style-type: none"> a. Tomar la llamada tiempo máximo de 05 seg. ingresada al RAC. En caso de no tener respuesta por parte del usuario final el tiempo máximo de espera es de 5 segundos posterior al saludo inicial. Pasado este tiempo de espera el RAC deberá aplicar el script "Canal abierto" "En vista de no tener respuesta por parte del cliente, se procede a cerrar la llamada".

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				
	SERVICIO AL CLIENTE A TRAVÉS DE CONTACT CENTER EN BANDA ANCHA FIJA NIVEL 1				
	Responsable: Servicio al Cliente	Fecha de actualización: 29/04/2020	Versión: 2.0	Código: A4.MP.02.01.01	Página 9 de 21


		<ul style="list-style-type: none"> a. En caso de peticiones: verificar valores de pago, consultar sobre juicio de coactivas, verificar detalle de facturas, verificar traslados, cambio de velocidad, suspensiones, servicios adicionales (suplementarios). b. En caso de incidentes: modem desenganchado, enganchado no autentica, autentica no navega, navegación lenta, navegación intermitente, de correo, fallo en el servicio en general. c. En caso de reclamos: los que incluyen errores en valores de facturación o facturas no cobradas, valores duplicados, débitos no realizados. d. En caso de quejas: las que se presenten como quejas de atención al Contact Center. 		<ul style="list-style-type: none"> b. El RAC deberá personalizar la llamada como mínimo en dos ocasiones: Sr./Sra./Srta. / título académico + nombre o apellido a. Si el Usuario Final no dispone de una cuenta de correo electrónico o se niega a proporcionar dicha información se deberá registrar con la cuenta genérica noinfo@cnt.gob.ec. b. Para las interacciones en las que deba cumplirse con la personalización, se utilizará mínimo en dos ocasiones ("Señora/señorita; Señor; título profesional más apellido)
2	SOLICITAR Y VERIFICAR DATOS PERSONALES	<p>La validación de datos se realizará de acuerdo al tipo de requerimiento del cliente/usuario final, de este modo:</p> <p>1. Para Consultas:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. <u>Consultas de dominio personal:</u> El usuario final debe contestar correctamente al menos dos preguntas de validación, las preguntas que el operador debe realizar son: <ul style="list-style-type: none"> i. "¿Me indica el nombre completo del titular del servicio?" ii. "¿Me indica la cédula del titular del servicio?" iii. "¿Me indica el número servicio?" iv. Si el cliente no contesta correctamente dos de tres preguntas se debe indicar el script: "Sr/Sra, lastimosamente no ha pasado la validación de datos, por lo que solicito que se comuniquen una vez tenga la información correcta, posteriormente se aplicará el script de despedida" ii. <u>Consultas de dominio público</u> <ul style="list-style-type: none"> i. Para consultas de dominio público: no se solicitará datos personales como por ejemplo: direcciones de agencias, horarios de atención, promociones, etc. ii. Para promociones, direcciones, horarios de atención nos apoyamos en la página de CNT donde se encuentra toda la información o la guía comercial correspondiente. <p>2. Para Peticiones</p> <ul style="list-style-type: none"> i. El usuario final debe contestar correctamente al menos dos preguntas de validación, las preguntas que el operador debe realizar son: <ul style="list-style-type: none"> i. "¿Me indica el nombre completo del titular del servicio?" ii. "¿Me indica la cédula del titular del servicio?" iii. "¿Me indica el número servicio?" iv. Si el cliente no contesta correctamente dos de tres preguntas se debe indicar el script: "Sr/Sra., lastimosamente no ha pasado la validación de datos, por lo que solicito que se comuniquen una vez tenga la información correcta"; posteriormente se aplicará el script de despedida. <p>3. Para Incidentes</p> <ul style="list-style-type: none"> i. El usuario final debe contestar correctamente al menos dos preguntas de validación, las preguntas que el operador debe realizar son: <ul style="list-style-type: none"> i. "¿Me indica el nombre completo del titular del servicio?" 	Operadores Contact Center	<ul style="list-style-type: none"> a. De existir algún evento masivo y/o de mantenimiento, posterior a la validación de datos se deberá utilizar el Script que corresponda y el Script de despedida y realizar el registro de la llamada. b. El tiempo de espera del usuario final puede tener intervalos en la llamada no mayor a 120 seg. (2 min). Aplicar el script: "Su consulta va a llevar 2 minutos, por favor manténgase en espera". c. En caso de prolongarse la espera, cada 60 seg (1 min) aplicar el script: "Manténgase en la línea su requerimiento aún se está validando" d. Cuando el cliente solicite tiempo de espera, se debe considerar que el tiempo máximo para que el cliente retome la llamada es de 2 minutos, después de dicho tiempo el RAC debe esperar 05 seg. más y aplicar el script de cierre de llamada por canal abierto. e. Una vez que se retome la llamada aplicar el script: "Gracias por su gentil espera, le informo....."

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	SERVICIO AL CLIENTE A TRAVÉS DE CONTACT CENTER EN BANDA ANCHA FIJA NIVEL 1			
	Responsable: Servicio al Cliente	Fecha de actualización: 29/04/2020	Versión: 2.0	Código: A4.MP.02.01.01 Página 10 de 21

		<p>ii. <i>“¿Me indica la cédula del titular del servicio?”</i></p> <p>iii. <i>“¿Me indica el número servicio?”</i></p> <p>iv. Si el cliente no contesta correctamente dos de tres preguntas se debe indicar el script: “Sr/Sra., lastimosamente no ha pasado la validación de datos, por lo que solicito que se comunique una vez tenga la información correcta, posteriormente se aplicará el script de despedida”</p> <p>ii. Adicionalmente se solicita y valida de manera general:</p> <p>a. Fecha desde la cual no tiene el servicio o problemas en el mismo.</p> <p>b. Estado de conexiones del servicio.</p> <p>c. Estado de aprovisionamiento del servicio en CNT</p> <p>4. Para Reclamos</p> <p>i. El usuario final debe contestar correctamente al menos dos preguntas de validación, las preguntas que el operador debe realizar son:</p> <p>i. <i>“¿Me indica el nombre completo del titular del servicio?”</i></p> <p>ii. <i>“¿Me indica la cédula del titular del servicio?”</i></p> <p>iii. <i>“¿Me indica el número servicio?”</i></p> <p>iv. Si el cliente no contesta correctamente dos de tres preguntas se debe indicar el script: “Sr/Sra., lastimosamente no ha pasado la validación de datos, por lo que solicito que se comunique una vez tenga la información correcta, posteriormente se aplicará el script de despedida”</p> <p>5. Para Quejas de atención de la CNT: No se deberá realizar validación de datos</p>		
3	INDAGAR INFORMACIÓN	<p>De acuerdo al caso se realizará la indagación específica.</p> <p>1. Para el caso de peticiones:</p> <p>a. Para requerimientos de dominio personal se aplicará la indagación específica de acuerdo al procedimiento por ejemplo: verificar valores de pago, órdenes generadas, estado de activaciones solicitadas, entre otras.</p> <p>b. Para requerimientos de dominio público de acuerdo al requerimiento se consultará direcciones de CIS, promociones vigentes en guía comercial, direcciones, horarios de atención nos apoyamos en la página de CNT donde se encuentra dicha información.</p> <p>2. Para el caso de incidentes, la indagación se basa en:</p> <p>a. Verificar desde cuando no tiene el servicio.</p> <p>b. Verificar conexiones del servicio.</p> <p>c. Verificar en transaccionales si existe conectividad.</p> <p>d. Verificar información en plataforma TR069.</p> <p>3. Para el caso de reclamos se debe verificar:</p> <p>a. Fechas de pago.</p> <p>b. Medio de pago.</p> <p>c. Bitácora de débitos bancarios.</p> <p>d. Registros de pagos realizados.</p> <p>4. Para el caso de quejas de atención por parte de la CNT se debe consultar al usuario:</p> <p>a. Fecha y día que se presentó el incidente.</p>	Operadores Contact Center	<p>a. Si el cliente realizó el pago de su servicio en Agencias de CNT, la reconexión del servicio se realizará hasta en 2 horas.</p> <p>b. Si el pago fue a través de uno de los Canales autorizados de recaudación, la reconexión del servicio se realizará hasta en 24 horas.</p> <p>c. Para verificación en plataforma TR069</p> <p>d. El RAC debe mantener una expresión verbal clara y precisa sin uso de tecnicismos, muletillas o modismos</p>


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				
	SERVICIO AL CLIENTE A TRAVÉS DE CONTACT CENTER EN BANDA ANCHA FIJA NIVEL 1				
	Responsable: Servicio al Cliente	Fecha de actualización: 29/04/2020	Versión: 2.0	Código: A4.MP.02.01.01	Página 11 de 21

		b. El número de servicio del cual se comunicó. c. En caso de contar con el canal de recepción y nombre de asesor que atendió la transacción. d. Relato de los hechos de acuerdo a lo sucedido.		
4	DIAGNÓSTICO DE REQUERIMIENTO	1. De acuerdo al tipo de requerimiento (incidentes, peticiones y reclamos) el RAC debe realizar un análisis de los mismos para poder identificar la causa raíz y brindar solución al incidente, brindar la información correspondiente para peticiones y reclamos. 2. Para el caso de quejas no aplica realizar diagnóstico del requerimiento, dado que únicamente es recepción del mismo.	Operadores Contact Center	
5	EJECUTAR ACCIONES DE ACUERDO AL REQUERIMIENTO	1. Para el caso de incidentes de acuerdo al diagnóstico realizado. a. Generar las acciones correctivas para solución de incidentes. 2. Para el caso de peticiones de acuerdo al diagnóstico realizado. a. Brindar la información de acuerdo a la consulta realizada. b. Gestionar la petición de acuerdo al caso. 3. Para el caso de quejas se brindará el script de recepción de queja y escalamiento. a. <i>"Sr/Sra.....le pedimos disculpas por las molestias generadas, su queja será escalada al área de Control de Calidad para su análisis respectivo"</i> 4. Para el caso de reclamos de acuerdo al diagnóstico realizado. a. Se generará el reclamo en los transaccionales. b. Se escalará el caso a las áreas respectivas.	Operadores Contact Center	a. En casos que aplique indicar que no procede el requerimiento: <i>"Sr/Sra.....Su (petición/ reclamo), lastimosamente no puede ser atendida por este canal, para lo cual solicito se dirija a (direccionar a CIS, posventa u otras áreas de la CNT EP)"</i>
6	VERIFICAR REQUERIMIENTO HA SIDO SOLVENTADO	1. Verificar si el requerimiento ha sido solventado: <i>"Sr/Sra..... su requerimiento (indicar tipo de requerimiento petición, consulta, reclamo, incidente) ha sido solventado?"</i> 2. Para los casos que requieran escalamiento a otros niveles de atención y se genere el ticket indicar el número asignado por el sistema y aplicar el script correspondiente: a. Escalamiento N2 Comercial-Técnico: <i>"Sr/a. Apellido Usuario Final, le informamos que su caso será atendido en el lapso de xxxx tiempo laborables, para seguimiento a su (incidente/petición/ reclamo/ consulta) favor tomar nota del ticket asignado, en caso de ser necesario un agente se comunicará para complementar el Soporte solicitado "</i> Esto lo utilizamos cuando son casos que el N1 no los puede realizar por temas de accesos o perfiles. b. Escalamiento a Zona: <i>"Sr/a. Apellido Usuario Final, le informamos su caso será atendido en el lapso de xxxx tiempo laborables, el personal Técnico de CNT se comunicará para coordinar la hora de atención de su requerimiento"</i> Esta información la utilizamos cuando hay un traslado por ejemplo.	Operadores Contact Center	
7	INDICAR DESPEDIDA	1. Informar el Script de despedida: Internet Seguro <i>"Sr/a. Apellido Usuario Final, conocemos las amenazas virtuales que actualmente existen en internet, por eso CNT crea el servicio de INTERNET SEGURO. ¿Desearía conocer mayor información al respecto?"</i>	Operadores Contact Center	a. Para los casos que el cliente requiera ayuda adicional se proporcionará información básica de todo lo relacionado a BAF y se direccionará al área correspondiente. b. La encuesta de satisfacción debe ser aplicada por los RAC's en todas las llamadas que atiendan en N1 esto involucra que sean llamadas de consultas privadas, incidencia,

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	SERVICIO AL CLIENTE A TRAVÉS DE CONTACT CENTER EN BANDA ANCHA FIJA NIVEL 1			
	Responsable: Servicio al Cliente	Fecha de actualización: 29/04/2020	Versión: 2.0	Código: A4.MP.02.01.01


Página 12 de 21

		<ul style="list-style-type: none">Si el cliente desea conocer información se deberá indicar los precios y planes del antivirus.Si el cliente desea contratar se deberá activar por la plataforma omnicanal el plan solicitado por el cliente de acuerdo a la guía comercial vigente.En caso de no encontrarse interesado continuar con la encuesta de satisfacción, si el caso aplica. <p>2. Indicar script de encuesta de satisfacción: "Estimado Sr. (tratar por el apellido), por procesos de Control de Calidad solicitamos muy comedidamente nos ayude con una encuesta que nos permitirá mejorar nuestro servicio, en este momento le transfiero. Gracias".</p> <p>3. Informar el Script de despedida: "Sr/Sra. xxx, ha sido un placer servirle, tenga buen día, tarde, noche"</p> <p>4. Dependiendo el caso ofrecer ayuda adicional.</p>		<p>petición, reclamos y quejas. No aplica para canal de atención equivocado, evento fortuito, con tt asignado o problemas en la comunicación, estado de VT (estado probado), consultas públicas y transferencia a Ventas, SAC o retención.</p> <p>c. Escenarios donde no aplica el script Internet Seguro:</p> <ul style="list-style-type: none">-Canal de atención equivocado-Evento fortuito con ticket asignado-Problemas en la comunicación-VT en estado probado-De acuerdo al tipo de requerimiento en que aplique validar datos y cuyo resultado fue no exitoso.-Intención de retiro										
8	<p>EJECUTAR GESTIÓN POS CONTACTO</p>	<p>Registro en OMNICAL:</p> <p>1. Se debe registrar todas las llamadas</p> <p>2. Para el registro de interacciones:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Para las llamadas que ingresan por soporte técnico y se brinda el mismo, el RAC debe tipificar en Omnicanal como: SOPORTE – TECNICO – OBSERVACIONESb. Para las llamadas que ingresan por soporte técnico, pero por motivos como (cliente no se encuentra cerca de los equipos, no tiene conocimiento, no se encuentra una persona adulta, etc.) y no se realiza el soporte, el RAC deberá tipificar en Omnicanal como: CONSULTA - TÉCNICO - OBSERVACIONES <p>3. Para generar el registro en OMNICAL en los escenarios SIN PRODUCTO ASOCIADO como consultas, se deberá registrar de acuerdo a la siguiente tabla:</p> <table><tr><th>CÉDULA</th><th>PRODUCTO</th></tr><tr><td>0999999999</td><td>Internet Fijo</td></tr><tr><td>0222222222</td><td>Soporte DTH</td></tr><tr><td>0333333333</td><td>Telefonía Fija</td></tr><tr><td>0444444444</td><td>Soporte Móvil</td></tr></table> <p>4. Si no se cuenta con OMNICAL enviar a los correos correspondientes.</p> <p>5. Se escalarán a los siguientes correos electrónicos tanto para comercial como técnico:</p> <p>6. COM SoporteBack SAC (soporteback.sac@cnt.gob.ec)</p> <p>7. COM SoporteBack Comercial (ccsoportebackcomercial@cnt.gob.ec)</p> <p>8. Para el caso de quejas el asesor debe registrar todos los datos indagados en correo electrónico y debe remitirlo al supervisor para que este caso sea escalado al área de calidad.</p>	CÉDULA	PRODUCTO	0999999999	Internet Fijo	0222222222	Soporte DTH	0333333333	Telefonía Fija	0444444444	Soporte Móvil	<p>Operadores Contact Center</p>	
CÉDULA	PRODUCTO													
0999999999	Internet Fijo													
0222222222	Soporte DTH													
0333333333	Telefonía Fija													
0444444444	Soporte Móvil													


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	SERVICIO AL CLIENTE A TRAVÉS DE CONTACT CENTER EN BANDA ANCHA FIJA NIVEL 1			
	Responsable: Servicio al Cliente	Fecha de actualización: 29/04/2020	Versión: 2.0	Código: A4.MP.02.01.01 Página 13 de 21

D) INSTRUCCIONES - PETICIONES


Nº	CASO	PROCEDIMIENTO	OBSERVACIONES
1	VERIFICAR VALORES DE PAGO	<ol style="list-style-type: none"> Para cuando se solicita información sobre verificar valores a cancelar o facturas vencidas se debe: <ol style="list-style-type: none"> Verificar en OPEN en las formas ACMT – FOES - RSRV con el número de cédula del cliente. Verificar en ROPA con el número virtual en casos que el cliente posea el mismo. Validar el estado del servicio en AXIS y RSRV el estado de Conexión. Confirmar el registro de Pago. Validar si el pago está registrado en el sistema. Informar al cliente el estado del servicio. Si el cliente confirma tener el documento de respaldo del pago deberá enviar por mail el documento de respaldo para su respectivo escalamiento al N2. <ol style="list-style-type: none"> Escalamiento a Comercial: "Sr/a. <<Apellido>>, su caso será atendido en el lapso de 24 horas laborables. Un asesor se comunicará para coordinar la atención de su requerimiento y validar los documentos enviados, <<buen día/tarde/noche>>". Si no existe el registro de Pago. <ol style="list-style-type: none"> Informar al cliente que debe cancelar la factura vencida en los Centros de Recaudación con el anipagador. El anipagador lo puede obtener comunicándose al 1800 100 100 opción uno servicio al cliente. Script: Sr/a <<Apellido>> debe cancelar la factura vencida por el valor de <<valor>> en los Centros de Recaudación con el siguiente número <<ANIPAGADOR AXIS>> buen <<día/tarde/noche>>". 	<p>Considerar que:</p> <ol style="list-style-type: none"> El Usuario Final deberá tener obligatoriamente al día en pagos sus facturas. Descartar problema con el medio de pago en el caso de ser débito automático Autorización y Fondos en Cuenta. El cliente si puede cancelar el servicio de internet a través de débito bancario y/o tarjeta de crédito acercándose al CIS. Enviar documentos de respaldo a tramites.n2@hotmail.com Validar los ciclos de facturación. Descartar problema con el medio de pago en el caso de ser débito automático revisando en rechazos débitos automáticos.
2	CONSULTAS SOBRE JUICIO DE COACTIVAS	<ol style="list-style-type: none"> Si se solicita información sobre Juicio de Coactiva: <ol style="list-style-type: none"> Validar el número de cédula del titular Validar Número telefónico Validar Nombres completos del titular del servicio Verificar en OPEN en las formas FOES, SHRE En caso de deudas por cancelar entregar el número DUMMY e indicar al cliente que se acerque al área de coactivas con originales y copias de cédula y papeleta de votación para continuar con su trámite. 	
3	VERIFICAR DETALLE DE FACTURAS	<ol style="list-style-type: none"> Si se solicita el desglose de factura: <ol style="list-style-type: none"> Validar el número de cédula del titular Validar nombres completos del titular del servicio Verificar en la forma ACMT/ FOES de OPEN los valores que se cobraron al cliente 	
4	VERIFICAR TRASLADOS	<ol style="list-style-type: none"> Para solicitud de traslados sea esta una petición nueva o ya expiró el tiempo de la misma, posterior a la validación de datos: <ol style="list-style-type: none"> Verificar que el contrato se encuentre activo y el cliente al día en pagos Verificar que no tenga peticiones pendientes, solicitudes ingresadas, sean estas visitas técnicas, suspensiones temporales y traslados (caso contrario informarlo al cliente); la fecha de activación del servicio debe tener mínimo 30 días de activación para su ingreso de petición de traslado). Verificar la factibilidad de línea telefónica (ATDRED – GIS) como de internet (ATCDIX - AXIS) Verificar valores de traslado (informar a cliente valores a cancelar) Informar al cliente tiempos de atención a partir del ingreso de la petición confirmada por N2. Notificar al cliente el envío del formulario al correo tramites.n2@hotmail.com (el cliente puede descargarlos del link: http://corporativo.cnt.gob.ec/documentos-de-descarga) 	<ol style="list-style-type: none"> Para envío de correos a la Zona verificar Listado de Jefes de zona. Traslados por estados en Open: Si la petición se encuentra en estado 50 (órdenes generadas) informar al cliente que todavía se encuentra en el tiempo permitido para el traslado que son cinco días laborables. Si la orden ya superó el tiempo estimado de traslado se verificará la fecha de ingreso del mismo (forma ACMT) y si es así se escala al N2 para que procedan a verificar y atender o anular la solicitud e ingresarla nuevamente. Traslados anulados: EL RAC debe verificar por qué motivo se anularon, si fueron anulados por infraestructura o por el puerto dañado. Se deberá verificar factibilidad técnica en las formas de open ATCDIX, ATDPLC nuevamente para ingresar una petición de traslado y escalar a N2 para el proceso correspondiente.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	SERVICIO AL CLIENTE A TRAVÉS DE CONTACT CENTER EN BANDA ANCHA FIJA NIVEL 1			
	Responsable: Servicio al Cliente	Fecha de actualización: 29/04/2020	Versión: 2.0	Código: A4.MP.02.01.01 Página 14 de 21

		<p>g. Solicitar envío de la copia de CI de cliente a la cuenta de correo tramites.n2@hotmail.com junto con el formulario de petición. La cedula de identidad se validará en caso de no poderlo realizar en el Portal Web Dato Ciudadano</p> <p>h. Una vez que se brinda esta información al cliente es necesario aplicar el script de escalamiento "Sr/a. Apellido Usuario Final, le informamos que su caso será atendido en el lapso del día, para seguimiento a su petición, favor tome nota del ticket asignado, en caso de ser necesario un agente se comunicará para completar el soporte solicitado"</p> <p>i. Solicitar correo electrónico personal de cliente para confirmar la recepción en n2 (registro obligatorio en BPM3).</p> <p>j. Si se desea revisar el estado de la petición verificar en Open en la forma ROPA</p> <p>k. Si la solicitud se encuentra en Estado Pendiente (5 con órdenes generadas):</p> <p>l. Se envía mail al Jefe de Zona Correspondiente con los datos de la solicitud.</p> <p>m. Si la solicitud se encuentra en Estado Anulada Sin Información Cliente:</p> <p>n. Se escala al Área de N2 con los datos del solicitante vía registro OMNICAL- BPM3</p> <p>o. Notificar al cliente el envío de documentos al correo tramites.n2@hotmail.com (el cliente puede descargarlos del link: http://corporativo.cnt.gob.ec/documentos-de-descarga)</p> <p>p. Solicitar envío de la copia de CI de cliente a la cuenta de correo tramites.n2@hotmail.com junto con el formulario de petición. La cedula de identidad se validará en la plataforma web.</p>	<p>d. Traslados por regularización: Para la regularización de velocidad se debe verificar las condiciones técnicas si se lo puede realizar, se explica al cliente que envíe los documentos correspondientes y la carta de solicitud para regularizar la velocidad. Se debe escalar a N2 y será actualizada toda la información de la velocidad del cliente.</p> <p>e. Traslados por transferencias: Cuando existe inconveniente en las transferencias masivas es decir en centrales, si el cliente comenta que no dispone internet se debe verificar si la línea ya se encuentra trasladada (petición en estado 6) y con el internet se ingresa un traslado con escalamiento al N2.</p> <p>f. En caso de que el cliente necesite realizar traslado de sus tres servicios fijos (telefonía, televisión e internet), debe llenar una solicitud por cada uno de sus servicios.</p> <p>g. Si el traslado es externo el cliente debe registrar de forma obligatoria un número telefónico de referencia Fijo CNT (No celular) que se encuentre a una distancia menor o igual a 100 metros de la nueva dirección para poder verificar factibilidad técnica en el sistema.</p> <p>h. Informar al cliente sobre los costos del traslado respectivos: TF+IVA, IF+IVA, DTH+IVA.</p> <p>i. El agente del Front debe solicitar el número de referencia y validar si existe disponibilidad, el número de referencia debe ir en la observación de BPM3 y en el caso de no contar con el número de referencia No escalar el caso a N2.</p> <p>j. Al generar el TT de BPM3 el agente debe indicar en los comentarios del mismo de qué correo el cliente envía la información.</p>
5	CAMBIO DE VELOCIDAD DOWNGRADE	<p>1. Si el cliente desea cambio de velocidad (downgrade):</p> <p>a. Brindamos información básica ya que el N1 no realiza esta petición.</p> <p>b. Se verifica en OPEN en la forma ATCDIX la disponibilidad técnica.</p> <p>c. Se direcciona a agencias CIS al cliente para que realice la solicitud de cambio.</p> <p>2. Para regularización de velocidad:</p> <p>a. El N1 verificará en transaccional OPEN (ROPA) con el número de cédula o teléfono cual es el número de servicio asociado al contrato de internet.</p> <p>b. El N1 realizará prueba de velocidad en puerto para verificar parámetros de línea en los gestores con el número de servicio.</p> <p>c. Para regularizar la velocidad los parámetros deben encontrarse en los rangos correctos que son: Rango Snr (Ruido) debe ser mayor a 14dB, la atenuación debe ser menor a 40 dB.</p> <p>d. Si se encuentra dentro de los rangos se debe escalar a N2 vía OMNICAL para la regularización completa, adjuntando las pruebas correspondientes como sustento de la gestión detallando en el campo de observaciones de OMNICAL y colocando archivos adjuntos.</p> <p>Script: "Sr/a. Apellido Usuario Final, le informamos, su caso será escalado al área correspondiente (N2) para completar su regularización, teniendo en cuenta que recibirá una llamada para concluir su requerimiento en un lapso de 72 horas. Ha sido un placer atenderle, gracias por llamar a CNT, que tenga un buen día/noche/tarde."</p>	
6	SERVICIOS ADICIONALES	<p>1. Para servicios adicionales se procura de la siguiente manera en estos casos:</p> <p>a. IP Fija: se comunica al cliente información básica que tiene un costo de \$5 mensuales y se direcciona a agencias CIS para realizar la solicitud correspondiente, este servicio solo puede ser contratado en GPON, ya que en COBRE no existe disponibilidad.</p>	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	SERVICIO AL CLIENTE A TRAVÉS DE CONTACT CENTER EN BANDA ANCHA FIJA NIVEL 1			
	Responsable: Servicio al Cliente	Fecha de actualización: 29/04/2020	Versión: 2.0	Código: A4.MP.02.01.01 Página 15 de 21


		<p>b. Cuentas de mail adicionales: se informa al cliente que dispone de una cuenta de correo, si el cliente desea cuentas de mail adicionales, estas tendrán un costo mensual de \$1,50. (referirse a guía comercial vigente) y se lo deberá realizar en las agencias CIS de CNT.</p> <p>c. Desbloqueo del puerto 25: Se informa al cliente que este puerto viene bloqueado por defecto y si desea su desbloqueo deberá acercarse a una agencia para solicitarlo.</p>	
7	CAMBIO DE FORMA DE PAGO	<p>1. Campaña cambio forma de pago Previo al ingreso de la solicitud el RAC realizará las siguientes validaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> Verificar que el contrato se encuentre activo y al día en pagos. Verificar la forma de pago actual. Informar al cliente los documentos habilitantes para el cambio de forma de pago (formulario de autorización de débito que puede descargar de la página web de la CNT www.cnt.gob.ec y cédula de ciudadanía). Informar que el trámite únicamente lo realizará el titular del servicio y de la cuenta. Notificar al cliente el envío de documentos al correo electrónico tramites.n2@hotmail.com Solicitar correo electrónico personal de cliente para confirmar la recepción en n2 (registro obligatorio en BPM3). Una vez que se brinda esta información al cliente es necesario aplicar el script de escalamiento <i>"Sr/a. Apellido, le informamos que su caso será atendido en el lapso de 24 horas, para seguimiento a su petición, favor tome nota del ticket asignado, en caso de no contar con la documentación solicitada en el tiempo indicado se procederá con el cierre del ticket y deberá comunicarse nuevamente para registrar la solicitud"</i> Se escala al Área de N2 con los datos del solicitante vía registro OMNISCANAL-BPM3. <p>2. Requerimiento del cliente Previo al ingreso de la solicitud el RAC realizará las siguientes validaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> Verificar que el contrato se encuentre activo y al día en pagos. Verificar la forma de pago actual. Informar al cliente los documentos habilitantes para el cambio de forma de pago (formulario de autorización de débito que puede descargar de la página web de la CNT www.cnt.gob.ec y cédula de ciudadanía). Informar que el trámite únicamente lo realizará el titular del servicio y de la cuenta. Notificar al cliente el envío de documentos al correo electrónico tramites.n2@hotmail.com Solicitar correo electrónico personal de cliente para confirmar la recepción en n2 (registro obligatorio en BPM3). Una vez que se brinda esta información al cliente es necesario aplicar el script de escalamiento <i>"Sr/a. Apellido, le informamos que su caso será atendido en el lapso de 24 horas, para seguimiento a su petición, favor tome nota del ticket asignado, en</i> 	<ol style="list-style-type: none"> El beneficio no aplica para discapacidad y tercera edad. No aplica promoción sobre promoción, excepto para CNT 360. No aplica para Galápagos. Aplica permanencia mínima de tres meses. El beneficio aplica para nuevas formas de pago (Ejemplo: Si ya dispone de débito bancario se cambia a tarjeta de crédito) El Rac verificará las políticas y condiciones de la campaña enviadas por Escuela Comercial (comunicado oficial) o cargado en la biblioteca virtual de AEC.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	SERVICIO AL CLIENTE A TRAVÉS DE CONTACT CENTER EN BANDA ANCHA FIJA NIVEL 1			
	Responsable: Servicio al Cliente	Fecha de actualización: 29/04/2020	Versión: 2.0	Código: A4.MP.02.01.01 Página 16 de 21


- caso de no contar con la documentación solicitada en el tiempo indicado se procederá con el cierre del ticket y deberá comunicarse nuevamente para registrar la solicitud"*
- h. Se escala al Área de N2 con los datos del solicitante vía registro OMNICANAL-BPM3.

E) INSTRUCCIONES - INCIDENTES


Nº	CASO	PROCEDIMIENTO	OBSERVACIONES
1	MODEM DESENGANCHADO	<ol style="list-style-type: none"> Validar estado del Servicio. <ol style="list-style-type: none"> Descartar problema masivo reportado con Ticket Asignado a CNT ISP Conexiones hacia el modem: Cuando se transmiten al mismo tiempo voz y datos a través de la misma línea telefónica, se necesita utilizar los siguientes dispositivos. <ol style="list-style-type: none"> Modem ADSL (CPE)/GPON Splitter (Conector en T) externo para separar las señales de voz y datos Micro filtro conectado en la vía hacia el teléfono para suprimir el ruido generado por el Internet Adaptador de corriente 110v AC Cable telefónico RJ11 conexión desde la línea hacia el CPE Cable de Red RJ45 conexión desde el CPE hacia la PC Revisar Status del Modem: <ol style="list-style-type: none"> LED ADSL se encuentra intermitente/Apagado Revisar Tipo de Conexiones: Revisar conexión entre la línea telefónica y Splitter Revisar conexión micro filtro se encuentre en la vía hacia el teléfono Descartar múltiples extensiones de línea telefónica Descartar problema con Splitter y conectar modem directo a la línea telefónica. Revisión lógica RAC. Revisar configuración de puerto no se encuentre bloqueado. Revisar configuración de velocidad en puerto no se encuentre a velocidad superior o profile incorrecto. Para casos que generen una VT/OR el RAC debe: <ol style="list-style-type: none"> Confirmar con el cliente si dispone de uno o varios contratos. Confirmar con el cliente cual es la dirección donde se va a realizar la VT/OR. Para los casos que requieran escalamiento a otros niveles de atención se debe aplicar el script correspondiente: <ol style="list-style-type: none"> Escalamiento a Zona: "Sr/a. Apellido Usuario Final, le informamos su caso será atendido en el lapso de xxxx tiempo laborables, el personal Técnico de CNT se comunicará para coordinar la hora de atención de su requerimiento". 	<ol style="list-style-type: none"> Para los casos cuando se genera una VT se deben registrar los códigos correspondientes a ellos. Utilizar el script Evento Fortuito o Mantenimiento Programado. Usuario Final informa haber realizado el proceso en llamada anterior ingresar VT inmediatamente. En el caso que el cliente posea varias líneas telefónicas deberá confirmar en cual tiene contratado el servicio y realizar la conexión a la misma. En el caso de poseer una central telefónica deberá conectar directo a la línea principal. En el caso de poseer varias extensiones deberá conectar a la línea principal instalada por CNT. Todo problema de red interna deberá ser solucionado por el personal técnico particular del cliente cuando el cliente haya manipulado y dañado los dispositivos o cableado interno. Todo dispositivo pasivo (Splitter, micro filtro) deberá ser remplazado por el cliente cuando estos se encuentren deteriorados por el uso en tiempo o por descuido. Todo cable RJ45, RJ11 deberá ser remplazado por el cliente cuando este lo haya perdido o dañado.
2	ENGANCHADO NO AUTENTICA	<ol style="list-style-type: none"> Validar estado del servicio: <ol style="list-style-type: none"> Descartar problema masivo reportado con Ticket Asignado a CNT ISP Revisar Status del Modem: <ol style="list-style-type: none"> LED ADSL obligatorio fijo/Modem GPON LED Internet Apagado LED LAN intermitente LED WLAN intermitente Revisión y Configuración lógica RAC: <ol style="list-style-type: none"> Modem OFF/ON Reset de puerto 	<ol style="list-style-type: none"> Para los casos cuando se genera una VT se deben registrar los códigos correspondientes a ellos. Utilizar el script Evento Fortuito o Mantenimiento Programado (ver anexo numeral 10.5). El Usuario Final deberá tener obligatoriamente una PC cerca de las conexiones para poder realizar las pruebas respectivas. En el caso de no estar correctamente provisionado en el AAA escalar a N2 Técnico

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				
	SERVICIO AL CLIENTE A TRAVÉS DE CONTACT CENTER EN BANDA ANCHA FIJA NIVEL 1				
	Responsable: Servicio al Cliente	Fecha de actualización: 29/04/2020	Versión: 2.0	Código: A4.MP.02.01.01	Página 17 de 21


		<ul style="list-style-type: none"> c. Revisar configuración de puerto VPI/VCI d. Revisar configuración de VLAN e. Revisar usuario configurado en AAA f. Revisar plan asignado en AAA <p>4. Revisar conexión hacia CPE:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Validar tipo de conexión entre CPE y PC puede ser LAN o WLAN b. Validar conectividad entre CPE y PC c. Validar estado tarjeta de red <p>5. Revisar configuración CPE:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Proporcionar indicaciones para configuración de CPE en la conexión WAN. b. Para que el cliente acceda a la configuración del CPE, el RAC le proporcionará únicamente las siguientes credenciales: <ul style="list-style-type: none"> o User: usuario o Password: usuario c. El RAC no entregará las credenciales de administrador del CPE. (instalador y admin). d. En caso de no acceder a la configuración de equipos FIBERHOME y OBSERVA, o no se disponga de acceso remoto por parte del RAC, se escalará a N2 para la revisión, ésta área determinará si aplica o no generar una OR. <p>6. Confirmar Operatividad:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Validar luz Internet encendida e intermitente b. Solicitar probar conexión hacia internet al Usuario Final <p>7. Para casos que generen una VT/OR el RAC debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Confirmar con el cliente si dispone de uno o varios contratos. b. Confirmar con el cliente cual es la dirección donde se va a realizar la VT/OR. 	<ul style="list-style-type: none"> e. Para eliminar la configuración incorrecta se recomienda al RAC realizar un Reset Factory al CPE. f. Si BRAS asigna IP y cliente no confirma navegación, referirse al escenario de Auténtica no Navega.
3	AUTENTICA NO NAVEGA	<p>1. Validar estado del servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Descartar problema masivo reportado con Ticket Asignado a CNT ISP <p>2. Revisar status en plataforma TR069 (ver numeral 10.4/anexo 11.4).</p> <p>3. Revisar Status del Modem:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. LED Internet Encendido / Intermitente b. LED LAN intermitente c. LED WLAN intermitente <p>4. Revisión y Configuración lógica RAC:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Modem OFF/ON b. Revisar configuración de VLAN c. Revisar plan asignado en AAA <p>5. Revisar conexión hacia CPE:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Validar tipo de conexión entre CPE y PC puede ser LAN o WLAN b. Validar conectividad entre CPE y PC c. Validar estado tarjeta de red d. Descartar firewall activado <p>6. Comprobar conectividad:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Realizar pruebas de ping, tracert desde el CPE b. Configurar IP estática en tarjeta de red y como DNS el Gateway del CPE c. Realizar pruebas de ping, tracert desde la PC <p>7. Confirmar Operatividad:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Validar luz Internet encendida e intermitente b. Solicitar probar conexión hacia internet al Usuario Final <p>8. Para casos que generen una VT/OR el RAC debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Confirmar con el cliente si dispone de uno o varios contratos. b. Confirmar con el cliente cual es la dirección donde se va a realizar la VT/OR. 	<ul style="list-style-type: none"> a. Para los casos cuando se genera una VT se deben registrar los códigos correspondientes a ellos. b. Utilizar el script Evento Fortuito o Mantenimiento Programado c. El Usuario Final deberá tener obligatoriamente una PC cerca de las conexiones para poder realizar las pruebas respectivas. d. El usuario Final deberá descartar problema con la tarjeta de red con su Técnico particular e. Si el problema es recurrente de este tipo, el RAC deberá ingresar una OR como revisión de CPE. f. Si BRAS asigna IP y cliente confirma no se trata de su CPE, referirse al escenario de Usuario Duplicado en los Anexos
4	NAVEGACIÓN LENTA	<p>1. Validar estado del servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Descartar problema masivo reportado con Ticket Asignado a CNT ISP <p>2. Revisar status en plataforma TR069 (ver numeral 10.4/anexo 11.4).</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Para los casos cuando se genera una VT se deben registrar los códigos correspondientes a ellos.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	SERVICIO AL CLIENTE A TRAVÉS DE CONTACT CENTER EN BANDA ANCHA FIJA			
	NIVEL 1			
	Responsable: Servicio al Cliente	Fecha de actualización: 29/04/2020	Versión: 2.0	Código: A4.MP.02.01.01
				Página 18 de 21

		3. Revisión y Configuración lógica RAC: <ol style="list-style-type: none"> Modem OFF/ON Revisar configuración de velocidad en puerto Revisar plan asignado en AAA Descartar saturación de enlace 4. Validación con el Usuario Final: <ol style="list-style-type: none"> Validar número de host conectados al CPE Realizar pruebas de velocidad en cualquier servidor conectando una PC al CPE. Realizar pruebas netstat en la PC del Usuario Final Realizar pruebas de ping, tracert desde el CPE 5. Confirmar Operatividad: <ol style="list-style-type: none"> Una vez realizadas las pruebas un solo PC conectado al CPE recordar al cliente la compartición que maneja CNT es de 2:1 Solicitar probar conexión hacia internet al Usuario Final 6. Para casos que generen una VT/OR el RAC debe: <ol style="list-style-type: none"> Confirmar con el cliente si dispone de uno o varios contratos. Confirmar con el cliente cual es la dirección donde se va a realizar la VT/OR. 7. Para los casos que requieran escalamiento a otros niveles de atención se debe aplicar el script correspondiente: <ol style="list-style-type: none"> Escalamiento a Zona: <i>"Sr/a. Apellido Usuario Final, le informamos su caso será atendido en el lapso de xxxx tiempo laborables, el personal Técnico de CNT se comunicará para coordinar la hora de atención de su requerimiento"</i> 	<ol style="list-style-type: none"> Utilizar el script Evento Fortuito o Mantenimiento Programado Es necesario que el computador personal o portátil del cliente cumplan por lo menos con los requisitos técnicos básicos, sin embargo mientras más actualizado sea el computador del cliente mejor será su conexión (Windows, Linux, iOS). En el caso de configuración velocidad en AAA distinta al contratado, se deberá escalar a N2 Técnico. Si existe problemas de red externa de enlace se genera una VT por problemas de atenuación y ruido fuera del margen. En el caso de número de host en exceso mencionar al Usuario Final la necesidad de un plan superior para satisfacer la demanda. Si el cliente presenta este problema de manera recurrente se deberá escalar a zona para la revisión correspondiente.
5	NAVEGACIÓN INTERMITENTE	1. Validar estado del servicio: <ol style="list-style-type: none"> Descartar problema masivo reportado con Ticket Asignado a CNT ISP 2. Revisar status en plataforma TR069 3. Revisión y Configuración lógica RAC: <ol style="list-style-type: none"> Revisar parámetros de línea Atenuación y Ruido (SNR) Revisar configuración de velocidad en puerto Reducir velocidad de puerto 4. Validación con el Usuario Final: <ol style="list-style-type: none"> Revisar estado de las conexiones Descartar problemas de cable telefónico RJ11 Descartar problema de Splitter, conectando modem directo a línea telefónica. Descartar problemas de varias extensiones Descartar problemas de empalmes mal realizados 5. Confirmar Operatividad <ol style="list-style-type: none"> Una vez realizadas las pruebas un solo PC conectado al CPE recordar al cliente la compartición que maneja CNT es de 2:1 Solicitar probar conexión hacia internet al Usuario Final 5. Para casos que generen una VT/OR el RAC debe: <ol style="list-style-type: none"> Confirmar con el cliente si dispone de uno o varios contratos. Confirmar con el cliente cual es la dirección donde se va a realizar la VT/OR. 6. Para los casos que requieran escalamiento a otros niveles de atención se debe aplicar el script correspondiente: <ol style="list-style-type: none"> Escalamiento a Zona: <i>"Sr/a. Apellido Usuario Final, le informamos su caso será atendido en el lapso de xxxx tiempo laborables, el personal Técnico de CNT se comunicará para coordinar la hora de atención de su requerimiento"</i> 	<ol style="list-style-type: none"> Para los casos cuando se genera una VT se deben registrar los códigos correspondientes a ellos. Utilizar el script Evento Fortuito o Mantenimiento Programado. La calidad de la línea telefónica también afectará la calidad de la conexión, si ésta tiene demasiadas extensiones (más de 3). Si las extensiones no fueron hechas debidamente. Si la línea tiene contacto con los cables de suministro eléctrico, es muy posible que la calidad de la conexión se vea afectada.
6	CUENTAS DE CORREO ANDINANET	1. Validar estado del servicio: <ol style="list-style-type: none"> Descartar problema masivo reportado con Ticket Asignado a CNT ISP 2. Revisión RAC:	<ol style="list-style-type: none"> Utilizar el script Evento Fortuito o Mantenimiento Programado.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	SERVICIO AL CLIENTE A TRAVÉS DE CONTACT CENTER EN BANDA ANCHA FIJA NIVEL 1			
	Responsable: Servicio al Cliente	Fecha de actualización: 29/04/2020	Versión: 2.0	Código: A4.MP.02.01.01 Página 19 de 21


		<ul style="list-style-type: none"> a. Revisar cuenta se encuentre creada y asociada al servicio XDSL/GPON del cliente. b. Validar estado de la cuenta (Activo, Inactivo, Suspendido) c. Acceder a la cuenta vía acceso Web mail d. Realizar pruebas de envío / recepción desde y hacia cuentas de dominio público (Hotmail, Gmail, Yahoo!) e. Descartar saturación de la cuenta de correo <p>3. Validación con el Usuario Final:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Acceder a la cuenta vía acceso Web mail b. Realizar pruebas de envío y recepción c. Descartar el uso de gestores de correo mal configurados (Outlook, Windows Mail, etc.) <p>4. Confirmar Operatividad:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Una vez realizadas las pruebas desde web mail y se encuentre envío / recepción sin problemas proceder al cierre de atención. <p>5. Para los casos que requieran escalamiento a otros niveles de atención se debe aplicar el script correspondiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Escalamiento: <i>"Sr/a. Apellido Usuario Final, le informamos su caso será atendido en el lapso de xxxx tiempo laborables, el personal Técnico de CNT se comunicará para confirmar operatividad de la cuenta"</i> <p>6. Para cuentas de correo electrónico no se debe enviar VT</p>	<ul style="list-style-type: none"> b. En el caso que cliente no pueda enviar/recibir deberá ser escalado al área de servidores con copia a N2 Técnico. c. En el caso que cliente se encuentre con el buzón saturado se deberá escalar al área de servidores con copia a N2 Técnico. d. La información contenida en las cuentas de correo se trata como confidencial y única por tal motivo todo trámite o proceso en las mismas deberá ser respaldado con la documentación correspondiente.
7	ONT DESENGANCHADO - REVISIÓN DE FIBRA	<ul style="list-style-type: none"> 1. Verificar si la luz de LOS se encuentra encendida intermitente ó de color rojo. 2. Revisar que el cable de fibra esté conectado a la ONT en el puerto ÓPTICO. 	
8	PROBLEMAS CON WIFI TECNOLOGÍA GPON / XDSL	<ul style="list-style-type: none"> 1. Confirmar conexión WIFI habilitada en la ONT-módem - dispositivos del usuario. 2. Confirmar con el cliente la distancia del módem e informar la cobertura. 3. Revisar parámetros de seguridad, canal, tipo de protección y encriptación mediante TR069-ONT-módem. 4. Revisar pruebas con otro dispositivo inalámbrico. 5. Verificar que el módem / ONT se encuentre junto con otros dispositivos eléctricos que afecten su frecuencia de transmisión (microondas, refrigeradoras, Smart-tv, etc.). 6. Ofrecer opciones para amplificar red WIFI (Extender - router - repetidores) 7. Realizar configuración de la red wifi en el módem (cambio de SSID y Password) 8. Proporcionar indicaciones para configuración de CPE en la conexión WLAN. 9. Para que el cliente acceda a la configuración del CPE, el RAC le proporcionará únicamente las siguientes credenciales: <ul style="list-style-type: none"> a. User: usuario b. Password: usuario 10. El RAC no entregará las credenciales de administrador del CPE. (instalador y admin). 11. En caso de no acceder a la configuración de equipos FIBERHOME y OBSERVA, o no se disponga de acceso remoto por parte del RAC, se escalará a N2 para la revisión, esta área determinará si aplica o no generar una OR. 	
9	SERVICIO CON LENTITUD E INTERMITENCIA / TECNOLOGÍA GPON	<ul style="list-style-type: none"> 1. Validar la velocidad de acuerdo al plan contratado por el cliente AXIS – OPEN. 2. Revisar parámetros de línea (TX: 0.5- 5 dbm; RX: -13 hasta -25 dbm; Temperatura < 60°) en TR069 equipos que se encuentran sincronizados HG8245H / ONT. 3. Revisar el número de equipos conectados a la ONT (TR069 los sincronizados). 4. Revisar las configuraciones de los DNS (TR069, ONT) 5. Realizar pruebas de conectividad a través de la consola de Windows (ping, tracert, nslookup, telnet al puerto 80) 6. Realizar test de velocidad con un solo equipo conectado a la red sea por cable de red o WIFI. 	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	SERVICIO AL CLIENTE A TRAVÉS DE CONTACT CENTER EN BANDA ANCHA FIJA NIVEL 1			
	Responsable: Servicio al Cliente	Fecha de actualización: 29/04/2020	Versión: 2.0	Código: A4.MP.02.01.01 Página 20 de 21

		7. Escalar al N2 al verificar inconsistencias en la velocidad, si no es la que contrató el cliente.	
10	PROBLEMAS CON LA IP FIJA CONTRATADA GPON	1. Verificar en plataforma AXIS que se encuentre asociada la IP FIJA. 2. Escalar al N2 para la revisión en el Gestor U2000 Gpon, si está asociada la IP Fija. 3. Verificar si en la ONT está configurada de forma correcta la IP Fija.	
11	PROBLEMAS CON LA IP FIJA CONTRATADA XDSL	1. Verificar en plataforma AXIS que se encuentre asociada la IP FIJA. 2. Verificar en gestores si se encuentra configurada CROSS/VLAN (VLAN 202) 3. Verificar si en el módem está configurado de forma correcta la IP Fija.	
12	USUARIO DUPLICADO XDSL	1. Bloquear el puerto del cliente en gestor (U2000 - AMS) y validar si el servicio continúa navegando 2. Solicitar al cliente la dirección MAC del módem (está se ubica en una etiqueta en la base del dispositivo, consta de 12 dígitos combinados con números del 0 al 9 y letras desde A hasta F) 3. Verificar en la plataforma TR069, si existe diferentes usuarios y con diferente dirección MAC 4. Escalar al N2 al verificar inconsistencia entre las MAC y usuarios autenticando.	
13	SIN SERVICIO EN CANAL DE VOZ Y DATOS XDSL	1. Revisar que el servicio no tenga un daño masivo reportado por el Back Office N2/ OPEN- MCRR o una orden generada, sea con el número piloto o número telefónico. 2. Revisar que el servicio esté al día en pagos en el transaccional Open (ACMT-FOES). 3. Revisar en transaccional OPEN- SCST que no se encuentre con suspensión temporal (voluntaria o ARCOTEL). 4. Revisar si el servicio tiene una solicitud de retiro OPEN/SCRL. 5. Revisar si existe una suspensión voluntaria en AXIS/Trámites. 6. Revisar las conexiones del teléfono.	

F) INSTRUCCIONES - RECLAMOS

Nº	CASO	PROCEDIMIENTO	OBSERVACIONES
1	FACTURAS NO COBRADAS	1. Posterior a la validación de datos a. Verificar en la forma de Open si se encuentra realizada la factura y pago del servicio. b. Cuando el servicio es facturado por débito automático, validar en la bitácora de rechazos bancarios con el número de teléfono el motivo por el cual no le hicieron el débito de acuerdo al código registrado: <i>COD1: datos no actualizados</i> <i>COD2: cuenta bloqueada por fondos insuficientes o problema judicial.</i> c. Si no está el número es porque no se encuentra por débito y el pago está para realizar por ventanilla.	a. Validar Bitácora de rechazos bancarios
2	VALORES DUPLICADOS	1. Posterior a la validación de datos a. Verificar en la forma ACMT de Open. b. Si se identifica que existe valores duplicados solicitar los datos para escalar al N2 (número telefónico, nombres completos, número de contacto.	
3	DESCUENTOS POR DISCAPACIDAD Y TERCERA EDAD	a. Verificar en ACMT si existe el descuento registrado b. Si en algún servicio ya tiene aplicado el descuento y se informa que ya está aplicado c. Si no se refleja el descuento escalar a N2 para activar el descuento. d. Se solicita al cliente envíe sus documentos que son: copia de cedula, papeleta de votación, copia carnet del Ministerio de Salud por discapacidad, por tercera edad copia de cedula para confirmar que el cliente es igual o mayor a 65 años de edad al mail tramites.n2@hotmail.com	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	SERVICIO AL CLIENTE A TRAVÉS DE CONTACT CENTER EN BANDA ANCHA FIJA NIVEL 1			
	Responsable: Servicio al Cliente	Fecha de actualización: 29/04/2020	Versión: 2.0	Código: A4.MP.02.01.01 Página 21 de 21

G) LLAMADAS SIN AUDIO DE RETORNO O CANAL ABIERTO – CLIENTE DIFÍCIL, EN ESTADO ETÍLICO.

Nº	ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO	OBSERVACIONES
1	SCRIPT DE LLAMADA SIN AUDIO DE RETORNO O CANAL ABIERTO	<ol style="list-style-type: none"> 1. Brindar el script establecido para esta situación: <i>"Estimado cliente, debido a que tenemos problemas de comunicación, por favor vuelva a comunicarse, que tenga buen día/tardes/noche"</i> 2. Canal abierto, brindar script establecido: <i>"Estimado cliente, por favor ayúdeme cerrando la llamada"</i> 3. Canal abierto, cliente no responde brindar script: <i>"Estimado cliente al no tener respuesta, se procede a cerrar la llamada"</i> 	Indicar el Script y proceder a desconectar la transacción, después de 5 segundos de detectar el incidente esto en inicio y final de la llamada.
2	SCRIPT DE TRANSACCIÓN CUANDO EL USUARIO FINAL ES DIFÍCIL (AGRESIVO, PREPOTENTE, GROSERO, ALTANERO, EN ESTADO ETÍLICO).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Brindar el script establecido para esta situación: <i>"Estimado cliente, en estas condiciones no puedo proseguir con la llamada, por lo que procedo a cerrarla, que tenga buen día/ tarde/noche"</i> 	Indicar el Script de forma serena y proceder a desconectar la transacción.
3	CUANDO UN CLIENTE SOLICITE SER ATENDIDO POR UN SUPERVISOR	El RAC deberá notificar al supervisor para que este se acerque a la estación indicada y gestionar la llamada desde el puesto del asesor.	Aplica únicamente para casos extremos, por ejemplo que el cliente solicita de manera insistente o se encuentre muy molesto y pida comunicarse con el supervisor, los demás casos no estarían autorizados para realizar dicho proceso.