

---

# CAMPAÑA BANDA ANCHA FIJA

---

Cnt'

Guía Rápida








---

Marzo 2020

# Políticas y Normas de Atención y Operación



REGISTRO DE LLAMADA	<ul style="list-style-type: none"><li>• Creación de un ticket en BPM al ingreso de cada requerimiento o incidente.</li></ul>
HORARIOS DE ATENCIÓN	Servicio al Cliente 24 Horas al día, 7 días a la semana
GARANTIZAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	<ul style="list-style-type: none"><li>• Asegurar la solución del incidente o requerimiento reportado por el cliente.</li></ul>
CIERRE DEL INCIDENTE O REQUERIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cerrar el ticket en el aplicativo una vez confirmada la solución con el cliente.</li><li>• Se ofertara ayuda en casos excepcionales</li></ul>
ESCALAMIENTOS	<ul style="list-style-type: none"><li>• Al no proporcionar la solución en el nivel 1 se escala a nivel 2 o a áreas externas.</li></ul>
POLÍTICAS INTERNAS DE OPERACIÓN	<ul style="list-style-type: none"><li>• Utilizar debidamente las herramientas de trabajo, no se permitirá utilizar los aplicativos para realizar llamadas personales</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• El RAC no podrá permanecer en conexión auxiliar sin justificación, así como mal utilizar los estados de pausa</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• 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</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Verificar la operatividad de los aplicativos y transacciones del servicio.</li></ul>
POLÍTICAS DE MONITOREO Y CALIDAD	<ul style="list-style-type: none"><li>• Utilizar tono de voz cordial y cortés hacia el usuario final</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Si el RAC comete un error critico en la gestión no aprobará la evaluación cualitativa (monitoreo)</li></ul>

Scripts	
Validaciones previas al soporte	
Soporte comercial	
Soporte técnico	
Como generar un visita técnica	
Recepción de quejas por intención de retiro	
Preguntas frecuentes	

# Script de la campaña de Internet



Nº	ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
1	Indicar saludo correspondiente	1) El RAC debe brindar el script establecido para la campaña: <i>"Gracias por llamar a la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, le saluda (nombre y apellido del RAC), ¿Con quién tengo el gusto de hablar?"</i> <i>"Sr/Sra./Srta. Apellido Usuario Final, en que le puedo servir?"</i> <i>(De ser necesario llamar por título)</i>	Operador Contact Center	a) Si Usuario Final desea acceder a información comercial, facturación, se deberá direccionar al IVR b) Tomar la llamada tiempo máximo de 05 seg. ingresada al RAC
2	Solicitar y verificar datos personales	1) Solicitar el número de teléfono asociado a XDSL: <i>"Ayúdeme con el número de teléfono el cual tiene contratado el servicio."</i> 2) Solicitar datos para contacto del Usuario Final: <i>"Ayúdeme por favor con su número de cédula, número de celular, dirección e-mail"</i> 3) Confirmar los Nombres y Apellidos del Titular del Servicio: <i>"El servicio se encuentra a nombre de (Nombre y Apellido del Titular del Servicio)"</i> 4) Tomar requerimiento del cliente: <i>"Indíqueme en que le puedo ayudar"</i> 5) En el instante en que se deba verificar dentro del proceso el aplicativo de consulta/registro se deberá emplear el Script de espera establecido: <i>"Manténgase un momento en la línea por favor", así como al retomar la llamada; "Gracias por su espera"</i>	Operador Contact Center	a) Si se trata de un menor de edad registrar de forma manual los datos del Usuario Final. b) 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 <a href="mailto:noinfo@cnt.gob.ec">noinfo@cnt.gob.ec</a> . c) El tiempo de espera del usuario final en la línea será no mayor a 160 seg. d) De existir algún evento masivo, mantenimiento, se deberá utilizar el Script que corresponda y el Script de despedida.



# Script de la campaña de Internet

Cnt'

		<i>coordinar la hora de atención de su requerimiento"</i>		
4	Indicar script de despedida	1) Informar el Script de despedida: <i>"Sr/Sra./Srta. Apellido Usuario Final, ha sido un placer atenderle, gracias por llamar a CNT, que tenga un buen día/noche/tarde."</i> <i>Dependiendo el caso ofrecer ayuda adicional</i> <i>De ser necesario llamar por título</i>	Operador Contact Center	

## PROCEDIMIENTOS DE TRANSACCIONES SIN AUDIO, CUANDO EL CLIENTE ES DIFÍCIL. (AGRESIVO, EN ESTADO ETÍLICO)

Nº	ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
1	Script de Llamada Sin audio de retorno o Canal Abierto	1) Brindar el script establecido para esta situación: <i>"Estimado cliente, debido a que tenemos problemas de comunicación, por favor vuelva a contactarse con nosotros, que tenga buen día/tardes/noche"</i>	Operador Contact Center Operador Back Internet Masivo	a) Indicar el Script y proceder a desconectar la transacción, después de 5 seg. de detectar el incidente
2	Script de transacción cuando el Usuario Final es difícil. (agresivo, prepotente, grosero, altanero, en estado etílico)	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>	Operador Contact Center Operador Back Internet Masivo	a) Indicar el Script calmado y proceder a desconectar la transacción.





# Script de la campaña de Internet

Cnt'

Nº	ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE
1	Script de evento fortuito	1) Brindar el script establecido para esta situación: <i>"Estimado cliente, pedimos disculpas por los inconvenientes causados; al momento se ha presentado un evento fortuito con afectación en "el sector XX o nacional", el caso ya se encuentra reportado al personal especialista para su pronta solución. Comuníquese en el transcurso de XX minutos (o día/mañana/tarde/noche) para atender su requerimiento, gracias por su comprensión, que tenga buen día/tarde/noche"</i>	Operador Contact Center Operador Back Internet Masivo
2	Script de mantenimiento programado	1) Brindar el script establecido para esta situación: <i>"Estimado cliente, pedimos disculpas por los inconvenientes causados; nos encontramos realizando un mantenimiento programado en el sistema. Comuníquese en el transcurso de XX minutos para atender su requerimiento, gracias por su comprensión, que tenga buen día/tarde/noche"</i>	Operador Contact Center Operador Back Internet Masivo
3	Script de llamada en espera	1) Brindar el script establecido para esta situación: "Sr/Sra./Srta. (xxxx) por favor manténgase en la línea vamos a verificar su inconveniente/solicitud" 2) Retomar llamadas: "Gracias por su gentil espera (seguir el procedimiento)"	Operador Contact Center Operador Back Internet Masivo



## **Validaciones de identificación:**

- Número de telefónico al cual esta asociado el servicio (Splitter)
- Nombre completos del titular del servicio
- Cedula de identidad del titular del servicio

## **Validaciones previas al soporte:**

- Verificar que el contrato se encuentre Activo y al día en pagos(Foes)
- Descartar un evento fortuito
- Peticiones pendientes (traslados, migraciones, upgrades y VT)



# Periodos de facturación

Cnt'

**Servicios fijos**

**Cnt'**

**Periodo 7  
Ciclo 3**  
Asigna a: Débito automático  
Corte: 3 al 2 de c/mes  
Factura: 4 de c/mes  
Pago: 4 de c/mes  
Débito: 6 al 15 c/mes

**Periodo 14  
Ciclo 8**  
# Terminados en 0, 1, 2, 3  
Corte: 11 al 10 de c/mes  
Factura: 12 de c/mes  
Pago: 11 de c/mes

**Periodo 21  
Ciclo 1**  
# Terminados en 4, 5, 6  
Corte: 18 al 17 de c/mes  
Factura: 18 de c/mes  
Pago: 17 de c/mes

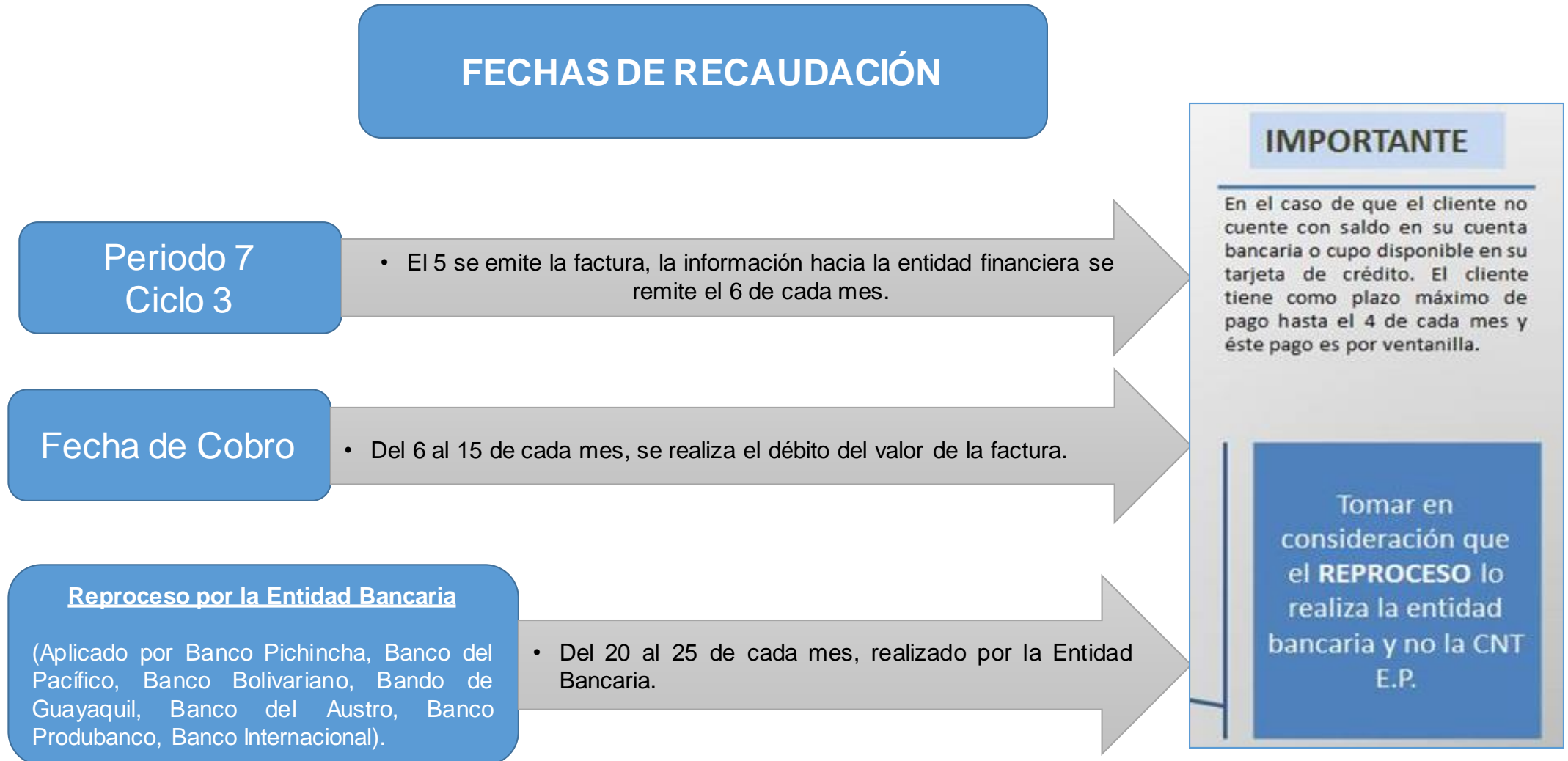
**Periodo 28  
Ciclo 2**  
# Terminados en 7, 8, 9  
Corte: 25 al 24 de c/mes  
Factura: 25 de c/mes  
Pago: 24 de c/mes

Jefatura de Entrenamiento y Soporte Comercial





Los clientes que tienen débito bancario o tarjeta de crédito tienen el siguiente ciclo de facturación.



Petición	Área a escalar	Observación
Venta nueva	Led de ventas	Validar si existe factibilidad
Migración	Led de ventas	Validar si existe factibilidad
Upgrade	Led de ventas	Validar si existe factibilidad
Empaquetado	Led de ventas	Validar si existe factibilidad
Descuento por discapacidad y Tercera Edad	Agencia	
Cesión de derechos	Agencia	



Petición	Área a escalar	Observación
Reclamos de facturación	N2 comercial	Validar los rubros cargados en la factura
Traslado interno / externo	N2 comercial	El cliente debe descargar el formulario de servicios adicionales llenar los datos y enviarlo junto con la cédula de identidad al correo <a href="mailto:tramites.n2@hotmail.com">tramites.n2@hotmail.com</a> , al escalar mediante la plataforma Omnicanal el asesor debe colocar en la observación en correo desde el cual el cliente enviara la documentación.
Suspensión voluntaria	N2 comercial	
Cambio de forma de pago de ventanilla a DA	N2 comercial	
Activación o desactivación del correo electrónico	N2 comercial	
Servicio suplementarios de Telefonía	N2 comercial	



# Soporte Comercial



Petición	Área a escalar	Observación
Downgrade	Retención	Se deberá a bitacorizar todas las solicitudes de BAJA DE PLAN (no aplica migraciones) y enviar mediante correo al supervisor de turno

FECHA DE INGRESO	CLIENTE	CEDULA	NUMERO DE SERVICIO	NUMEROS DE CONTACTO	CICLO DE FACTURACION	OBSERVACION
Fecha de la llamada	Nombres del AXIS	Identificación del AXIS	El número que desea el down	Números efectivos de contacto	Ciclo al cual pertenece el cliente	Breve descripción de la solicitud



---

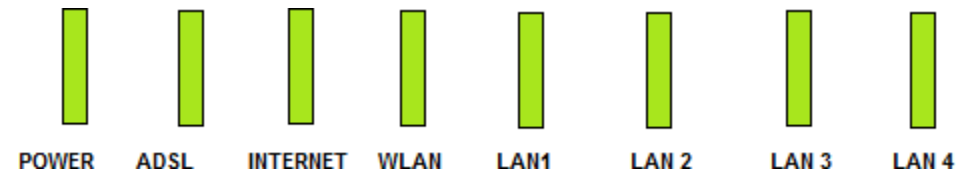
# Guía de rápida - Escenarios técnicos

---

*Cnt'*



# Estado de los focos del MODEM



**POWER:** Debe estar encendido de manera fija.

**ADSL:** Debe estar encendido de manera fija.

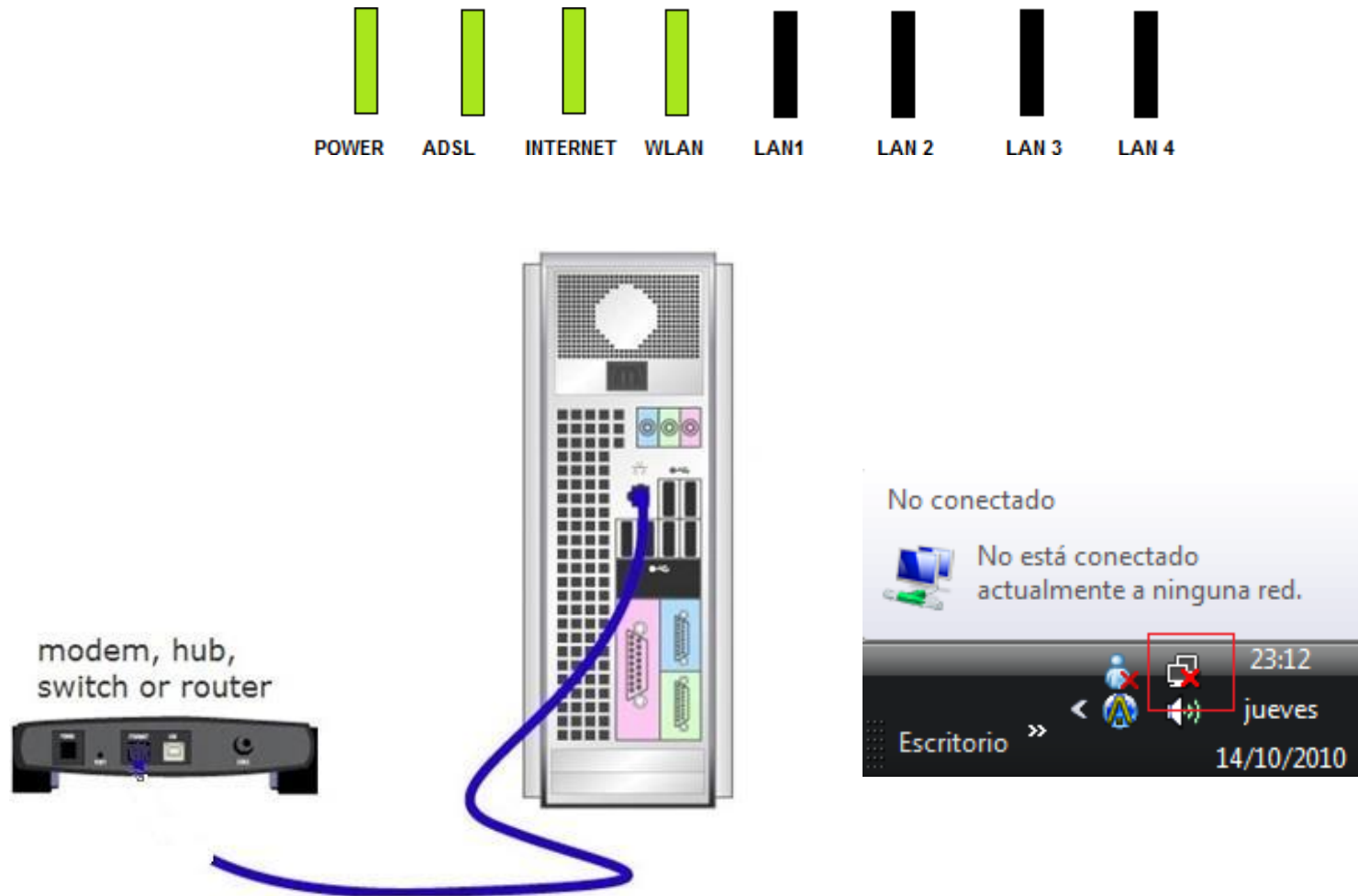
**INTERNET:** Debe estar encendido de manera intermitente.

**WLAN:** Debe estar encendido de manera intermitente cuando se esté usando conexión inalámbrica.







**LAN 1/2/3/4:** Debe estar encendido de manera intermitente cuando se esté usando conexión cableada en el puerto LAN 1/2/3/4.



# Cable de red desconectado

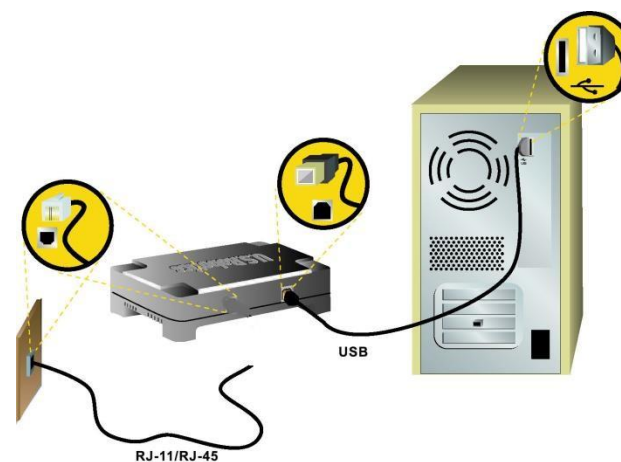
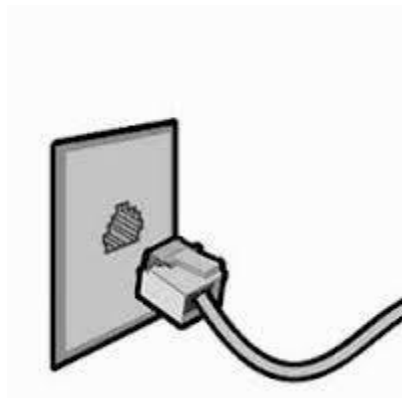
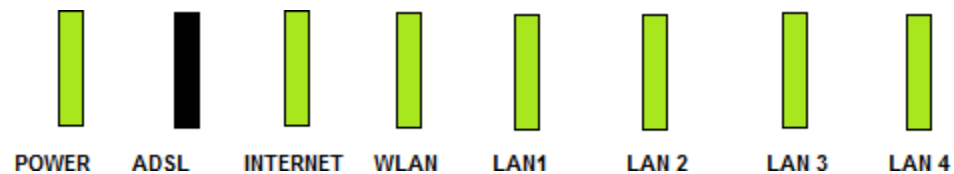


## ESCENARIOS TÉCNICOS

<b>Modem desenganchado:</b> Luz de ADSL/DSL apagada o intermitente	
<b>Enganchado no autentica:</b> Luz de Internet apagada o de color rojo	
<b>Autentica no navega:</b> Luz de Internet encendida, cliente no navega en internet	
<b>Lentitud e intermitencia</b>	
<b>Red WIFI:</b> Cambio de usuario y contraseña de la red WIFI	
<b>Servicio GPON</b>	



# Modem desenganchado



### Diagnostico

- ✓ Luz de ADSL/DSL apagada o intermitente

### Solución

- ✓ Descartar evento fortuito
- ✓ Revisión de conexiones físicas en la red interna del cliente
- ✓ Revisar configuración del puerto
- ✓ Prueba de Splitter
- ✓ Generar VT



# Modem desenganchado

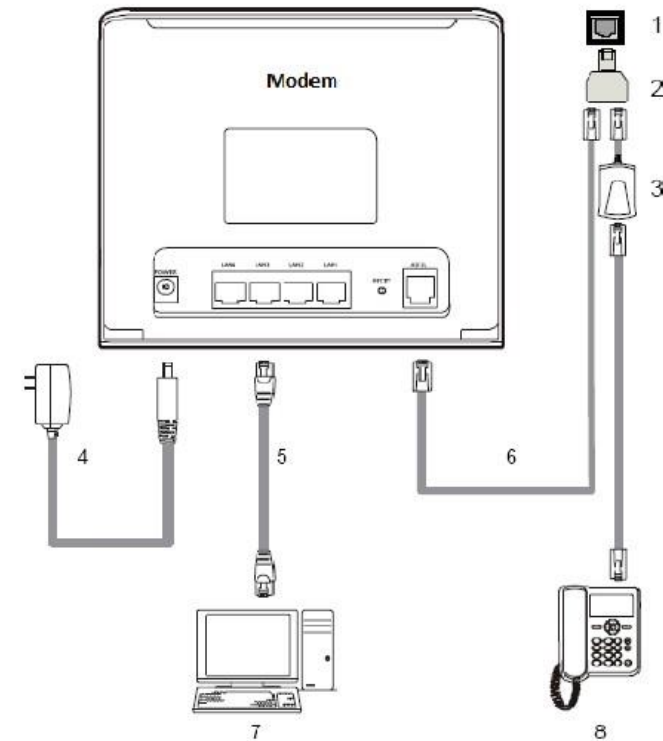
Cnt'

## Diagnostico

- ✓ Luz de ADSL/DSL apagada o intermitente

- ✓ Revisión de conexiones físicas en la red interna del cliente

1. Toma del telefono
2. Conector T (Splitter)
3. Microfiltro
4. Adaptador de alimentación
5. Cable Ethernet / UTP / RJ45
6. Cable Telefonico / RJ11
7. Computador
8. Telefono

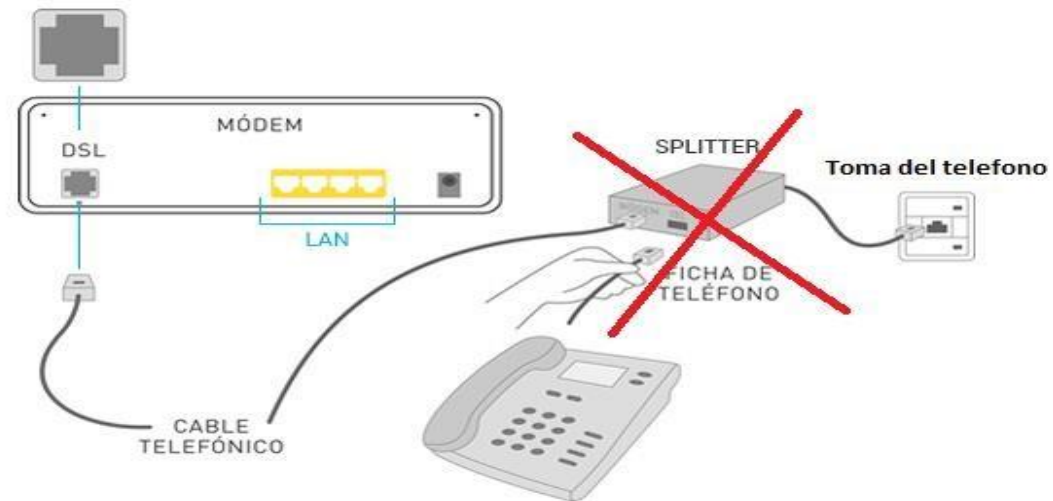


## Diagnostico

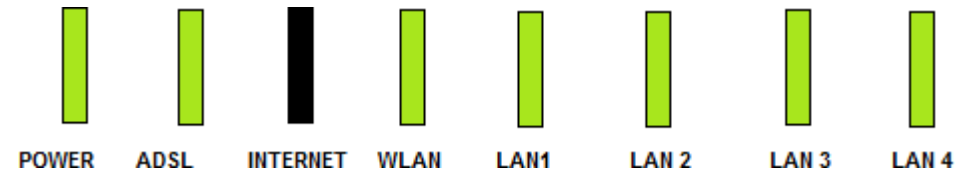
- ✓ Luz de ADSL/DSL apagada o intermitente

### ✓ Prueba de Splitter:

Para realizar esta prueba se solicitara al cliente retirar el Splitter y conectar directamente el cable telefónico del modem a la toma del teléfono, esta prueba debe realizar cuando ya haya finalizado la llamada. Si el servicio funciona el cliente debe reemplazar el Splitter por un nuevo, caso contrario debe volver a comunicarse para generar una visita técnica.



# Enganchado no autentica



### Diagnostico

- ✓ Luz de Internet apagada o de color rojo

### Solución

- ✓ Descartar evento fortuito
- ✓ Verificar cliente al día en pagos
- ✓ Revisión del estado del usuario PPPoE
- ✓ Revisar configuración de VLAN a nivel del puerto
- ✓ Revisar configuración del CPE
- ✓ Usuario duplicado- escalar al N2

### Diagnostico

- ✓ Luz de Internet encendida sin navegación

### Solución

- ✓ Descartar evento fortuito
- ✓ Revisión de DNS dentro del CPE
- ✓ Revisar de proxy, firewall, antivirus, tarjeta de red
- ✓ Revisar pruebas técnicas ping, tracert, nslookup
- ✓ Escalar al N2



### Diagnostico

- ✓ Servicio de internet con lentitud e intermitencia

### Solución

- ✓ Descartar evento fortuito
- ✓ Verificar velocidad en el puerto vs plan contratado
- ✓ Verificar parámetros de línea / ópticos
- ✓ Descartar saturación del ancho de banda contratado
- ✓ Descartar problema en el equipo o dispositivo del cliente
- ✓ Generar un VT

## Diagnostico

- ✓ Red wifi desactivada
- ✓ Cambio de nombre y contraseña
- ✓ Cobertura de la red

## Solución

- ✓ Activar la red wifi desde el CPE o plataforma TR069
- ✓ Cambio de usuario y contraseña de la red wifi
- ✓ Verificar canal de transmisión

# WIFI

- ✓ Activar la red wifi desde el CPE



Mantener  
presionado el botón  
hasta que la luz de  
Wifi o WLAN se  
enciendan

Considerar que algunos módems tienen el botón de WLAN o WIFI en la parte de atrás



# Servicio GPON

Cnt'

Diagnostico	Solución
Luz <b>LOSS</b> de color rojo	<ul style="list-style-type: none"><li>• Generar visita técnica</li></ul>
Parámetros ópticos fuera de los rangos (Intermitencia)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Generar visita Técnica</li></ul>
Luz <b>PON (internet)</b> apagado	<ul style="list-style-type: none"><li>• Revisar el estado del usuario PPPoE</li><li>• Descartar usuario duplicado</li><li>• Revisar configuración de la ONT (modem <a href="#">192.168.100.1</a> o <a href="#">192.168.1.1</a>)</li><li>• Escalar al N2</li></ul>
Lentitud e intermitencia	<ul style="list-style-type: none"><li>• Verificar parámetros de ópticos</li><li>• Descartar saturación del ancho de banda contratado</li><li>• Descartar problema en el equipo o dispositivo del cliente</li><li>• Escalar al N2</li></ul>





# Gracias