

PLATAFORMA IVR COBRANZA MÓVIL

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- No podrás avanzar a menos que hayas revisado todo el material y para cerrar tu proceso debes realizar la evaluación final en el Campus Virtual.
- Considera que todos los contenidos incluidos en esta edición podrían sufrir actualizaciones durante el período que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises Claro Más.



PLATAFORMA IVR



ACTIVIDAD



DESAFÍO TERMINADO

PLATAFORMA IVR



ALCANCE:



1

Este procedimiento es exclusivo para la atención de clientes con condición de mora y suspensión, que soliciten cambio de plan, presenten descuentos vencidos o no cargados, en donde ejecutivo Front, transfiere a plataforma.

2

Aplica solo Canal Call center.

3

Para reconocer al cliente bloqueado, en Genesys, el cliente aparecerá como **BLOQUEADOS MÓVIL**.

GESTIÓN:

Resuelve la casuística identificada, la cual gatilla la decisión de contacto, guíate de acuerdo a los motivos de solicitud y sus procedimientos:

Tipos	Subtipos	Procedimientos
-------	----------	----------------

Comercial	Pago no registrado	https://claromas.clarochile.cl/respuesta.php?q=vende/39
	Explicación de la boleta	https://claromas.clarochile.cl/respuesta.php?q=vende/89
	No reconoce cobros - Proporcionales móvil	https://claromas.clarochile.cl/respuesta.php?q=vende/33
	No reconoce cobros-SVA Móvil	https://claromas.clarochile.cl/respuesta.php?q=vende/31
	No reconoce cobros-Roaming y LDI Móvil	https://claromas.clarochile.cl/respuesta.php?q=vende/634
	No reconoce cobros-Corte y Reposición de Servicio Móvil	https://claromas.clarochile.cl/respuesta.php?q=vende/27
	Regularización de PyD	https://claromas.clarochile.cl/respuesta.php?q=vende/708
	Aplicación de Descuentos	Transferencia hacia Botón Rojo Móvil
	Cambio de Plan	Transferencia hacia Botón Rojo Móvil
	Nota de Crédito	Transferencia hacia Botón Rojo Móvil
	Cambio de Ciclo	Aplica NO

En caso de solicitar un cambio de ciclo por parte del cliente, debes gestionar en el siguiente orden:

1. Desbloqueo de Cobranzas (apartado botón móvil)
2. Cambio de ciclo (apartado botón rojo)

En caso de que el cliente consulte por uno de los siguientes motivos:

- Descuentos no aplicados
- Cambio de Plan
- Nota de Crédito > Aplica solo para parte y reposición y SVA

Este debe ser transferido de manera asistida hacia **Botón Rojo Móvil**, considerando lo siguiente:

TRANSFERENCIA —

1. Tener los datos del cliente para transferir, tales como: **Nombre, Rut, requerimiento**.
2. Antes de transferir al cliente, infórmale que su requerimiento será derivado a un ejecutivo especialista.

INFORMA: "Sr(a) XXX, para dar una mejor respuesta a su consulta lo transferiré a un ejecutivo especialista. Favor manténgase en línea".

3. Deja al cliente en espera y selecciona en Genesys la plataforma a la que debes transferir la llamada, esta es: RP_BLOQUEADOS_MOVIL_N2.

4. Informa al ejecutivo que recibirá la llamada lo siguiente:

- Motivo de llamado/transferencia
- Datos del cliente (nombre - Rut - PCS)
- Solicitudes que pudiste resolver con él antes de la transferencia

5. Retoma cliente e informa quien lo seguirá atendiendo (puedes informar: nombre del ejecutivo, especialidad o plataforma).

INFORMA: "Sr(a) XXX, en este momento mi compañero de la plataforma XXX atenderá su requerimiento"

6. Si el tiempo de espera para transferir supera el umbral establecido (30 segundos), retoma y explica al cliente con siguiente script:

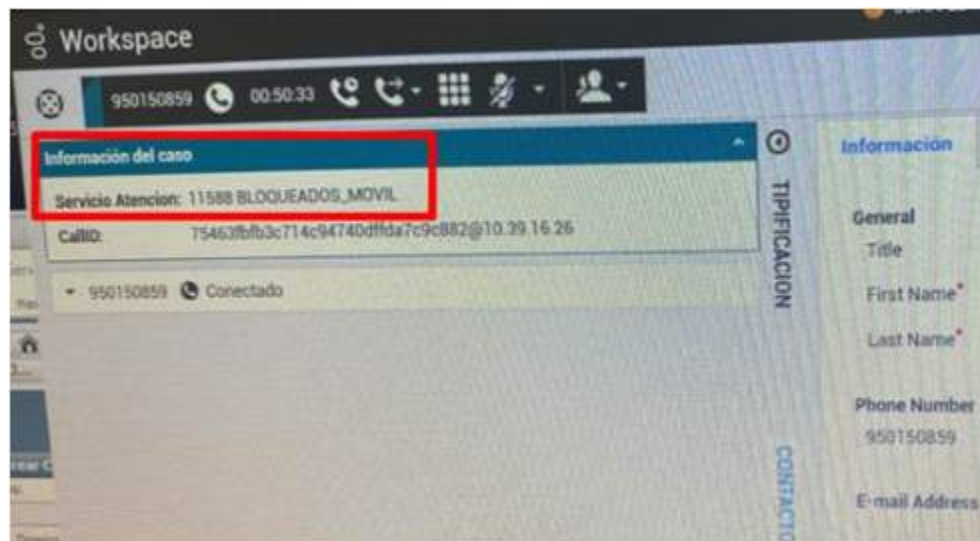
INFORMA: "Sr(a) XXX, en estos momentos los ejecutivos del área especialista se encuentran ocupados. ¿Desea esperar en línea o volver a llamar?"

Cliente desea espera en línea: Gestionar la transferencia

IMPORTANTE:

No volver a retomar al cliente hasta contactar a la plataforma solicitada ya que esto provocará que el cliente vuelva a la cola de atención y dificulte la transferencia.

Cliente volverá a llamar: Informar horario de las plataformas (aplica también para llamadas fuera de horarios).



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

Lección 2 de 3

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/02

Es correcto afirmar que, para reconocer al cliente bloqueado, en Genesys, el cliente aparecerá como Bloqueado Móvil.

☐

Falso

☐

Verdadero

Pregunta

02/02

Es correcto afirmar que esta atención solo se entrega al titular.

☐ Verdadero

☐ Falso

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO REFORZAMIENTO PLATAFORMA IVR COBRANZA MÓVIL



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO REFORZAMIENTO
PLATAFORMA IVR COBRANZA MÓVIL**

Para salir del Desafío solo debes presionar el botón "Finalizar"

FINALIZAR