

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°14 - 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 Clave.



CORTE Y DEVOLUCIÓN DE LLAMADA



PROTOCOLO TRANSFERENCIA MÓVIL



CAMBIO DE MÉTODO DE ENVÍO



ACTIVIDAD



DESAFÍO TERMINADO

CORTE Y DEVOLUCIÓN DE LLAMADA



SABER MÁS:

1

Antes de un corte de llamado inesperado en la atención, realiza de inmediato la devolución de llamada utilizando el número registrado en

Workspace (deben ser 3 intentos seguidos).

2

Si es un cliente cartera se debe utilizar el número de contacto que tenga informado en el CRM.

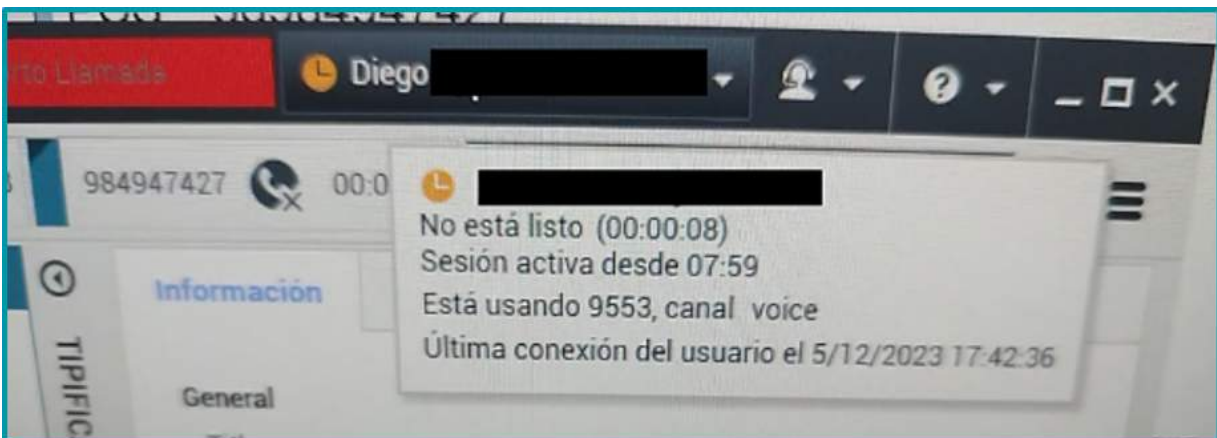
3

Si se ofrece devolución de llamada al cliente, se debe cumplir con este compromiso, de lo contrario, será penalizado.

¿EN QUÉ ESTADO WORKSPACE DEBE QUEDAR EL EJECUTIVO PARA GENERAR LA DEVOLUCIÓN DEL LLAMADO?:

DEVOLUCIÓN DEL LLAMADO

Luego del corte de llamada, el estado de Workspace cambia automáticamente a "After Call Work (ACW)", con ícono de Ausente, lo que permite al ejecutivo realizar la devolución de llamada.



CORTE DE LLAMADA POR PROBLEMAS DE AUDIO

IMPORTANTE

Aplica cuando:

- **La llamada / transferencia ingresa sin audio.**
- **Atención queda sin audio en medio de la atención con el cliente.**

En ambos casos se debe realizar la devolución de llamada.

Informa (máximo 3 veces dentro de 15 segundos):

"Don/Sr(a) XXXX, ¿se encuentra en línea? No lo(a) escucho."

Si cliente no contesta. Informa:

"Don/Sr(a) XXXX, procederé a cortar el llamado".

IMPORTANTE: Una vez que el ejecutivo informe al cliente que finalizará el llamado debe derivar con supervisor del área para generar corte de llamada.

Siempre antes de realizar un corte de llamado, el supervisor debe verificar que efectivamente no hay nadie en línea o no se escucha para proceder a generar el corte de llamada.



REGISTRO SISTEMAS - GESTIÓN DE CALL BACK

IMPORTANTE

Para casos atendidos por la plataforma de Roaming, donde el cliente indica llamar desde el extranjero y la llamada se corta, no es posible realizar CallBack, ya que esto genera cobros adicionales para el cliente.

Recuerda ingresar un correcto registro de la llamada detallando de manera clara y precisa si la gestión de CALLBACK fue exitosa o fallida.

MÓVIL:

- ONE

- **Motivo 1:** Notificaciones cliente

- **Motivo 2:** notificación exitosa/notificación fallida
- **Motivo 3:** Llamado
- **Resultado:** Solicitud completada

- TIPIFICA

- MÓVIL MAS > PILOTO DE ATENCIÓN > CALL BACK > CONTACTADO
- MÓVIL MAS > PILOTO DE ATENCIÓN > CALL BACK > NO CONTACTADO

Ingresa detalle de la atención en el Registro:

Contacto exitoso:

- Nombre del cliente que atendió la devolución
- Devolución de llamada
- Información entregada durante la llamada
- Pruebas realizadas y plazos entregados de corresponder

Contacto no exitoso:

- Informar hora en que se realiza devolución
- Fono al que se intentó contactar
- Número de intentos realizados (3 de formas reiteradas desde que se corta el llamado)





DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

PROTOCOLO TRANSFERENCIA MÓVIL



DEBES SABER:



DEBES SABER

1

Las transferencias se realizan siempre y cuando, la solución del requerimiento del cliente no puede ser gestionada por el ejecutivo front, ejemplo: Clientes que necesiten atención de servicios especializados como ventas, retención, etc. Cliente marca erróneamente la opción del Call Center.

2

Las transferencias hacia otras plataformas siempre deben ser de **FORMA ASISTIDA**.

3

La transferencia asistida se realiza para velar por la continuidad de la atención a nuestro cliente, explicándole al nuevo ejecutivo el detalle del requerimiento para tener completo conocimiento de la solicitud a resolver y evitar realizar una nueva indagación.

4

Al momento de transferir, cada vez que retomes la llamada con el cliente, **debes agradecer su espera**.

5

Se realizará **TRANSFERENCIA DIRECTA** (el cliente se deriva sin contactar al ejecutivo que lo va a atender el transferir) solo cuando la Gerencia de Call Center lo notifique; en casos como, por ejemplo, tiempos de esperas excesivos, dificultad de servicio detectadas (fallas masivas) que generen sobre tráfico, etc.

6

Siempre revisa si la plataforma hacia donde necesitas transferir a nuestro cliente **se encuentra en su horario de atención**.

7

Si el cliente se contacta con la plataforma móvil y solicita desconectar servicios hogar o se contacta con plataforma hogar y desea desconectar servicios móviles, **deberás transferir a la plataforma correspondiente**, la que transferirá al equipo de retención respectivo.

TRANSFERENCIA ASISTIDA:



TRANSFERENCIA ASISTIDA

IMPORTANTE

Si recibes una transferencia asistida considera lo siguiente:

- Pon atención al nombre del cliente y al motivo del llamado indicado por el ejecutivo.
- Debes recibir la transferencia, aunque presentes lentitud en el sistema.
- No debes volver a solicitar al cliente los datos entregados por el ejecutivo Front.
- Saluda formalmente al cliente.
- Inicia la conversación dando continuidad al motivo del llamado o requerimiento del cliente.
- Puedes apoyarte en el siguiente script:

Sr(a) XXXX, gracias por mantenerse en línea. Mi nombre es XXXX, ejecutivo de la plataforma XXXX. Usted nos contactó ya que (explicar motivo del llamado).

Si la llamada es recepcionada fuera del horario de atención, informa al cliente:

Sr(a) XXX, lamentablemente nuestros ejecutivos de (indicar área donde corresponde transferir) están fuera del horario de atención. Lo invitamos a contactarnos (indicar horario de atención de esta plataforma).



TRANSFERENCIA DE FRONT MÓVIL A FRONT HOGAR:



TRANSFERENCIA DE FRONT MÓVIL A FRONT HOGAR

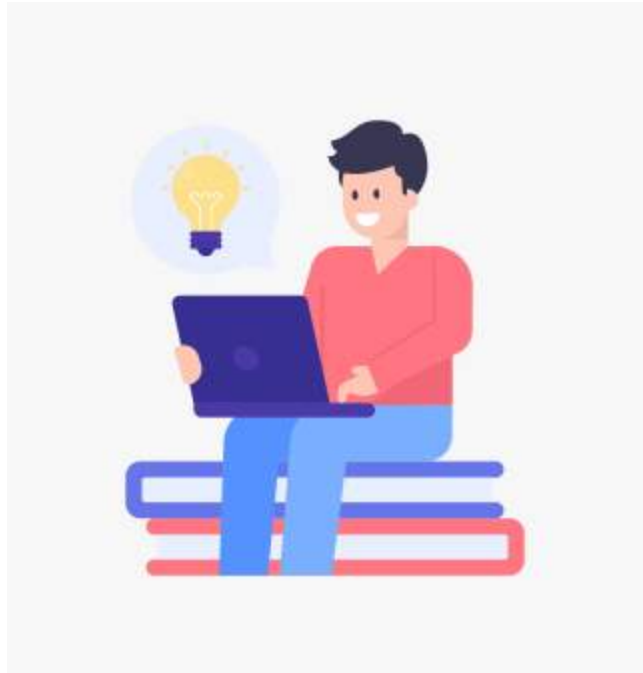
DEBES SABER

GESTIÓN

REGISTRA

- Aplica en caso de transferencias entre negocios, desde front móvil a front hogar o viceversa.
- Siempre se debe realizar la transferencia de manera asistida.
- El ejecutivo móvil debe revisar en Tipifica el servicio hogar del cliente, si es DTH o HFC, para evitar errores en la transferencia, sin preguntar al cliente si su servicio es por cable o antena. Solo en el caso que el cliente no este creado en Tipifica, para determinar qué servicio posee, es posible preguntar si su servicio es por cable o antena.
- Entre plataformas no debe haber validación de motivos de transferencia.

- Se deben entregar los siguientes datos al ejecutivo que recibe la llamada: nombre, Rut y/o PCS, y motivo.



DEBES SABER

GESTIÓN

REGISTRA

1. Ten disponible los datos del cliente para transferir: nombre, Rut y/o PCS, y motivo.

2. Antes de transferir al cliente, infórmale que su requerimiento será derivado a un ejecutivo especialista. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, 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 realiza la transferencia de forma asistida desde Genesys. Utiliza la lista de "Favoritos" o busca el Routing Point correspondiente a la plataforma.

Si el destino no está en favoritos se puede buscar de forma manual, escribiendo el nombre del destino o donde queremos transferir.

Una vez encontrado el destino debes dar clic en el teléfono con la flecha para trasladar al cliente (recuerda que debes esperar el contacto del ejecutivo para realizar la retoma de la llamada).

4. Si la transferencia es exitosa y se hace dentro del horario de atención, informa al ejecutivo que recibirá la llamada lo siguiente:

- Motivo de llamado/transferencia
- Datos del cliente (nombre – Rut – PCS – País de destino)
- Solicitudes que pudiste resolver con él antes de la transferencia (si corresponde).

Apóyate del siguiente script (espera el saludo corporativo de la plataforma especializada):

XXXX, mi nombre es XXXX XXXX de la plataforma XXXX. Te daré los datos de el/la Sr(a) XXXX XXXX, que desea revisar su servicio XXXX ...

5. Una vez retomado el cliente, informa quien lo seguirá atendiendo (puedes informar el nombre del ejecutivo, especialidad o plataforma).

Sr(a) XXXX, en este momento mi compañero de la plataforma XXX atenderá su requerimiento ...

El botón para retomar al cliente es el ícono de teléfono fijo.

Si el cliente selecciona la “Alternativa 1”, indícale la ruta correcta de IVR apoyándote de la siguiente publicación IVR Call Center o utiliza el apartado RUTAS IVR:

Si el cliente selecciona la “Alternativa 2”, deriva la llamada de forma directa seleccionando el icono de transferencia.

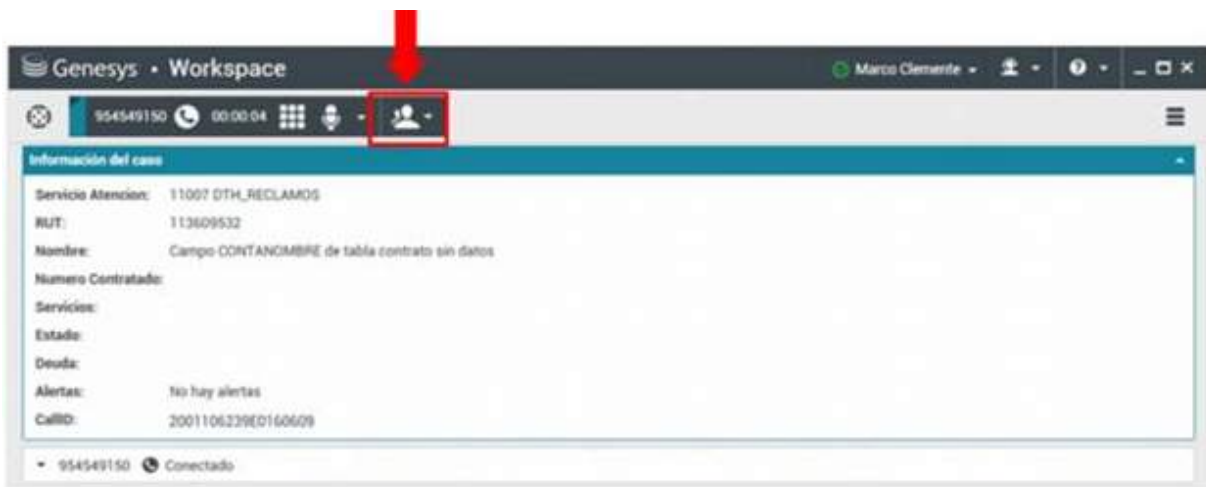
Importante: Se debe seleccionar el icono de acuerdo a la plataforma que se desea transferir.

7. En caso de que la solicitud del cliente requiera transferir y la plataforma esté fuera del horario de atención, informa lo siguiente:

Sr(a) XXXX, le informo que la plataforma especializada atiende de lunes a domingo de XX:XX a XX:XX hrs., por lo que, le recomiendo llamar dentro del horario indicado de forma directa a la opción correcta del 800171171 o al 103 desde una línea móvil Claro, ...

El horario de atención de la plataforma front HFC - FTTH es de lunes a domingo y festivos de 09:00 a 00:00 hrs., y de la plataforma DTH es de lunes a sábado de 09:00 a 18:00 hrs.

Indícale la ruta correcta de IVR apoyándote de la siguiente publicación IVR Call Center.



DEBES SABER

GESTIÓN

REGISTRA

Tópicos de Interacción de CRM One:

- **Motivo 1:** Registro
- **Motivo 2:** Consulta Cliente
- **Motivo 3:** Hogar
- **Resultado:** Solicitud Completada (Transferencia Exitosa) / Imposible Completar (Transferencia Fallida)

*MÓVIL MÁS >> PRODUCTOS Y SERVICIOS >> POSTVENTA HOGAR >> SELECCIONA NEGOCIO
CIERRE >> SOLICITUD >> TRANSFIERE A ÁREA ESPECIALIZADA >> POSTVENTA HOGAR*

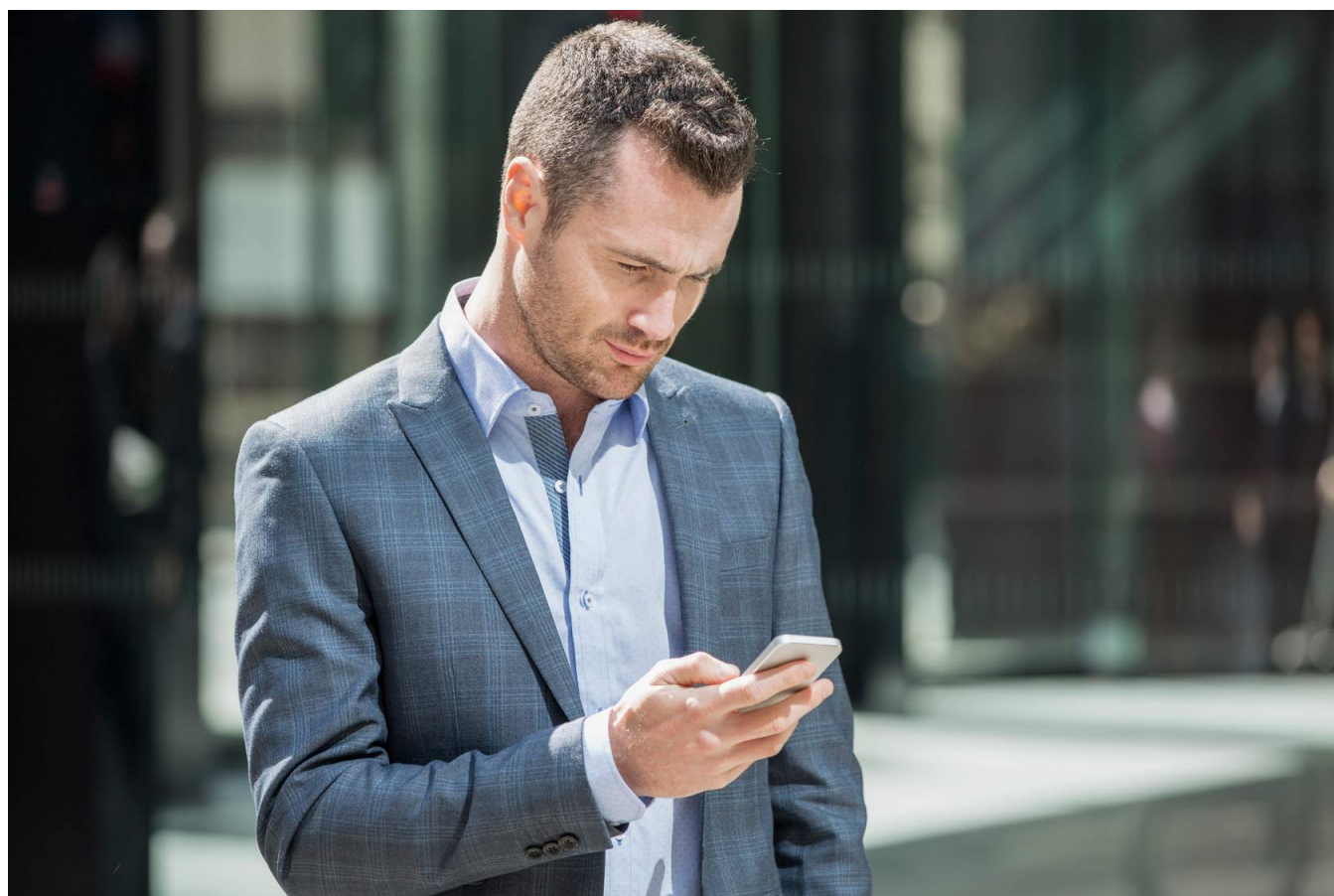
Template:

- Nombre Cliente
- Rut
- PCS
- Motivo



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

CAMBIO DE MÉTODO DE ENVÍO



DEBES SABER:



- Informar al cliente que tiene dudas con respecto a dicho cambio sobre los beneficios de recibir su boleta de forma electrónica:
- - Cuidado al medio ambiente (reducción en tala de árboles, derroche de agua).
 - Ahorro en la huella de carbono (reducción en emisión de gases que aportan al efecto invernadero).
 - Si al cliente se le realizaba el cobro por el despacho de la boleta, ya no se realizará más.

GESTIÓN:

IMPORTANTE

Clientes que se contactan a través de Call Center, en GENESYS les aparecerá la siguiente marca: **"Registra mail del cliente en <http://claroch.cl/RegistroMail id xxxx>"** por lo que puedes apoyarte a continuación en la sección de GESTIÓN.

Si el cliente que estas atendiendo tiene la siguiente marca en GENESYS "REGISTRA MAIL DEL CLIENTE EN HTTP://CLAROCH.CL/REGISTROMAIL ID XXXX", debes informar que a partir de diciembre **el método de envío de boleta para todos los clientes será de manera electrónica**, por lo que la boleta le llegará a su correo electrónico.

"Sr(a). XXXX a partir de diciembre, todos los clientes de la compañía recibirán la boleta de sus servicios en su correo electrónico"

Si el cliente indica que desea actualizar sus correos donde quiere recibir sus boletas o el correo que está en sistema no es el correcto, debes realizar la actualización de su mail en la siguiente página FORMULARIO DE ACTUALIZACIÓN DE CORREOS, donde debes ingresar el RUT del cliente, el correo al que le llegará su boleta y el número de cuenta del servicio.

IMPORTANTE:

Para estos casos, no debes realizar la actualización a través del sistema de atención que estas utilizando, solo actualizar el mail del cliente desde el FORMULARIO DE ACTUALIZACIÓN DE CORREOS.



Formulario de actualización de correo electrónico de Claro. El formulario tiene un encabezado rojo con el logo de Claro. Debajo del logo, el texto indica: "Actualiza tu correo electrónico para recibir tu boleta digital todos los meses". El formulario contiene cuatro campos de entrada de texto, cada uno con una etiqueta a la izquierda: "RUT del titular (sin puntos y con guión)", "Correo electrónico", "Negocio (Móvil/HFC)", y "Número de cuenta". En la parte inferior derecha del formulario, hay un botón rojo con el texto "ENVIAR".

REGISTRO:

Tipifica:



¡Repasemos lo aprendido!

Selecciona la opción que consideres correcta:

Actualmente solo está disponible el método de envío de boletas de forma física.

☐

Verdadero

☐

Falso

SUBMIT



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/02

Es correcto afirmar que, antes de un corte de llamado inesperado en la atención, realiza de inmediato la devolución de llamada utilizando el número registrado en Workspace y deben ser 3 intentos seguidos.

☐ Verdadero

☐ Falso

Pregunta

02/02

Las transferencias hacia otras plataformas siempre deben ser de forma asistida.

☐ Verdadero

☐ Falso

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°14- MÓVIL CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°14-
MÓVIL CLARO**

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

FINALIZAR