



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°23 - 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.



UNIDAD 1: PROTOCOLO TRANSFERENCIA MÓVIL

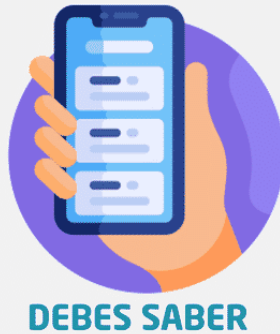


DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: PROTOCOLO TRANSFERENCIA MÓVIL



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.
- Si el cliente ingresa a través de IVR por error a la plataforma móvil y deseaba atenderse en la plataforma Hogar invítalo a llamar al 800171171 o al 103 desde una línea móvil Claro y seleccionar la opción 1



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.

6. Si el tiempo de espera para transferir supera el umbral establecido (30 segundos), retoma al cliente tras 1 intento y brinda las siguientes alternativas. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que la plataforma especializada en estos momentos se encuentra ocupada, debido a ello, le puedo ofrecer las siguientes alternativas:

Alternativa 1: puede llamar dentro de unos minutos de forma directa a la opción correcta del 800171171 o al 103 desde una línea móvil Claro.

Alternativa 2: o bien, puedo derivar de forma directa la llamada, dejándolo(a) en espera hasta que sea atendido por la plataforma especializada, teniendo en cuenta que deberá entregar una vez más todos sus datos.

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 apoyándose 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.

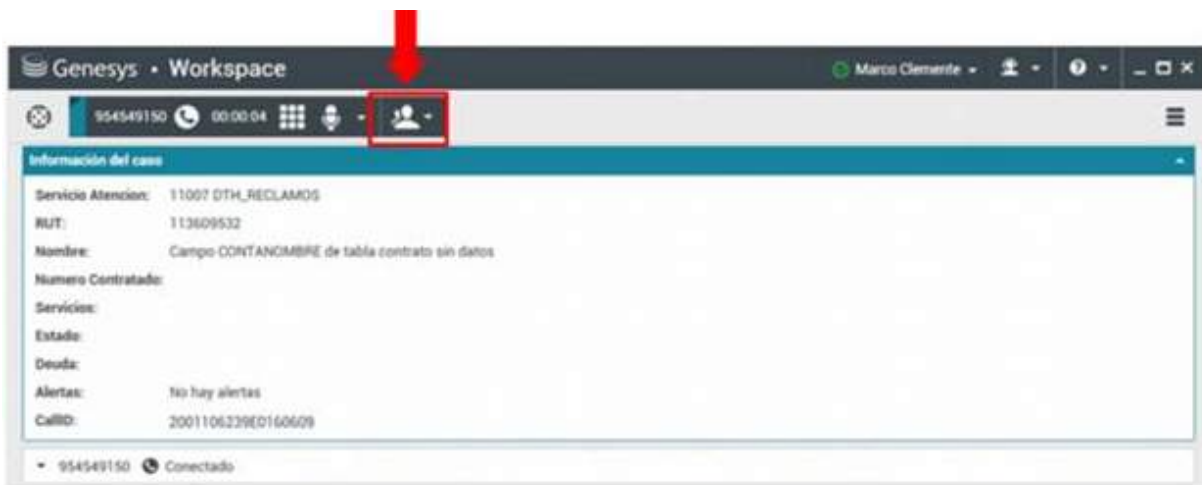
Importante: Se debe seleccionar el icono de acuerdo a la plataforma que se desea transferir.

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 apoyándose 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

RUTAS IVR:

Presiona sobre la imagen para ampliar:

Para contactar a la Plataforma Móvil						
800 171 171	Ingresar Rut del cliente	Opción 2 Servicio Móvil	Opción 1 Atención a Clientes	Ingresar PCS del cliente	Opción 3: contratar planes móviles o comprar equipos	Opción 1: para contratar planes móviles (Ventas)
					Opción 4: configuración y navegación del equipo móvil	Postpago deriva con ejecutivos de atención
					Opción 5: consulta del contrato plan o servicio.	Opción 1: para consultas sobre boleta o factura
						Opción 3: Para finalizar los servicios
					Opción 5: par otras consultas comerciales (Masivo)	

Para contactar a la Plataforma Móvil		
103	Opción 3: contratar planes móviles o comprar equipos	Opción 1: para contratar planes móviles (Ventas)
	Opción 4: configuración y navegación del equipo móvil	Postpago deriva con ejecutivos de atención
	Opción 5: consulta del contrato plan o servicio.	Opción 1: para consultas sobre boleta o factura
		Opción 3: Para finalizar los servicios
		Opción 5: par otras consultas comerciales (Masivo)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO

DESAFÍO N°23- MÓVIL CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°23-
MÓVIL CLARO**

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

FINALIZAR