

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°6 - 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.



PROTOCOLO TRANSFERENCIA MÓVIL



ACTIVIDAD



DESAFÍO TERMINADO

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** y solo en caso de que la operación lo determine la transferencia puede ser de forma directa.

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** (se excepciona este punto para el Call Center móvil debido a un tema técnico que no les permite retomar al cliente).

5

Se realizará **TRANSFERENCIA DIRECTA 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 A CONTENCIÓN MÓVIL:



TRANSFERENCIA A CONTENCIÓN MÓVIL

DEBES SABER

GESTIÓN

REGISTRA

Antes de transferir a Contención:

- El cliente debe solicitar **EXPLÍCITAMENTE** la desconexión de un servicio.
- No debes condicionar su solicitud de baja a una deuda del servicio.
- Clientes molestos o que sólo deseen promociones **NO** deben ser transferidos de forma inmediata, se le debe brindar la atención y en caso de que sea necesario, se debe transferir.
- El horario de atención de la plataforma de Contención Móvil es de lunes a domingo y festivos de **09:00 a 00:00 hrs.**



DEBES SABER

GESTIÓN

REGISTRA

1. Cuando el cliente manifieste la intención de dar baja su servicio móvil, debes transferir la llamada al área especializada, independiente de la situación comercial del cliente. Recuerda que es el titular quien realiza esta solicitud.

2. Ten disponible los datos del cliente para transferir: nombre, Rut, PCS y requerimiento.

3. 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 requerimiento, lo transferiré a un ejecutivo especialista. Favor manténgase en línea.

4. 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 este click, de lo contrario avanza al paso 6 o 7, según corresponda).

5. 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)
- Solicitudes que pudiste resolver con él antes de la transferencia.

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 quiere finalizar su servicio ...

6. Si el tiempo de espera para transferir supera el umbral establecido (30 segundos), retoma al cliente tras 1 intento y explica con el siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que la plataforma especializada en estos momentos se encuentra ocupada. Para que no tenga que esperar más tiempo en línea, validaré su correo electrónico y su teléfono de contacto para dejar registro en sistema, y que se contacten con usted directamente desde el área encargada, en un plazo no superior a 24 horas hábiles.

7. Si el cliente solicita la baja de su servicio fuera del horario de atención, informa lo siguiente:

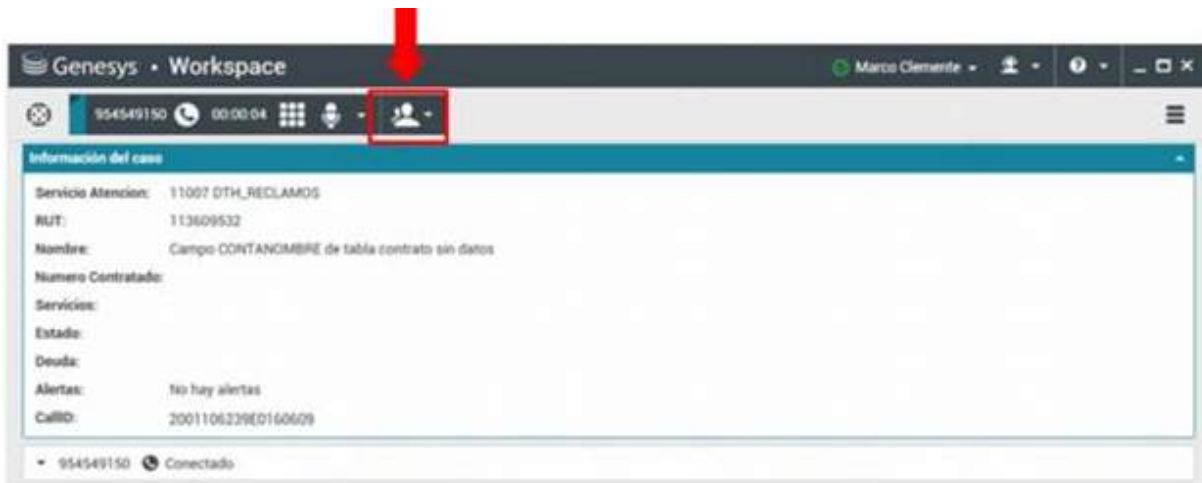
Sr(a) XXXX, le informo que la plataforma especializada atiende de lunes a domingo de 09:00 a 00:00 hrs., por lo tanto, voy a validar su correo electrónico y teléfono de contacto para dejar registro en sistema, y así se puedan contactar con usted desde el área encargada, en un plazo no superior a 24 horas hábiles.

8. Ingresa siempre el siguiente Caso en CRM One, para el registro de una solicitud de termino de contrato, sobre todo para que el cliente sea contactado dentro de las próximas 24 horas hábiles:

- **Motivo 1:** Solicitudes Comerciales
- **Motivo 2:** Modificaciones al Contrato
- **Motivo 3:** Término de Contrato
- **Resultado:** Se Genera Caso
- El único registro válido para la gestión de Callback, es el que se encuentra bajo los tópicos del caso.

Template:

- Transferencia fallida/Contención.
- Teléfono contacto (2)
- Correo electrónico
- Horario preferencia del cliente para ser contactado.
- Motivo de finalización.
- Número del cual llama el cliente.



DEBES SABER

GESTIÓN

REGISTRA

Por transferencia asistida:

Tópicos de Interacción de CRM One:

- **Motivo 1:** Solicitudes Comerciales
- **Motivo 2:** Modificaciones al Contrato
- **Motivo 3:** Término de Contrato
- **Resultado:** Solicitud Completada

MÓVIL MÁS >> MODIFICACIONES AL CONTRATO >> TERMINO DE CONTRATO

CIERRE >> SOLICITUD >> TRANSFIERE A ÁREA ESPECIALIZADA >> RETENCIONES

Template:

- Transferencia Exitosa/Contención
- Nombre del cliente
- PCS a finalizar
- Número del cual llama el cliente

Por solicitud de Callback (Plataforma Ocupada y Fuera de Horario)

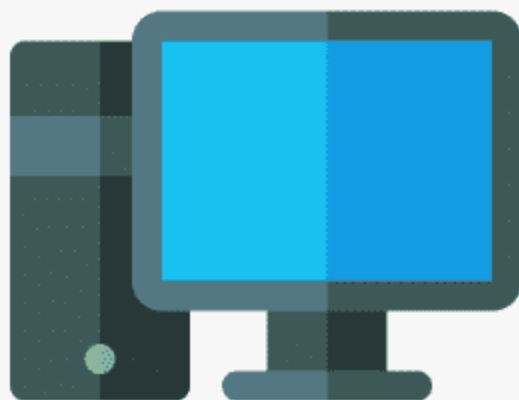
Tópicos de Interacción de CRM One:

- **Motivo 1:** Solicitudes Comerciales
- **Motivo 2:** Modificaciones al Contrato
- **Motivo 3:** Término de Contrato
- **Resultado:** Se Genera Caso

*MÓVIL MÁS >> MODIFICACIONES AL CONTRATO >> TERMINO DE CONTRATO
CIERRE >> CALL BACK GENERADO – USO EXCLUSIVO*

Template:

- Transferencia fallida/Contención.
- Teléfono contacto (2)
- Correo electrónico
- Horario preferencia del cliente para ser contactado.
- Motivo de finalización.
- Número del cual llama el cliente.



TRANSFERENCIA A ROAMING:



TRANSFERENCIA A ROAMING

DEBES SABER

GESTIÓN

REGISTRA

- Siempre se debe realizar la transferencia de manera asistida.
- Las transferencias hacia la Plataforma Roaming deben corresponder a llamadas de consultas de activación, soporte técnico y desactivación de Roaming.
- No se deben transferir consultas sobre facturación del servicio Roaming, estas deben ser gestionadas por el área comercial o el 103.

- Siempre se deben entregar los siguientes datos: nombre, Rut, PCS y país al que viaja el cliente.
- El horario de atención de la Plataforma Roaming es de lunes a domingo, las 24 horas.



DEBES SABER

GESTIÓN

REGISTRA

1. Ten disponible los datos del cliente para transferir: nombre, Rut, PCS y país al que viaja el cliente (en el caso de activación).

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. 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 este click, de lo contrario, avanza al paso 5).

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 la XXXX del servicio Roaming ...

5. 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) XXX, gracias por la espera. En estos momentos los ejecutivos del área especialista se encuentran ocupados, lo dejaré en la fila de espera para que sea atendido, en caso de cortarse el llamado puede contactarse directamente con plataforma Roaming marcando al *7626 o al +56228203331, por favor no corte"*

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



DEBES SABER

GESTIÓN

REGISTRA

Tópicos de Interacción de CRM One:

- **Motivo 1:** Solicitudes Comerciales
- **Motivo 2:** Servicios Adicionales
- **Motivo 3:** Activación/Desactivación de servicio DATOS / SMS / VOZ
- **Resultado:** Solicitud Completada (Transferencia Exitosa) / Imposible Completar (Transferencia Fallida)

*MÓVIL MÁS >> PRODUCTOS Y SERVICIOS >> ROAMING
CIERRE >> SOLICITUD >> TRANSFIERE A ÁREA ESPECIALIZADA >> ROAMING*

Template:

- Nombre Cliente
- Rut
- PCS
- Correo electrónico
- Motivo (producto consultado)
- País de destino (si corresponde)

TRANSFERENCIA A BOTÓN ROJO MÓVIL:



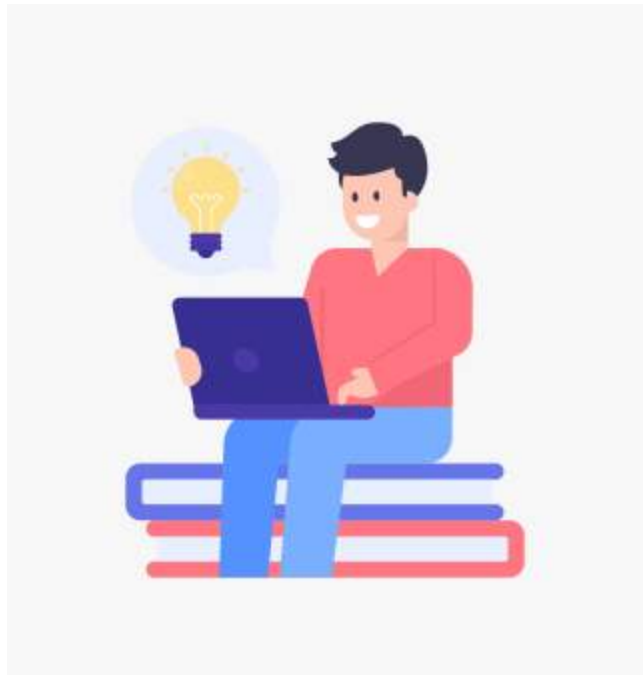
TRANSFERENCIA A BOTÓN ROJO MÓVIL

DEBES SABER

GESTIÓN

REGISTRA

- Siempre se debe realizar la transferencia de manera asistida a BLOQUEADOS_MOVIL_N2.
- Siempre se deben entregar los siguientes datos: Nombre, Rut y PCS.
- El horario de atención de la plataforma de Botón Rojo Móvil es de lunes a domingo de **08:00 a 00:00 hrs.**
- En caso de que no sea posible transferir al cliente de forma asistida se debe dejar un registro en Tipifica para que sea contactado dentro del día entre las **10:00 a 18:00 hrs.** horario continuado.



DEBES SABER

GESTIÓN

REGISTRA

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

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. 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 este click, de lo contrario, avanza al paso 5).

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)
- Solicitudes que pudiste resolver con él antes de la transferencia (si corresponde).

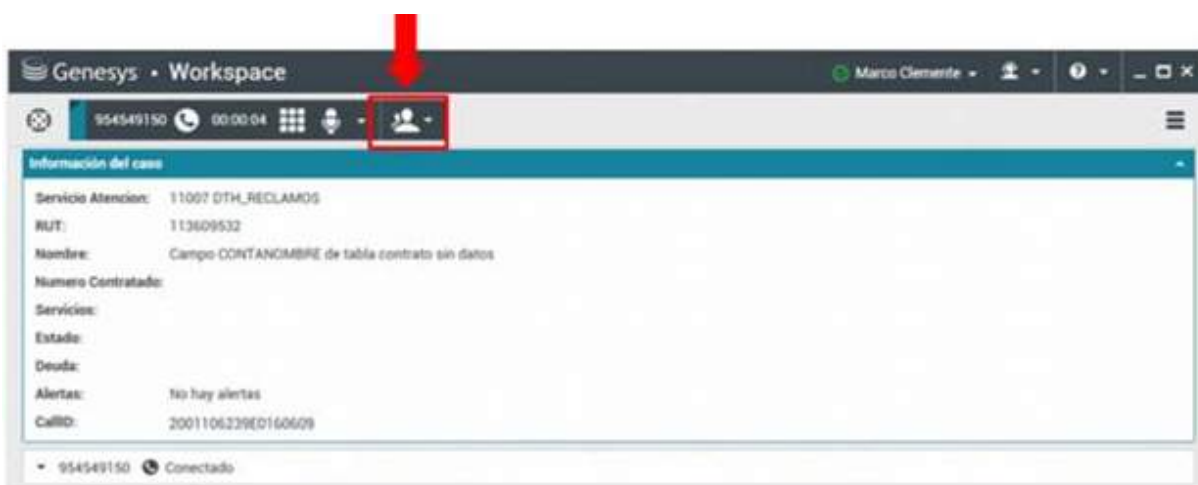
Apóyate del siguiente script (espera el saludo corporativo de la plataforma especializada):

XXXX, mi nombre es XXXX XXXX de la plataforma XXXX. Te daré los datos de el/la Sr(a) XXXX XXXX, que solicita la siguiente gestión ...

5. Si el tiempo de espera para transferir supera el umbral establecido (30 segundos), retoma al cliente tras 1 intento e informa que derivaremos su caso de manera interna para su gestión y dentro del día será contactado. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXX, gracias por la espera. En estos momentos los ejecutivos del área especialista se encuentran ocupados, derivare su caso de manera interna para que sea contactado dentro del día. El horario para que reciba la llamada es de 10:00 a 18:00 hrs.

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



DEBES SABER

GESTIÓN

REGISTRA

Tópicos de Interacción de CRM One:

- **Motivo 1:** Consultas Comerciales
- **Motivo 2:** Documentos - Pagos
- **Motivo 3:** Consultas Documentos de Pago
- **Resultado:** Solicitud Completada (Transferencia Exitosa) / Imposible Completar (Transferencia Fallida)

*MÓVIL MÁS >> DETALLE DE BOLETA >> CONSULTA DE SALDO
CIERRE >> SOLICITUD >> RESUELTO EN LINEA*

Para Callback (Plataforma ocupada)

*MÓVIL MÁS >> BOTÓN ROJO MÓVIL >> SOLICITUD >> SELECCIONA EL MOTIVO >> SOLICITUD >> RESUELVE
CIERRE >> ESCALAMIENTO*

Template:

- Nombre Cliente
- Rut
- PCS
- Correo electrónico
- Motivo



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/02

Las transferencias se realizan siempre y cuando, la solución del requerimiento del cliente no puede ser gestionada por el ejecutivo Front.

☐

Verdadero

☐

Falso

Pregunta

02/02

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

☐

Correcto

☐

Incorrecto

DESAFÍO TERMINADO

DESAFÍO N°6 - MÓVIL TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°6 -
MÓVIL**

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

FINALIZAR