

UPTRAINING - PDA MAYO

# PAGOS - AUTOGESTIÓN



## TENE EN CUENTA LO SIGUIENTE:

- Recordá que si el cliente llama por alguno de los motivos donde aplica Derivación Obligación y luego realiza una consulta adicional o viceversa, debes realizar la gestión o brindarle la información y luego derivar la gestión derivable.
- Este procesos no aplica a Clientes UBB.
- Si existe incidentes en el IVR de Autogestión, se debe registrar el Número de Evento que brinda la placa de novedades, en el "campo comentarios".
- El procesos no admite brindar información o gestionar ante insistencia del Cliente, en estos casos corresponderá empatizar y educar con el uso del mecanismo de Autogestión.

PARA LA AUTOGESTIÓN ENCONTRAMOS LOS SIGUIENTES MOTIVOS DONDE CORRESPONDERÁ APLICAR ESTE PROCESO:

1- Cliente desea conocer el importe y/o vencimiento de sus facturas:

En primer lugar verificá la existencia de Incidente en IVR 112 que afecte a esta consulta, en caso de existir el mismo, brindar la información solicitada. Si no existe incidente, comunícale que obtenga dicha información a través del IVR de Autogestión en la opción estado de cuenta y tipifica la consulta N1: Consulta Comercial, N2: Gestion Cobranzas y Morosidad, N3: Vto/Importe de Facturas Deriv.

PARA LA AUTOGESTIÓN ENCONTRAMOS LOS SIGUIENTES MOTIVOS DONDE CORRESPONDERÁ APLICAR ESTE PROCESO:

2- ¿Es por Aviso de Pago?:

Verificar la existencia de incidente en IVR 112 que afecte a esta consulta, en caso de aperturarse el mismo en Wi, gestioná lo solicitado por el Cliente. Tener en cuenta Speech y Excepciones SI-API indicadas en el proceso. Recordá informar plazos y cargos en caso de corresponder este último.

Si no existe incidente en IVR 112, comunica que debe gestionar el aviso de pago a través de IVR Autogestión.

PARA LA AUTOGESTIÓN ENCONTRAMOS LOS SIGUIENTES MOTIVOS DONDE CORRESPONDERÁ APLICAR ESTE PROCESO:

3- ¿Es para abonar con tarjeta de Crédito?:

Verificar la existencia de incidente en IVR 112 que afecte a esta consulta. Si existe el mismo, informa al cliente que no es posible gestionar la operación momentáneamente y brinda los distintos canales de Pago. Si no existe incidente en IVR 112, comunica que debe realizar el pago a través del IVR de Autogestión, opción Pagar con tarjeta de crédito.

PARA LA AUTOGESTIÓN ENCONTRAMOS LOS SIGUIENTES MOTIVOS DONDE CORRESPONDERÁ APLICAR ESTE PROCESO:

4- Si cliente solicita desuscripción a FOL: Verificar la existencia de incidente en la web que afecte a esta consulta. En caso de existir el mismo, gestiona lo solicitado. N1: Gestión Comercial, N2: Gestión de facturación, N3: Desuscripción a FOL. En cambio, si no existe incidente que afecte a la web Mi cuenta, comunícale al cliente que debe realizar la desuscripción a FOL desde la web. Informa los pasos a seguir:

- Ingresa a [www.telecom.com.ar](http://www.telecom.com.ar)
- Mi cuenta
- usuario y contraseña (sino posee el mismo lo genera)
- Facturas y Pagos
- Desasociar Factura On Line

Para esta situación, tené en cuenta que si Cliente posee una Asistencia por falta de Provisión de Internet el asesor deberá realizar la gestión, No corresponderá Autogestión.

<http://www.quia.com/quiz/6375321.html>

¡MUCHAS GRACIAS!