

PROCESO - Devoluciones de Llamadas

¿Cuál es la queja en general?

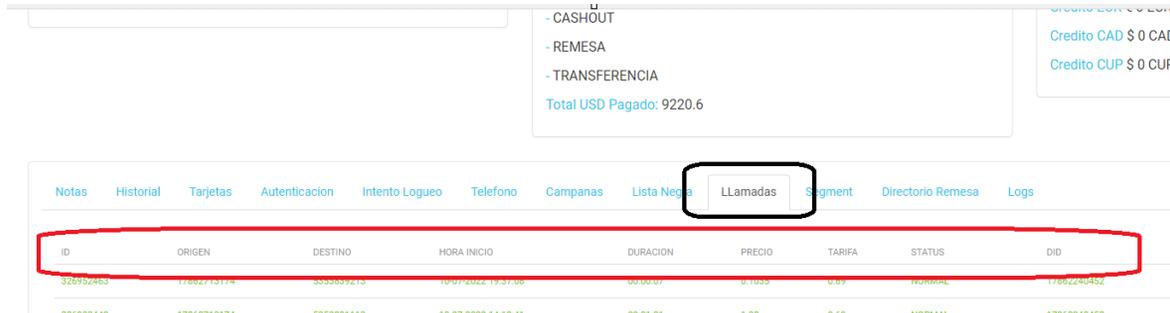
Clientes que indican hablaron menos que lo indicado por el sistema en CRM, que se escucha entrecortado, que no tuvo calidad su llamada, etc.

Acción:

Para dar solución a estas devoluciones, conformemos un esquema de análisis

Pasos

Primero - Ver la historia de devoluciones de llamadas que tenga el cliente, para ello vamos a CRM, ubicamos al cte y seleccionamos el tab de llamadas:



The screenshot shows a CRM interface with a navigation menu at the top. The 'Llamadas' tab is highlighted with a black box. Below the menu, a table of call records is displayed, with the first two rows highlighted by a red box. The table has the following columns: ID, ORIGEN, DESTINO, HORA INICIO, DURACION, PRECIO, TARIFA, STATUS, and DID.

ID	ORIGEN	DESTINO	HORA INICIO	DURACION	PRECIO	TARIFA	STATUS	DID
328932483	17862713774	3333833213	16/07/2022 19:37:08	00:00:07	0.1033	0.69	RECIBIDA	17862240452
9366913448	17862713174	6333801113	16/07/2022 14:19:41	00:01:21	1.38	0.69	RECIBIDA	17869740452

Podemos adelantar páginas si necesitamos ver otras fechas:

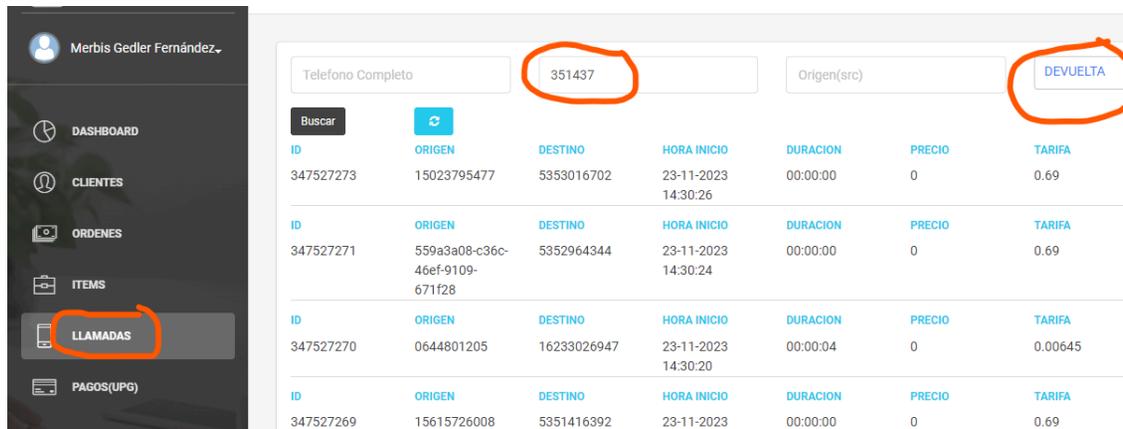
ID	ORIGEN	DESTINO	HORA INICIO	DURACION	PRECIO	TARIFA	STATUS	DID	TRONCAL	RUTA	MIN. GRATIS
321994502	17862713174	5354205899	14-04-2022 09:04:15	00:00:00	0	0.69	CONGESTION	17862240452	102		
321796801	17862713174	5354160301	10-04-2022 21:02:15	00:00:00	0	0.69	CONGESTION	17862240452	81		
321710077	17862713174	5354160301	09-04-2022 14:50:53	00:00:18	0.207	0.69	NORMAL	17862240452	102		
321177859	17862713174	5353839213	01-04-2022 12:59:01	00:00:39	0.69	0.69	NORMAL	17862240452	102		
321145098	17862713174	5353839213	31-03-2022 20:30:19	00:00:14	0.207	0.69	NORMAL	17862240452	102		
320600679	17862713174	5354160301	23-03-2022 19:01:22	00:00:32	0.414	0.69	NORMAL	17862240452	81		
320335441	17862713174	5353839213	19-03-2022 19:06:21	00:03:14	2.76	0.69	NORMAL	17862240452	81		

< 1 2 3 4 5 ... 84 >

a) Miramos si se ha dejado alguna nota en la cuenta respecto a devolución de llamadas o la cantidad de devoluciones

ID	ORIGEN	DESTINO	HORA INICIO	DURACION	PRECIO	TARIFA	STATUS	DID	TRONCAL	RUTA	MIN. GRATIS
347485013	13144482582	5354775879	22-11-2023 09:49:38	00:00:00	0	0.69	CANCELADA	13055042455	0	1402	
347484635	13144482582	5354775879	22-11-2023 09:39:31	00:00:21	0.414	0.69	DEVUELTA	13055042455	262	1402	
347484635	13144482582	5354775879	22-11-2023 09:39:31	00:00:21	0.414	0.69	DEVUELTA	13055042455	262	1402	
347484611	13144482582	5354775879	22-11-2023 09:39:02	00:00:11	0.207	0.69	DEVUELTA	13055042455	262	1402	
347484611	13144482582	5354775879	22-11-2023 09:39:02	00:00:11	0.207	0.69	DEVUELTA	13055042455	262	1402	
347484376	13144482582	5354775879	22-11-2023 09:33:24	00:00:08	0.207	0.69	DEVUELTA	13055042455	262	1402	
347484376	13144482582	5354775879	22-11-2023 09:33:24	00:00:08	0.207	0.69	DEVUELTA	13055042455	262	1402	
347484356	13144482582	5354775879	22-11-2023 09:33:02	00:00:05	0.207	0.69	DEVUELTA	13055042455	262	1402	

b) En el panel de llamadas filtramos las llamadas devueltas y vemos cuantas veces se le ha devuelto llamadas y la frecuencia de estas devoluciones a un usuario específico



ID	ORIGEN	DESTINO	HORA INICIO	DURACION	PRECIO	TARIFA
347527273	15023795477	5353016702	23-11-2023 14:30:26	00:00:00	0	0.69
347527271	559a3a08-c36c-46ef-9109-671f28	5352964344	23-11-2023 14:30:24	00:00:00	0	0.69
347527270	0644801205	16233026947	23-11-2023 14:30:20	00:00:04	0	0.00645
347527269	15615726008	5351416392	23-11-2023	00:00:00	0	0.69

Segundo - Si las llamadas son menores a dos minutos de duración y vemos que el cte no tiene devoluciones o son muy pocas , procedemos a devolver desde CRM y enviamos macro al cte, adaptando / customizar.

Llamadas::Devolución de menos de dos minutos (explicación de la Plus)

Merbis Gedler Fernández

Telefono Completo: 351437 | Origen(src): | Status: | Fecha de: | Fecha:

Buscar

ID	ORIGEN	DESTINO	HORA INICIO	DURACION	PRECIO	TARIFA	STATUS	DID	TRONCAL	RTA
347485013	13144482582	5354775879	22-11-2023 09:49:38	00:00:00	0	0.69	CANCELADA	13055042455	0	1402

[Devolver Costo](#)
[Devolver Costo Parcial](#)

[Contacto](#)
[Llamadas Similares](#)
[Cliente Detalles](#)
[Logs](#)

Nombre: Roberto Refeca | **Moneda:** USD | **DATOS DE CREDITO** | **SERVICIO TU BOLSILLO**
Telefono: 13144482582 | **Pais:** USA | **Credito USD** \$ 51.8 USD | **ACTIVO**
email: roberto.refeca@yahoo.com | **Confiability:** Estable | **Credito EUR** € 0 EUR | **Ir al Cliente**
Registrado: 27/05/2014 | **Credito CAD** \$ 0 CAD
Estado: HABILITADO | **Credito CUP** \$ 0 CUP

También es importante que siempre verifiquemos que se haya completado con éxito la devolución y observar el incremento del saldo del cte:

Notas | **Historial** | Tarjetas | Autenticacion | Intento Logueo | Telefono | Campanas | Lista Negra | LLamadas | Segment | Directorio Remesa | Logs

ID	FECHA	CANTIDAD	CANTIDAD ANT.	CANTIDAD FINAL	TIPO DE CREDITO	DESCRIPCION
214813896	22-11-2023 17:22:13	0.207	51.5872	51.7942	USD credit	DEVOLUCIÓN DEL LLAMADA
214813892	22-11-2023 17:22:05	0.69	50.8972	51.5872	USD credit	DEVOLUCIÓN DEL LLAMADA
214813885	22-11-2023 17:21:57	0.207	50.6902	50.8972	USD credit	DEVOLUCIÓN DEL LLAMADA
214813882	22-11-2023 17:21:50	0.207	50.4832	50.6902	USD credit	DEVOLUCIÓN DEL LLAMADA
214813878	22-11-2023 17:21:43	0.207	50.2762	50.4832	USD credit	DEVOLUCIÓN DEL LLAMADA
214813870	22-11-2023 17:21:36	0.207	50.0692	50.2762	USD credit	DEVOLUCIÓN DEL LLAMADA
214813865	22-11-2023 17:21:28	0.414	49.6552	50.0692	USD credit	DEVOLUCIÓN DEL LLAMADA
214803109	22-11-2023 09:39:52	0.414	50.0692	49.6552	USD credit	Llamada

Tercero - Si las llamadas son de más de dos minutos, debemos **escalar el caso a Marietta Fernandez, asignando el ticket en zendesk**, deben dejar detalle del caso y breve explicación de lo que reporta el cte. Se envía en zen como “Abierto”. Nunca enviar como “Resuelto” porque no le llega a la bandeja del agente gestor. Marietta se ocupa de cerrar y el envío de email al cte

EJM NOTA AMARILLA O TICKET ASIGNADO:

ID del cte: XXXX

Número que reporta el cte

Llamada que reporta el cte, fecha de la misma

Breve descripción

DE AQUÍ EN ADELANTE EL EQUIPO DE RECLAMACIONES DE LLAMADAS SIGUE LA GESTIÓN Y PROCESO (MARIETTA)

Efectuemos un listado de tipificación de las quejas más comunes con posible comunicación al cliente

Queja: - Dice que su llamada no duró lo que dice CRM, sino menos - Habló entrecortado - La llamada no tuvo calidad, etc etc, es decir temas relacionados con duración o calidad de la llamada

Acción: Devolver o escalar según tabla abajo

Explicación:

- Si el cliente nos plantea que su llamada duró menos y nos parece confiable, le devolvemos parcial la

diferencia con respecto al tiempo que él nos reporta, es decir crm dice hablo 3 min pero el dice hablo 1 min y entonces le devolvemos lo correspondiente a 2 minutos **PERO**, de manera amable, cortes etc le decimos que por favor nos envíe la imagen de su teléfono con esa llamada para ver la duración en su teléfono y poder reclamar al proveedor, ya que nosotros lo estamos compensando a él pero eso generalmente hay que reclamar al proveedor ya que el proveedor si nos cobra a nosotros. (entre otras cosas solicitamos esta imagen, no solo para ver la evidencia si no también para que el cliente vea que requerimos una prueba gráfica de lo que plantea, que no puede creer que por solo decir hable tanto ya se le devuelve sin mayor consecuencia)

-Otra cosa que debemos decirle aca tambien, es que si su llamada no tiene la calidad que espera, por favor no deje correr la llamada , no mantenerla activa, simplemente colgar y reintentarlo más tarde, ya que el proveedor si nos cobra a nosotros.

Queja: - Cualquier queja en general sobre la calidad de una llamada STD

Acción: Devolver o escalar según tabla abajo

Tabla para efectuar devoluciones

Fijémonos en la tabla siguiente para tener una guía sobre las devoluciones.

Recordemos, esto es solo una guía para tener una idea, nuestro juicio y apreciación del caso es único y más valioso que cualquier guía

Historia de devoluciones	Llamada que pide devolución	Accion	Nota en cuenta	Comunicación al cliente
No tiene Devoluciones	STD - De 0 a 5 min PLUS - De 0 a 3 min	Devolver	Alerta 1 - Cte con primera devolución de llamada	Explicación inicial
De 2 a 10 devoluciones cortas (hasta 2 o 3 min)	STD - De 0 a 3 min PLUS - De 0 a 2 min	Devolver	Alerta 2 - Cte con algunas pocas devoluciones de llamadas cortas	Explicación reiterada
De 11 a 20 devoluciones cortas (hasta 2 o 3 min)	STD - De 0 a 3 min PLUS - De 0 a 2 min	Devolver	Alerta 3- Cte con varias devoluciones de llamadas - Observar	Explicación reiterada
Más de 11 devoluciones	Cualquier Ruta, más de 3 min	Asignar a Supervisor	Supervisor o líder de la tarea evalúa y resuelve o escala a Humberto	

Macros a utilizar para cada caso en dependencia del reclamo del cte:

Llamadas::Reclamación de llamada. (Devolución autorizada)

Llamadas::Reclamación de llamada. (Devolución NO autorizada)

Llamadas::Facturación de llamadas por minutos completados

INCIDENCIAS Llamadas:: (MARIETTA) Cliente indica NO hablo todo el tiempo que indica nuestro sistema (Customizar)

Llamadas::Reclamo facturación del primer minuto de llamada

Minillamadas::Queja sobre la corta duración de la llamada

Modelo de Macro para Cte que insiste o molesto:

Hola XXX,

Lamentablemente ****no será posible efectuar ninguna otra devolución de llamadas en su cuenta****, las reclamaciones efectuadas por usted y elevadas a nuestro proveedor han corroborado intercambio de tráfico de voz en ambos sentidos sin ninguna dificultad

A la fecha de hoy, en su cuenta se han efectuado a su favor 181 (XXX) devoluciones de llamadas, en las cuales han existido tráfico de voz y Cuballama si tiene que pagarle el servicio al proveedor

Evidentemente nuestro servicio no se ajusta a sus necesidades, tenemos muchísimos clientes en Brasil (XXX) que usan nuestro servicio de llamadas para Cuba sin ninguna dificultad, pero evidentemente en su caso ocurre diferente, quizás es el tipo de móvil o el proveedor suyo de telefonía que provoca un resultado diferente al esperado

De acuerdo a todo esto Liudmila (XXX), de ahora en adelante el uso suyo de nuestro servicio de llamadas es completamente a su riesgo, ya que NO sera posible devolverle ninguna otra llamada con ninguna longitud

Lamentando el inconveniente