

TAREA - Gestión Skill CHAT OFFLINE Twilio - Descripción del Proceso

¿Qué clientes entran en esa cola?

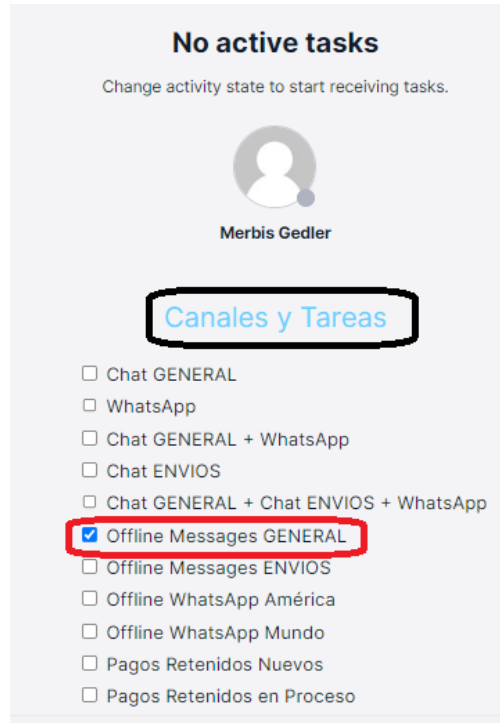
Son clientes que nos escriben vía Chat fuera de nuestro horario de atención (después de las 10pm y antes de las 8am).

Estos casos caen en una cola llamada Chat offline a los que debemos dar atención a partir de las 9am.

¿Cómo gestionar estos casos?

Desde Twilio:

- Ponerse ready en Twilio en el skill Chat offline



- Revisamos primeramente la cuenta del cte, revisamos si la cuenta está activa, si tiene alguna nota en la cuenta que debamos tomar en consideración, etc.

- Se deberán ir tomando cada caso, uno a uno, en Twilio visualizamos los datos del cte, le realizamos una llamada saliente, desde Twilio
- Si es Tarde o Temprano para llamar, dejar caso en bench y en twilio tipifican, dejan nota y completan la tarea.
- Dejar nota de la gestión en cada caso en Twilio, tipificar y completar la tarea.

Speech sugerido:

“Buenos días XXXX, le habla XXX de Cuballama, el motivo de esta llamada es porque recientemente usted nos contactó por nuestro chat en línea, pero desafortunadamente no pudimos atenderle ya que nos escribió fuera de nuestro horario de atención, el cual es de 9am hasta las 9pm todos los días... el motivo de este contacto es para asistirle, dígame por favor cómo puedo ayudarle... (aclarar la duda o solicitud del cte)”

En caso de VM o NC:

“Buenos días, le estamos llamando de Cuballama ya que recibimos un mensaje de su parte fuera de nuestro horario de atención, le llamamos para atender su solicitud. Por favor contáctenos nuevamente para gustosamente asistirle, le recordamos que puede contactarnos de 9am a 9pm cualquier día de la semana. Que pase feliz día”

Y enviamos Macro: **Ctes para Llamar::(CHAT OFFLINE)VM\EMAIL y NC\EMAIL**