
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	GESTIÓN DE INFORMACIÓN A TRAVÉS DEL CONTACT CENTER DE CNT EP DE GUÍA TELEFÓNICA			
	Responsable: Jefatura de Servicio al Cliente	Fecha actualización: 04/08/2020	Versión: 2.0	Código: A4.MP.02.07.01 Página 1 de 11

GESTIÓN DE INFORMACIÓN A TRAVÉS DEL CONTACT CENTER DE CNT EP DE GUÍA TELEFÓNICA


VALIDACIÓN

ELABORADO POR	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Cristina Aldaz Analista de Control de Calidad	Christian Zapata Analista de Control de Calidad Victoria Andrade Supervisora de Servicio al Cliente	Paúl Páramo Jefe de Servicio al Cliente (E)

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	GESTIÓN DE INFORMACIÓN A TRAVÉS DEL CONTACT CENTER DE CNT EP DE GUÍA TELEFÓNICA			
	Responsable: Jefatura de Servicio al Cliente	Fecha actualización: 04/08/2020	Versión: 2.0	Código: A4.MP.02.07.01 Página 2 de 11

Contenido

PROCEDIMIENTO DE TRANSACCIONES EN TIEMPO REAL	3
1. OBJETIVOS.....	3
1.1. OBJETIVO GENERAL.....	3
1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL SERVICIO	3
2. GRUPO OBJETIVO (TARGET DE LA CAMPAÑA)	3
3. INDICADORES Y METAS.....	3
3.1. INDICADORES DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	4
4. ALCANCE:.....	5
5. DEFINICIONES:	5
6. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.....	6
7. POLÍTICAS Y NORMAS DE ATENCIÓN Y OPERACIÓN.....	6
8. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	7
9. PROCEDIMIENTO GENERAL DE LLAMADA	8
9.1. PROCEDIMIENTOS DE TRANSACCIONES SIN AUDIO DE RETORNO O CANAL ABIERTO, CUANDO EL CLIENTE ES DIFÍCIL. (AGRESIVO, EN ESTADO ETÍLICO), INCONVENIENTES CON EL SISTEMA	10
10. ANEXOS	11

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	GESTIÓN DE INFORMACIÓN A TRAVÉS DEL CONTACT CENTER DE CNT EP DE GUÍA TELEFÓNICA			
	Responsable: Jefatura de Servicio al Cliente	Fecha actualización: 04/08/2020	Versión: 2.0	Código: A4.MP.02.07.01 Página 3 de 11

PROCEDIMIENTO DE TRANSACCIONES EN TIEMPO REAL

1. OBJETIVOS

1.1. OBJETIVO GENERAL

Brindar un servicio de atención telefónica a través de personal capacitado que permita proporcionar información sobre los números telefónicos, direcciones y/o ubicación comercial, y de personas únicamente el número telefónico; de acuerdo a los criterios establecidos por el área comercial.

1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL SERVICIO


- Dar información oportuna y actualizada al cliente.
- Ofrecer un servicio eficiente con calidad y calidez al usuario final.

2. GRUPO OBJETIVO (TARGET DE LA CAMPAÑA)

Clientes y usuarios de la CNT EP que requieren información comercial, de personas entre otros.

3. INDICADORES Y METAS


TIPO INDICADOR	CATEGORIA	INDICADOR / METRICAS REQUERIDAS	DESCRIPCIÓN	META POR MÉTRICA	FRECUENCIA
Velocidad de respuesta	SERVICIO	Nivel de servicio	Llamadas contestadas/llamadas abandonadas	85%	Diario
Abandono	SERVICIO	Tasa de abandono	% de abandono	10%	Diario
Utilización	EFICIENCIA	Utilización	% de utilización	86%	Diario
TMO	EFICIENCIA	TMO	Tiempo total de manejo / transacciones manejadas	60	Diario
Ocupación	EFICIENCIA	Ocupación	% de ocupación	>=85%	Diario
Adherencia	SERVICIO	% de adherencia al turno	% de adherencia	>=98%	Diario

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				
	GESTIÓN DE INFORMACIÓN A TRAVÉS DEL CONTACT CENTER DE CNT EP DE GUÍA TELEFÓNICA				
	Responsable: Jefatura de Servicio al Cliente	Fecha actualización: 04/08/2020	Versión: 2.0	Código: A4.MP.02.07.01	Página 4 de 11

PECUF	CALIDAD	Tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreos.	transacciones sin ECUF / Transacciones monitoreadas	95%	Diario
PECAN	CALIDAD	Tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreos.	transacciones sin ECAN / Transacciones monitoreadas	90%	Diario
PECC	CALIDAD	Tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreos.	transacciones sin ECC / Transacciones monitoreadas	99,50%	Diario
PNC	CALIDAD	Tasa de precisión de errores no críticos en las transacciones monitoreos.	transacciones sin ENC/ Transacciones monitoreadas	95%	Diario

3.1. INDICADORES DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

NOMBRE CAMPAÑA	TIPO INDICADOR	CATEGORIA	DISTRIBUCION GENERAL	INDICADOR / METRICAS REQUERIDAS	DESCRIPCIÓN	META POR MÉTRICA
SAC GUIA TELEFÓNICA	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	CALIDAD	25%	NOTA EN BASE AL NÚMERO DE ERRORES CRÍTICOS + NOTA EN BASE AL NÚMERO DE ERRORES NO CRÍTICOS	Monitoreo de transacciones	NA
		PRODUCTIVIDAD	35%	TIEMPO MEDIO DE OPERACIÓN	Se mide la gestión del asesor en la campaña	NA
		OPERACIÓN	20%	PARICIPACIÓN	Porcentaje de participación del asesor en la cola	NA
				AUSENTISMO	Días laborados en relación a los días planificados	<=5%

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				
	GESTIÓN DE INFORMACIÓN A TRAVÉS DEL CONTACT CENTER DE CNT EP DE GUÍA TELEFÓNICA				
	Responsable: Jefatura de Servicio al Cliente	Fecha actualización: 04/08/2020	Versión: 2.0	Código: A4.MP.02.07.01	Página 5 de 11


				ADHERENCIA	Tiempo que el asesor pasa adherido al turno	98%
		CONOCIMIENTO	5%	EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTOS	Nota de Escuelas Comerciales	NA
		INDICADORES GRUPALES	15%	NIVEL DE SERVICIO TASA ABANDONO	Cumplimiento de niveles de servicio y tasa de abandono	NA

4. ALCANCE:

Esta campaña es aplicable para todo el territorio nacional, el mismo que cuente con un producto y/o servicio proporcionado, de acuerdo a lo dispuesto en el TÍTULO HABILITANTE de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP.

5. DEFINICIONES:

- **REPRESENTANTE DE ATENCIÓN AL CLIENTE (RAC).**- Operador del Contact Center; Representante de Atención al Cliente, refiere al personal que procesa transacciones de usuarios finales en un centro de contacto con el cliente.
- **USUARIO.**- es quien usa ordinariamente un servicio y/o producto ya sea privado o público.
- **USUARIO FINAL.**- Beneficiario del servicio contratado y/o solicitado.
- **TMA:** Tiempo Medio de Atención; Tiempo promedio para atender todas las transacciones en un período.
- **TMO:** La cantidad promedio de tiempo que un Rac dedica a procesar una transacción, incluyendo todo tipo de trabajo llevado a cabo luego de haberse desconectado el usuario final.
- **Transacción.**- Llamada entrante.
- **PCRCs.**- Procesos Claves Relacionados con el Cliente; Los PCRCs son aquellos procesos que son críticos para la posibilidad del E-PSIC de brindar altos niveles de desempeño en los productos y servicios ofrecidos a usuarios finales.
- **ECUF:** Error Critico de Usuario Final; Todo aquello que desde la perspectiva del usuario final causa que una transacción sea defectuosa
- **ECAN:** Error Critico que afectan al Negocio; Todo aquello que desde la perspectiva del negocio causa que una transacción sea defectuosa
- **ECC:** Error Critico de Cumplimiento; Errores que hacen que una transacción entera se considere defectuosa porque se encuentra en contra de las políticas aplicadas al servicio
- **ENC:** Error No Critico; Errores que no hacen que la transacción entera sea considerada defectuosa
- **IC.- Interaction Center;** Aplicativo de registro de transacciones del Contact Center


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	GESTIÓN DE INFORMACIÓN A TRAVÉS DEL CONTACT CENTER DE CNT EP DE GUÍA TELEFÓNICA			
	Responsable: Jefatura de Servicio al Cliente	Fecha actualización: 04/08/2020	Versión: 2.0	Código: A4.MP.02.07.01 Página 6 de 11

6. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

- 6.1. Área Responsable y con Autoridad para implementar, actualizar, vigilar el cumplimiento de este procedimiento: Jefatura SAC, Supervisión SAC Contact Center.
- 6.2. Área Responsable de la normalización de este procedimiento en los procesos respectivos: Área de Calidad y Monitoreo Contact Center.
- 6.3. Áreas Responsables de aplicar este procedimiento: RAC y Supervisores del SAC Contact Center.

7. POLÍTICAS Y NORMAS DE ATENCIÓN Y OPERACIÓN

TIPO	POLÍTICA DEL SERVICIO												
HORARIOS DE ATENCIÓN	✓ Servicio al Cliente 24 horas al día, 7 días a la semana												
REGISTRO DE LLAMADA	✓ Creación de un ticket en OMNICANAL al ingreso de cada requerimiento. ✓ Tipificar la llamada de manera correcta.												
GARANTIZAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	✓ Asegurar la entrega de la información solicitada. ✓ El RAC no debe demorar de forma innecesaria la resolución del requerimiento.												
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN	✓ Aplicar la encuesta de satisfacción en todas las llamadas, esto involucra llamadas de consulta privada (todo lo que involucre ingresar a la herramienta de gestión. No aplica para consultas públicas, llamadas que no corresponden al canal de atención. ✓ El incumplimiento de la transferencia de llamada a encuesta de satisfacción se considerará como Error Crítico con Afectación al Cumplimiento. ✓ No aplica para las transferencias entre ventas, retención y SAC y viceversa, solo bajo este escenario estas llamadas estarían exentas de transferir a encuesta. ✓ El VDN habilitado para transferir a la encuesta de satisfacción es el número 50054												
TRANSFERENCIA DE LLAMADAS A SAC Y VENTAS	✓ Si el cliente En caso de detectar que un usuario requiera soporte técnico y/o comercial de productos/servicios ya contratados que no corresponda a una venta, el asesor deberá identificar el grupo al cual debe direccionar mediante transferencia de llamada. No se permite realizar transferencia de llamadas a otros números que no sean los detallados en el punto anterior. <div><table><tr><th>CAMPAÑA</th><th>SKILL</th><th>VDN</th></tr><tr><td>Soporte DTH</td><td>WG_DTH_SOPORTE</td><td>50001</td></tr><tr><td>Soporte internet</td><td>WG_SOPORTE_TECNICO_INTERNET</td><td>50002</td></tr><tr><td>Soporte SMA</td><td>WG_MOVIL_SERVICIO_CLIENTE</td><td>50003</td></tr></table></div> ✓ Si existe una llamada en la que el cliente requiera una petición comercial (servicios de venta como Internet, DTH, telefonía fija, venta de equipos	CAMPAÑA	SKILL	VDN	Soporte DTH	WG_DTH_SOPORTE	50001	Soporte internet	WG_SOPORTE_TECNICO_INTERNET	50002	Soporte SMA	WG_MOVIL_SERVICIO_CLIENTE	50003
CAMPAÑA	SKILL	VDN											
Soporte DTH	WG_DTH_SOPORTE	50001											
Soporte internet	WG_SOPORTE_TECNICO_INTERNET	50002											
Soporte SMA	WG_MOVIL_SERVICIO_CLIENTE	50003											


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	GESTIÓN DE INFORMACIÓN A TRAVÉS DEL CONTACT CENTER DE CNT EP DE GUÍA TELEFÓNICA			
	Responsable: Jefatura de Servicio al Cliente	Fecha actualización: 04/08/2020	Versión: 2.0	Código: A4.MP.02.07.01 Página 7 de 11

	<p>móviles, portabilidad y upgrade de servicios fijos y móviles), el RAC deberá transferir la llamada a los siguientes VDNs:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>CAMPAÑA</th><th>VDN</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Asesoría Comercial Internet</td><td>50004</td></tr> <tr> <td>Móvil Ventas</td><td>50005</td></tr> <tr> <td>DTH Ventas</td><td>50006</td></tr> </tbody> </table> <p>✓ El horario de atención del área de ventas es de lunes a domingo de 07h00 a 20h00.</p>	CAMPAÑA	VDN	Asesoría Comercial Internet	50004	Móvil Ventas	50005	DTH Ventas	50006
CAMPAÑA	VDN								
Asesoría Comercial Internet	50004								
Móvil Ventas	50005								
DTH Ventas	50006								
TIPO	POLÍTICAS DE ATENCIÓN								
POLÍTICAS INTERNAS DE OPERACIÓN	✓ Utilizar debidamente las herramientas de trabajo, no se permitirá utilizar los aplicativos para realizar llamadas y/o actividades de uso personal.								
	✓ No usar el internet como herramienta para uso personal, búsqueda o revisión de otras páginas.								
	✓ No se debe brindar información de otras operadoras (celulares y convencionales), de publicidad y/o folletos que se encuentran en internet.								
	✓ Se puede otorgar hasta 3 números telefónicos por cliente.								
	✓ El RAC no podrá permanecer en conexión auxiliar sin justificación, así como mal utilizar los estados de pausa.								
	✓ No se permite suspender la atención sin causa justificada a excepción de los casos establecidos en el procedimiento de transacciones sin audio o cliente difícil, así como cerrar la llamada y/o dejar que esta se pierda.								
	✓ Verificar la operatividad de los aplicativos y transacciones del servicio.								
POLÍTICAS DE MONITOREO Y CALIDAD	✓ Utilizar tono de voz cordial y cortés hacia el usuario final.								
	✓ Si el RAC comete un error crítico en la gestión no aprobará la evaluación cualitativa (monitoreo).								
	✓ Si el RAC posee casos críticos se aplicarán sanciones de acuerdo a lo estipulado en las Políticas del Contact Center.								
	✓ El supervisor deberá retroalimentar los casos con un tiempo máximo de 3 días calendario, desde que el caso se encuentre en la bandeja BPM.								

8. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El tener un enfoque bien definido hacia el cliente y una orientación hacia el servicio constituye un reto para nuestra organización, el servicio que se ofrece a los clientes es siempre importante; actualmente constituye un elemento básico para el éxito de la empresa, ya que una relación cordial entre nuestra empresa y el cliente conforman una ventaja competitiva.


El Contact Center brinda servicios de atención a clientes por medio de asesores telefónicos, proporcionando así valor agregado a nuestros clientes, brindando atención de calidad y satisfaciendo sus peticiones y necesidades frente a cualquier producto y/o servicio proporcionado por la empresa.


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	GESTIÓN DE INFORMACIÓN A TRAVÉS DEL CONTACT CENTER DE CNT EP DE GUÍA TELEFÓNICA			
	Responsable: Jefatura de Servicio al Cliente	Fecha actualización: 04/08/2020	Versión: 2.0	Código: A4.MP.02.07.01 Página 8 de 11

Los clientes y/o usuarios de la CNT EP, se pueden comunicar desde cualquier teléfono fijo al número 104 a nivel nacional, excepto en la ciudad de Cuenca, en la cual el número de información es 07-283-4700, el cual permite brindar información de números de locales comerciales, negocios, empresas, de personas, etc. tanto teléfonos como dirección y/o ubicación por medio de los aplicativos especializados.

9. PROCEDIMIENTO GENERAL DE LLAMADA


Nº	ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
1	Apertura	1) El RAC brindará el script establecido para la campaña: <i>"Buenos días / tardes / noches, Le atiende (Nombre y apellido del RAC) en qué le puedo servir?"</i>	Operador Contact Center	a) Tomar la llamada tiempo máximo de 05 seg. ingresada al RAC. En caso de no tener respuesta por parte del usuario final el tiempo máximo de espera es de 5 segundos posterior al saludo inicial. Pasado este tiempo de espera el RAC deberá aplicar el script "Canal abierto"
2	Indagación	1) El Rac indagará el requerimiento del cliente: Sr./Sra./Srta. Por favor en qué Provincia o Ciudad / Sector, para la búsqueda de números residenciales solicitar nombres completos de la persona. (solicitar cualquier otro dato adicional como Dirección, parafrasear el nombre, etc. si el caso lo requiere para realizar la búsqueda en el aplicativo) 2) El Rac solicitará tiempo de espera para buscar la información: <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Por favor me permite un momento"</i> • <i>"Un momento por favor"</i> • <i>"Manténgase en la línea por favor"</i> (cualquiera de los scripts mencionados está correcto) 3) El Rac retomará la llamada: <i>"Gracias por su gentil espera".</i> Si la búsqueda demora más de 10 segundos, el RAC informará el estado de la gestión obligatoriamente.	Operador Contact Center	a) Ubicada la información retomar la llamada agradeciendo la espera y proporcionar la misma.

		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS							
		GESTIÓN DE INFORMACIÓN A TRAVÉS DEL CONTACT CENTER DE CNT EP DE GUÍA TELEFÓNICA							
		Responsable: Jefatura de Servicio al Cliente	Fecha actualización: 04/08/2020	Versión: 2.0	Código: A4.MP.02.07.01	Página 9 de 11			
3	Entrega de información	1) El Rac mencionará al cliente: "Sr/Sra./Srta., Se encuentra listo para tomar nota?, Está listo para tomar nota o tome nota por favor" (cualquiera está correcta)		Operador Contact Center					
4	Despedida	1) Informar el Script de despedida: "Fue un placer servirle, que tenga buen día/tarde/noche" 2) Indicar script para la encuesta de satisfacción: "Estimado Sr/Sra. por procesos de Control de Calidad solicitamos nos ayude con una encuesta que nos permitirá mejorar nuestro servicio, en este momento le transfiero. Gracias".		Operador Contact Center	Todas las llamadas deberán ser transferidas a la encuesta a excepción de los siguientes escenarios: canal equivocado, números reservados y números no registrados en el aplicativo.				
5	Ejecutar Gestión Pos Contacto	<p>Registro en OMNICAL:</p> <ol style="list-style-type: none">Se debe registrar todas las llamadas.Para el registro de interacciones:<ol style="list-style-type: none">Para las llamadas que ingresan por consulta de guía comercial, el RAC tipificará en Omnicanal como:<ul style="list-style-type: none">Categoría: CONSULTATipo: COMERCIALPIR 1: GUÍA DE INFORMACIÓNPIR 2: Escoger opción de acuerdo al requerimiento.Para las llamadas que ingresan por soporte técnico, el RAC deberá tipificar en Omnicanal como:<ul style="list-style-type: none">Categoría: SOPORTETipo: TÉCNICOPIR 1: GUÍA DE INFORMACIÓNPIR 2: Escoger opción de acuerdo al requerimiento.Para generar el registro en OMNICAL en los escenarios SIN PRODUCTO ASOCIADO, tales como: requerimientos de la hora, si el número convencional o celular del cual se comunica el usuario no registra información en la herramienta Omnicanal, se registrarán con el siguiente número genérico:<table><tr><th>CÉDULA</th><th>PRODUCTO</th></tr><tr><td>0333333333</td><td>Telefonía Fija</td></tr></table>		CÉDULA	PRODUCTO	0333333333	Telefonía Fija	Operador Contact Center	
CÉDULA	PRODUCTO								
0333333333	Telefonía Fija								
		a. El RAC deberá tipificar en Omnicanal como:							

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	GESTIÓN DE INFORMACIÓN A TRAVÉS DEL CONTACT CENTER DE CNT EP DE GUÍA TELEFÓNICA			
	Responsable: Jefatura de Servicio al Cliente	Fecha actualización: 04/08/2020	Versión: 2.0	Código: A4.MP.02.07.01 Página 10 de 11
	<ul style="list-style-type: none"> • Categoría: CONSULTA • Tipo: COMERCIAL • PIR1: GUÍA DE INFORMACIÓN • PIR2: SIN PRODUCTO ASOCIADO <ol style="list-style-type: none"> Si no se cuenta con OMNICANAL enviar a los correos correspondientes. Se escalarán a los siguientes correos electrónicos tanto para comercial como técnico: COM SoporteBack SAC (soporteback.sac@cnt.gob.ec) COM SoporteBack Comercial (ccsoportebackcomercial@cnt.gob.ec) 			

9.1. PROCEDIMIENTOS DE TRANSACCIONES SIN AUDIO DE RETORNO O CANAL ABIERTO, CUANDO EL CLIENTE ES DIFÍCIL. (AGRESIVO, EN ESTADO ETÍLICO), INCONVENIENTES CON EL SISTEMA

Nº	ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
1	Script de Llamada Sin audio de retorno o Canal Abierto	1. Brindar el script establecido para esta situación: <i>"Estimado cliente, debido a que tenemos problemas de comunicación, por favor vuelva a contactarse con nosotros, que tenga buen día/tardes/noche"</i>	Operador Contact Center	a) Indicar el Script y proceder a desconectar la llamada, después de 5 seg. de detectar el incidente
2	Script de transacción cuando el Usuario Final es difícil. (agresivo, prepotente, grosero, altanero, en estado etílico)	1. Brindar el script establecido para esta situación: <i>"Estimado cliente, en estas condiciones no puedo proseguir con la llamada, por lo que procedo a cerrarla, que tenga buen día/ tarde/noche"</i>	Operador Contact Center	a) Indicar el Script calmado y proceder a desconectar la transacción.
3	Script de transacción cuando existen inconvenientes con el sistema.	1. Brindar el script establecido para esta situación: <i>"Estimado cliente, pedimos disculpas por los inconvenientes causados; nos encontramos realizando mantenimiento en el sistema. Por favor vuelva a llamar en 10 minutos para atender su requerimiento, gracias por su comprensión, que tenga buen día/tarde/noche"</i>	Operador Contact Center	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	GESTIÓN DE INFORMACIÓN A TRAVÉS DEL CONTACT CENTER DE CNT EP DE GUÍA TELEFÓNICA			
	Responsable: Jefatura de Servicio al Cliente	Fecha actualización: 04/08/2020	Versión: 2.0	Código: A4.MP.02.07.01 Página 11 de 11

10. ANEXOS

No.	DOCUMENTO	RESPONSABLE	NOMBRE
1	Guía de Usuario “Guía Telefónica”	Operación SAC	Paúl Páramo
2	Video interactivo registro de interacciones en Omnicanal	Operación SAC	Paúl Páramo