
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	SERVICIO AL CLIENTE INTERNO SOPORTE COLEGA A TRAVÉS DE CONTACT CENTER CNT EP			
	Responsable: Control de Calidad	Fecha de actualización: 18/11/2019	Versión: 1.0	Código: A4.MP.02.04.01.. Página 1 de 13


SERVICIO AL CLIENTE INTERNO SOPORTE COLEGA No A TRAVÉS DE CONTACT CENTER CNT EP

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Galo Guayanlema Operador SAC Contact Center		
Juan Gualotuña Supervisor SAC Contact Center	Cristina Aldaz Analista Control de Calidad CC	Paúl Páramo Jefe SAC Contact Center

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	SERVICIO AL CLIENTE INTERNO SOPORTE COLEGA A TRAVÉS DE CONTACT CENTER CNT EP			
	Responsable: Control de Calidad	Fecha de actualización: 18/11/2019	Versión: 1.0	Código: A4.MP.02.04.01.. Página 2 de 13

CONTENIDO

A) MANUAL DE CAMPAÑA SOPORTE COLEGA	3
1. IDENTIFICACIÓN DE LA CAMPAÑA.....	3
2. OBJETIVOS.....	3
2.1. OBJETIVO GENERAL.....	3
2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	3
3. GRUPO OBJETIVO (TARGET DE LA CAMPAÑA)	3
4. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	3
5. PROCEDIMIENTO GENERAL SOPORTE COLEGA	4
6. INDICADORES Y METAS.....	4
B) POLÍTICAS Y NORMAS DE ATENCIÓN Y OPERACIÓN.....	5
C) PROCEDIMIENTO GENERAL SOPORTE COLEGA	7
D) TRANSFERENCIAS A COLEGA ESPECIALIZADO.....	9
E) INSTRUCCIONES ATENCIÓN DE PETICIONES, INCIDENTES, ESCALAMIENTO Y CASOS FORTUITOS.....	10
INCIDENTE ENGANCHADO NO AUTENTICA.....	11
INCIDENTE MÓDEM DESENGANCHADO	11
INCIDENTE AUTENTICA NO NAVEGA // NAVEGACIÓN LENTA/INTERMITENTE	12
EVENTO FORTUITO, MANTENIMIENTO PROGRAMADO	12
F) LLAMADAS SIN AUDIO DE RETORNO O CANAL ABIERTO – CLIENTE DIFÍCIL, AGRESIVO, EN ESTADO ETÍLICO.....	13

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	SERVICIO AL CLIENTE INTERNO SOPORTE COLEGA A TRAVÉS DE CONTACT CENTER CNT EP			
	Responsable: Control de Calidad	Fecha de actualización: 18/11/2019	Versión: 1.0	Código: A4.MP.02.04.01.. Página 3 de 13

A) MANUAL DE CAMPAÑA SOPORTE COLEGA

1. IDENTIFICACIÓN DE LA CAMPAÑA

Soporte a técnicos de Internet y telefonía fija a través de llamadas Inbound.

2. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL

Resolver en línea los requerimientos reportados por los técnicos de las zonas integrales a través de soporte colega para los productos banda ancha fija de la CNT E.P.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Proporcionar acciones correctivas orientadas a la resolución de incidentes, peticiones presentadas en el servicio de Banda Ancha Fija.
- Escalar los requerimientos que no se han podido solventar en primer contacto y direccionarlos al área de soporte colega N1.


3. GRUPO OBJETIVO (TARGET DE LA CAMPAÑA)

Clientes internos (técnicos integrales) que poseen requerimientos de los productos y/o servicios proporcionados por la Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP.

4. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

La Jefatura de Servicio al Cliente está estructurada en niveles de atención.

El Nivel 0 de Soporte Colega de banda ancha fija, permite brindar soporte técnico en incidentes, que afectan a la prestación del servicio. Así como la recepción y atención de peticiones, logrando la resolución en el primer contacto, para casos especiales se derivará al N1 de soporte colega de la CNT EP.


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				
	SERVICIO AL CLIENTE INTERNO SOPORTE COLEGA A TRAVÉS DE CONTACT CENTER CNT EP				
	Responsable: Control de Calidad	Fecha de actualización: 18/11/2019	Versión: 1.0	Código: A4.MP.02.04.01..	Página 4 de 13

5. PROCEDIMIENTO GENERAL SOPORTE COLEGA




6. INDICADORES Y METAS

CATEGORIA	TIPO INDICADOR	INDICADOR / METRICAS REQUERIDAS	DESCRIPCIÓN	META POR MÉTRICA	FRECUENCIA
SERVICIO	Nivel de Servicio / Velocidad de respuesta	Porcentaje de transacciones atendidas dentro del periodo de tiempo establecido como objetivo	Número de transacciones atendidas en un umbral de tiempo / Total de transacciones entrantes	90%	Diario
	Tasa de Abandono	Número de clientes que llaman y cortan después del IVR pero antes de hablar con un RAC	Número de transacciones abandonadas / Número de transacciones entrantes	10%	Diario
	Tasa de Escalamiento	Número de transacciones escaladas como porcentaje del número de transacciones manejadas	Número de transacciones escaladas / Total de transacciones manejadas	<=5%	Diario
	TMO	El tiempo promedio que lleva manejar una transacción en Tiempo Real, incluyendo todo tipo de trabajo llevado a cabo luego de haberse desconectado el usuario final	Tiempo medio de manejo (INC ACW)/ Transacciones Manejadas	288	Diario
	Ocupación	Porcentaje de tiempo que un RAC está disponible para hacer trabajo productivo	Tiempo hablado+Tiempo hold+Tiempo en ACW/Tiempo Disponible + Tiempo hablado+Tiempo hold+Tiempo en ACW	>=85%	Diario
CALIDAD	Precisión de Escalamiento	Transacciones que fueron escaladas a otro equipo y que fueron escaladas correctamente	transacciones correctamente escaladas / número de transacciones escaladas	>=90%	Diario
	PECUF	Tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreos.	transacciones sin ECUF / Transacciones monitoreadas	95%	Diario
	PECAN	Tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreos.	transacciones sin ECAN / Transacciones monitoreadas	90%	Diario


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				
	SERVICIO AL CLIENTE INTERNO SOPORTE COLEGA A TRAVÉS DE CONTACT CENTER CNT EP				
	Responsable: Control de Calidad	Fecha de actualización: 18/11/2019	Versión: 1.0	Código: A4.MP.02.04.01..	Página 5 de 13
	PECC	Tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreos.	transacciones sin ECC / Transacciones monitoreadas	99,50%	Diario
	PENC	Tasa de precisión de errores no críticos en las transacciones monitoreos.	transacciones sin ENC / Transacciones monitoreadas	95%	Diario
	FCR	Resolución en el primer contacto	Número de transacciones que se resolvieron en primer contacto / Total de transacciones atendidas	Por Definir	Diario

B) POLÍTICAS Y NORMAS DE ATENCIÓN Y OPERACIÓN

TIPO	POLÍTICA DEL SERVICIO
USO HERRAMIENTA OMNICANAL Y REGISTRO DE INTERACCIÓN EN BPM3	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El RAC debe consultar toda interacción de atención a través de la plataforma Omnicanal mediante número de cédula, número de servicio, pasaporte o contrato del cliente de acuerdo al producto en el cual se presente el requerimiento. ✓ Gestionar la petición o incidente sobre el producto reportado, creando un ticket de atención por omnicanal hacia la herramienta BPM V3, ya sea solventándola en el primer Nivel de atención o derivando la llamada al Nivel 1. ✓ Antes de finalizar la interacción con el cliente se debe completar el campo comentarios de manera obligatoria a excepción de las consultas públicas o privadas, ya que se consideran en omnicanal como registros rápidos.
HORARIOS DE ATENCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Atención servicio soporte colega de Lunes a Sábado de 08:00am hasta 19:00pm y domingos de 08:00am hasta las 15:00pm
GARANTIZAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Asegurar la solución del incidente o requerimiento reportado por el cliente interno. ✓ El RAC no debe demorar de forma innecesaria la resolución del requerimiento
CIERRE DEL INCIDENTE O REQUERIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cerrar el ticket en el aplicativo una vez confirmada la solución con el cliente interno.
ESCALAMIENTOS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Al no proporcionar la solución en soporte colega No, se transfiere la llamada a soporte especializado al VDN 50045.
ORDENES DE REQUERIMIENTOS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se debe validar que las peticiones de instalación, reparación, traslado y cambio de módem se encuentren con órdenes generadas, caso contrario el caso se finaliza.
ANULACIÓN DE PETICIONES	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Para instalaciones nuevas el RAC debe anular la petición en OPEN cuando los parámetros de línea no se encuentren dentro de los rangos establecidos.
TIPO	POLÍTICAS DE ATENCIÓN
POLÍTICAS INTERNAS DE OPERACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Utilizar debidamente las herramientas de trabajo, no se permitirá utilizar los aplicativos para realizar llamadas personales. ✓ El RAC no podrá permanecer en conexión auxiliar sin justificación, así

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	SERVICIO AL CLIENTE INTERNO SOPORTE COLEGA A TRAVÉS DE CONTACT CENTER CNT EP			
	Responsable: Control de Calidad	Fecha de actualización: 18/11/2019	Versión: 1.0	Código: A4.MP.02.04.01.. Página 6 de 13

	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.
	✓ Se prohíbe el ingreso de personal ajeno al área sin previa autorización de supervisión
	✓ Se prohíbe el uso de celulares o dispositivos adicionales dentro de la sala y durante la jornada laboral, con la excepción de casos emergentes autorizados por la supervisión
	✓ Verificar la operatividad de los aplicativos y transacciones del servicio.
	✓ Se prohíbe remitir o manipular información confidencial no autorizada por la supervisión dentro del Centro Integrado de información.
	✓ Reportar toda incidencia que afecte a los tiempos de logueo y deslogueo del RAC.
	✓ Las quejas de monitoreo por mala atención de asesores del Contact Center, no podrán ser direccionadas a ninguna otra persona que no sea el supervisor.
	✓ Mantener en todo momento una atención amable y cordial hacia el Usuario Final. Se prohíbe: ✓ Utilizar tono de voz agresivo, descortés o demostrar signos de impaciencia o molestia ✓ Tratar de manera agresiva al cliente ✓ Mantener mala predisposición para la atención hacia el usuario final ✓ No contestar la llamada y esperar que el cliente cuelgue ✓ Cerrar la llamada unilateralmente
	✓ El RAC no debe: ✓ Realizar comentarios despectivos o negativos hacia el usuario final ✓ Exceder tiempo de espera establecido ✓ Solicita al cliente que vuelva a comunicarse para otros requerimientos ✓ Promover el retiro del servicio ✓ Direcciona a CIS innecesariamente
TIPO	POLÍTICAS DE MONITOREO Y CALIDAD
POLÍTICAS DE MONITOREO Y CALIDAD	✓ 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
	✓ Se debe cumplir con todos los parámetros vigentes en la evaluación de la plantilla de monitoreo.
	✓ Si un asesor incurre en un error crítico, automáticamente no pasará la evaluación y debe recibir la retroalimentación respectiva por parte del supervisor.
	✓ El RAC podrá apelar dentro de un plazo de 48 horas calendario la evaluación que no pasó el monitoreo siempre y cuando la supervisión se encuentre de acuerdo y solicite recalificación.
	✓ El RAC podrá apelar la evaluación que si pasó el monitoreo dentro de

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	SERVICIO AL CLIENTE INTERNO SOPORTE COLEGA A TRAVÉS DE CONTACT CENTER CNT EP			
	Responsable: Control de Calidad	Fecha de actualización: 18/11/2019	Versión: 1.0	Código: A4.MP.02.04.01.. Página 7 de 13

	un plazo de 72 horas calendario siempre y cuando la supervisión se encuentre de acuerdo y solicite recalificación.
	✓ El supervisor deberá retroalimentar los casos con un tiempo máximo de 5 días calendario, desde que el caso se encuentre en la bandeja BPM.

C) PROCEDIMIENTO GENERAL SOPORTE COLEGA

Nº	ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
1	REALIZAR LA APERTURA DE LA INTERACCIÓN	<p>1. El RAC debe brindar el script establecido para la campaña:</p> <p>a. <i>"Gracias por llamar a la CNT, le saluda (nombre y apellido del RAC),</i></p> <p>En caso de ser para Gpon el requerimiento se transfiere con al VDN 50045 con el siguiente script: (excepto consultas de usuario y claves que lo pueden ver en axis)</p> <p>a. <i>"Estimado colega, para solventar su requerimiento, su llamada será transferida al equipo de soporte especializado"</i></p> <p>Si el requerimiento tiene que ver con las actividades que realiza colega NO se debe de seguir con la atención.</p> <p>b. <i>¿Con quién tengo el gusto de hablar?"</i></p> <p>c. <i>Compañero / Colega, (nombre de técnico) en qué le puedo servir?</i></p>	Operadores Contact Center	<p>a) Tomar la llamada tiempo máximo de 03 seg. ingresada al RAC.</p> <p>b) 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"</p>
2	VALIDAR DATOS	<p>El RAC debe identificar el tipo de requerimiento de acuerdo a la necesidad del cliente interno: peticiones e incidentes.</p> <p>a. Se solicita al colega el número piloto del cliente (número de servicio, teléfono)</p> <p>b. El RAC solicita al técnico los nombres y apellidos del titular del servicio aplicado el siguiente script: <i>"El servicio se encuentra a nombre de (Nombre y Apellido del Titular del Servicio)"</i></p>	Operadores Contact Center	<p>a) El tiempo de espera del usuario final puede tener intervalos en la llamada no mayor a 120 seg. (2 min). Si la consulta lleva más tiempo del mencionado aplicar el script: <i>"Su consulta va a llevar unos minutos, por favor manténgase en espera"</i>.</p> <p>b) En caso de prolongarse la espera, cada 60 seg (1 min) aplicar el script: <i>"Manténgase en la línea su requerimiento aún se está validando"</i></p> <p>c) Una vez que se retome la llamada aplicar el script: <i>"Gracias por su gentil espera, le informo....."</i></p> <p>d) Cuando el técnico/compañero solicite tiempo de espera, se debe considerar que el tiempo máximo para que el técnico retome la llamada es de 2 minutos, después de dicho tiempo el RAC debe esperar 05 seg. más y aplicar el script de cierre de llamada por canal abierto.</p> <p>e) De existir algún evento masivo y/o de mantenimiento, posterior a la validación de datos se deberá utilizar</p>



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

SERVICIO AL CLIENTE INTERNO SOPORTE COLEGA A TRAVÉS DE CONTACT CENTER CNT EP

Responsable:
Control de Calidad

Fecha de
actualización:
18/11/2019

Versión:
1.0

Código:
A4.MP.02.04.01..

Página 8 de 13

				el Script correspondiente, el de despedida y realizar el registro de la llamada en Omnicanal.
3	INDAGAR Y DIAGNÓSTICAR	<p>El RAC identificará el tipo de requerimiento de acuerdo a la necesidad del cliente interno: peticiones e incidentes.</p> <ol style="list-style-type: none">En caso de peticiones:<ol style="list-style-type: none">Se debe confirmar con el colega el tipo de requerimiento ya sea por traslado, cambio de velocidad, instalación, reparación, cambio de módem.Validar que la información que dispone el técnico en la orden coincida con la que refleja en los transaccionales.Verificar que la petición se encuentre con órdenes generadas en el transaccional open nemónico (ropa).Verificar que el servicio del cliente se encuentre activo en axis.Verificar que el cliente se encuentre al día en pagos.En caso de incidentes:<ol style="list-style-type: none">Confirmar con el colega la causa de la llamada (desenganchado, enganchado no autentica, no soporta la velocidad, etc)Se solicita al colega el piloto del cliente (número de servicio, teléfono)Se valida que el servicio tenga un petición con órdenes generadas en open (Rsrv, Mcrr para reparaciones y Scps para cambios de módem)Se debe validar que el servicio del cliente se encuentre activo en axis.Verificar que el cliente se encuentre al día en pagos	Operadores Contact Center	
5	EJECUTAR ACCIONES DE ACUERDO AL REQUERIMIENTO	<p>De acuerdo al tipo de requerimiento (incidentes, peticiones) el RAC debe realizar un análisis de los mismos para poder identificar la causa raíz y brindar la solución respectiva.</p> <ol style="list-style-type: none">Módem desenganchado<ol style="list-style-type: none">Se reduce la velocidad del servicio y cuando enganche se confirma que los parámetros de línea se encuentren dentro del rango (Atenuación <= 40 y SNR >=14)Si el colega realiza las pruebas básicas y el módem no engancha, se debe indicar al colega revisar la última milla o realizar pruebas en el distribuidor.Enganchado no autentica<ol style="list-style-type: none">Se valida que el módem se encuentre configurado de forma correcta (usuario y clave PPPoE).Se confirma que el Service Port se encuentre configurado en los gestores de acuerdo a la segmentación del cliente.Se realizan pruebas con otro módem.	Operadores Contact Center	<p>Los casos de Servicio Gpon el RAC transferirá la llamada al VDN de colega especializado. Aplicando el siguiente script: (excepto consultas de usuario y claves que lo pueden ver en axis)</p> <p>a) <i>"Estimado colega, para solventar su requerimiento, su llamada será transferida al equipo de soporte especializado"</i></p>
	CIERRE	<ol style="list-style-type: none">Verificar si el requerimiento ha sido solventado: <i>"Estimado compañero/colega/ nombre técnico (xxxx), (indicar si el tipo de requerimiento, petición, consulta, reclamo e incidente) ha sido solventado?"</i>Informar el Script de despedida: <i>"Compañero / colega ha sido un placer atenderle que tenga un buen día/tarde/noche."</i>Ejecutar gestión post-contacto<ol style="list-style-type: none">Registro en OMNICAL: El RAC registrará en OMNICAL todas las llamadas, lo cual se	Operadores Contact Center	<p>a. Para los casos que el cliente requiera ayuda adicional se proporcionará información básica de todo lo relacionado a IF y se direccionará al área correspondiente.</p>



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

SERVICIO AL CLIENTE INTERNO SOPORTE COLEGA A TRAVÉS DE CONTACT CENTER CNT EP

Responsable:
Control de Calidad

Fecha de
actualización:
18/11/2019

Versión:
1.0

Código:
A4.MP.02.04.01..

Página 9 de 13

realizará con los datos del cliente de la gestión realizada.

D) TRANSFERENCIAS A COLEGA ESPECIALIZADO.

TRANSACCIONES SOPORTE COLEGA	
Todo requerimiento de GPON: <ul style="list-style-type: none">• Instalación• Traslado• Migración• Sincronización de ONT• Confirma listón	Colega especializado
Usuario duplicado	Colega especializado
Cambio de Puerto	Colega especializado
Seguimiento ruta	Colega especializado
Corrección de la prelación	Colega especializado
Soporte Telefonía GPON	Colega especializado
Configuración en AAA y activación	Colega especializado
Configuración en Gestor (u2000 cobre - ams)	Soporte Colega
Usuario y password	Soporte Colega
Reset de puerto	Soporte Colega
Suspendido por deuda	Soporte Colega
Ultima milla	Soporte Colega
Sin orden	Soporte Colega

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	SERVICIO AL CLIENTE INTERNO SOPORTE COLEGA A TRAVÉS DE CONTACT CENTER CNT EP			
	Responsable: Control de Calidad	Fecha de actualización: 18/11/2019	Versión: 1.0	Código: A4.MP.02.04.01.. Página 10 de 13
Información de puerto		Soporte Colega		
Soporte Telefonía VDSL		Soporte Colega		

E) INSTRUCCIONES ATENCIÓN DE PETICIONES, INCIDENTES, ESCALAMIENTO Y CASOS FORTUITOS

Nº	CASO	PROCEDIMIENTO	OBSERVACIONES
1	PETICIÓN DE TRASLADOS/ INSTALACIONES/ CAMBIOS DE VELOCIDAD	<p>Para TRASLADOS/INSTALACIONES/CAMBIOS DE VELOCIDAD se debe:</p> <ol style="list-style-type: none"> REVISIÓN DE LOS DATOS GENERALES DE LA PETICIÓN <ol style="list-style-type: none"> Se solicita al colega el piloto del cliente (número de servicio, teléfono) Validar que la petición se encuentre con órdenes generadas en open (ropa) Se debe validar que el servicio del cliente se encuentre activo en open y axis Verificar que el cliente se encuentre al día en pagos Se debe confirmar con el colega el tipo de requerimiento (traslado, cambio de velocidad, instalación) Validar que la información que tiene el técnico en la orden coincida con la que se muestran en los transaccionales Confirmar con el colega la causa de la llamada (desenganchado, enganchado no autentica, no soporta la velocidad) Validar si corresponde a un evento fortuito MÓDEM NO ENGANCHADO <ol style="list-style-type: none"> Se reduce la velocidad del servicio y cuando enganche se confirma que los parámetros de línea se encuentren dentro del rango (Atenuación <= 45 y SNR >=12) Si el colega realiza las pruebas básicas y el módem no engancha, se debe indicar al colega revisar la última milla o realizar pruebas en el distribuidor. ENGANCHADO NO AUTENTICA <ol style="list-style-type: none"> Se valida que el módem se encuentre configurado de forma correcta (usuario y clave PPPoE) Se confirma que el Service Port se encuentre configurado en los gestores de acuerdo a la segmentación del cliente. Se realizan pruebas con otro módem. CONFIGURACIÓN DE USUARIO <ol style="list-style-type: none"> Se debe validar que usuario del cliente se encuentre creado a nivel de AAA Si el usuario no se encuentra creado o no tiene configurada la velocidad se escala al supervisor de la campaña (ver anexo configuración de usuario), tomando los datos de Axis En casos de inconsistencias de velocidad open – axis se debe proceder de la siguiente forma: <ul style="list-style-type: none"> Se realizan pruebas con el colega para verificar la velocidad que soporta el puerto y se confirma con el cliente si acepta que se legalice el servicio con esa velocidad Se escala por correo al supervisor de la campaña. CONFIRMAR OPERATIVIDAD <ol style="list-style-type: none"> Validar con el colega que el servicio de internet se encuentre operativo 	<p>a) El Usuario Final deberá tener obligatoriamente al día en pagos sus facturas.</p> <p>En los casos que se necesite creación en AAA el supervisor de la campaña debe enviar correo a cntgneccpymes@cnt.gob.ec.</p> <p>Para los casos de inconsistencias de velocidad open-axis deben escalar al supervisor de la campaña. Las instalaciones y reparaciones que tengan que ver con el servicio de GPON se atenderán solo de la regional 2, en caso de pertenecer a otra provincia se debe de pedir llame</p>



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

SERVICIO AL CLIENTE INTERNO SOPORTE COLEGA A TRAVÉS DE CONTACT CENTER CNT EP

Responsable:
Control de Calidad

Fecha de
actualización:
18/11/2019

Versión:
1.0

Código:
A4.MP.02.04.01..

Página 11 de 13

			a DSLAM.
2	INCIDENTE ENGANCHADO NO AUTENTICA	<p>El estado de Enganchado no autentica hace referencia cuando el cliente no puede navegar, ADSL encendido.</p> <p>1. REVISIÓN GENERAL</p> <ol style="list-style-type: none">Verificar en OPEN en las formas (RSRV, SCPS, MCRR) con el piloto del cliente que el servicio se encuentre con órdenes generadas.Validamos en Axis que el contrato se encuentre activo con el piloto del cliente en campo (identificación, código kit, anipagador).Descartar problema masivo reportado con Ticket Asignado a CNT en página web: http://fortuitossac.fastboy.com.ec:8080/. <p>2. CASOS COMUNES</p> <p>a. SUSPENDIDO EN BRAS // AL DIA EN PAGOS</p> <ul style="list-style-type: none">Validar que en AXIS el servicio se encuentra al día en pagos, si tiene deuda pendiente se informa al colega el valor a cancelar y el anipagador del clienteSi el servicio se encuentra al día en pagos, pero suspendido en AAA, se debe escalar al supervisor de la campaña.Para casos de configuración de usuario, problemas con la Vlan, módem configurado de forma incorrecta se debe tomar en cuenta la segmentación del cliente:<ul style="list-style-type: none">Fastboy Residencial (ver anexo manual revisión de usuario)Ip fija (ver anexo manual Ip fija) <p>3. CONFIGURACIÓN DE USUARIO</p> <ol style="list-style-type: none">Para crear usuario y configurar velocidad se escala mediante formato (ver anexo formato para configuración de usuario), tomando los datos de axisEn casos de inconsistencias de velocidad open – axis se debe proceder de la siguiente forma:<ul style="list-style-type: none">Se realizan pruebas con el colega para verificar la velocidad que soporta el puerto y se confirma con el cliente si acepta que se legalice el servicio con esa velocidadSe escala a comercial para su regularización. <p>4. PROBLEMAS CON SERVICE PORT</p> <ol style="list-style-type: none">Se verifica en open y axis la segmentación del servicio y el puerto del clienteSe accede al gestor en el que se encuentra el puerto del cliente (AMS, u2000, ZTE, AWS, etc.)Se accede al puerto del cliente y se valida que se encuentre configurada la Vlan de acuerdo al segmento (fastboy – 201, fast boy Ip fija – 202) <p>5. MÓDEM CONFIGURADO DE FORMA INCORRECTA</p> <ol style="list-style-type: none">Se valida que el usuario que se muestra en axis coincida con el que el colega tiene configurado en el módemSe solicita resetear el CPE a modo de fábrica y si después de esto el problema persiste se elimina y se configura nuevamente el Service port.Solicitar cambio de módem al colega.En caso de que el problema persista, se debe transferir la llamada a Colega especializado <p>6. CONFIRMAR OPERATIVIDAD:</p> <ol style="list-style-type: none">Validar con el colega que el servicio de internet se encuentre operativo	<ol style="list-style-type: none">Utilizar el script Evento Fortuito o Mantenimiento Programado.Si BRAS asigna IP y colega no confirma navegación, referirse al escenario de Autentica no Navega numeral 3.
3	INCIDENTE MÓDEM DESENGANCHADO	<p>En casos de que se reciba una llamada por módem desenganchado se debe proceder de la siguiente forma:</p> <p>1. REVISIÓN GENERAL</p> <ol style="list-style-type: none">Verificar en OPEN en las formas (RSRV, SCPS, MCRR) con el piloto del cliente	<ol style="list-style-type: none">Utilizar el script Evento Fortuito o Mantenimiento ProgramadoEl Usuario Final deberá tener obligatoriamente una PC cerca de las conexiones para poder realizar



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

SERVICIO AL CLIENTE INTERNO SOPORTE COLEGA A TRAVÉS DE CONTACT CENTER CNT EP

Responsable:
Control de Calidad


Fecha de
actualización:
18/11/2019

Versión:
1.0

Código:
A4.MP.02.04.01..

Página 12 de 13

		<p>que el servicio se encuentre con órdenes generadas.</p> <p>b. Validamos en Axis que el contrato se encuentre activo con el piloto del cliente en campo (identificación, código kit, anipagador).</p> <p>c. Descartar problema masivo reportado con Ticket Asignado a CNT en página web: http://fortuitossac.fastboy.com.ec:8080/.</p> <p>2. EL PUERTO NO SOPORTA LA VELOCIDAD CONTRATADA</p> <p>a. Se verifica en open el puerto que tiene asignado el cliente</p> <p>b. Se accede al gestor en el que se encuentra el puerto del cliente.</p> <p>c. Se accede al puerto del cliente y se valida que se encuentre enganchado</p> <p>d. Si el colega indica que el módem está desenganchado y a nivel de gestión está desenganchado o viceversa se solicita revisar cruzada en distribuidor.</p> <ul style="list-style-type: none">Si el colega indica que el módem está haciendo peticiones pero no engancha se reduce la velocidad en el gestor hasta que el puerto enganche. Se validara los parámetros tanto de ruido como atenuación en que se encuentren en los rangos correspondientes que son: ruido debe ser mayor a 12 y la atenuación debe ser menor a 45.Si no engancha se solicita realizar revisión de red interna o realizar pruebas de puerto en el distribuidor. <p>3. EL PUERTO NO ENGANCHA EN LA CENTRAL (CAMBIO DE PUERTO)</p> <p>a. Si el módem no engancha conectado directo al puerto en distribuidor, se procede a escalar a colega especializado para el respectivo cambio.</p> <p>4. CONFIRMAR OPERATIVIDAD</p> <p>1. Validar con el colega que el servicio de internet se encuentre operativo.</p>	<p>las pruebas respectivas que facilite la configuración del CPE.</p>
4	INCIDENTE AUTENTICA NO NAVEGA // NAVEGACIÓN LENTA/INTERMITENTE	<p>1. REVISIÓN GENERAL</p> <p>a. Verificar en OPEN en las formas (RSRV, SCPS, MCRR) con el piloto del cliente que el servicio se encuentre con órdenes generadas.</p> <p>b. Validamos en Axis que el contrato se encuentre activo con el piloto del cliente en campo (identificación, código kit, anipagador).</p> <p>c. Descartar problema masivo reportado con Ticket Asignado a CNT en página web: http://fortuitossac.fastboy.com.ec:8080/.</p> <p>2. REVISIÓN DE LA CONFIGURACIÓN DEL MÓDEM</p> <p>a. Se valida que el servicio se encuentre configurado correctamente en el módem y en el puerto.</p> <p>3. REVISIÓN DEL SERVICIO DEL CLIENTE</p> <p>a. Se procede a Colega especializado para su revisión a nivel de MPLS.</p> <p>4. CONFIRMAR OPERATIVIDAD</p> <p>a. Validar con el colega que el servicio de internet se encuentre operativo</p>	<p>a) Utilizar el script Evento Fortuito o Mantenimiento Programado</p> <p>b) Es necesario que el computador personal o portátil del cliente cumplan por lo menos con los requisitos técnicos básicos, sin embargo mientras más actualizado sea el computador del cliente mejor será su conexión (Windows, Linux, iOS).</p> <p>c) En el caso de número de host en exceso mencionar al Usuario Final la necesidad de un plan superior para satisfacer la demanda.</p> <p>d) Si el cliente presenta este problema de manera recurrente se deberá escalar a zona para la revisión correspondiente.</p> <p>e) La calidad de la línea telefónica también afectará la calidad de la conexión, si ésta tiene demasiadas extensiones (más de 3).</p> <p>f) Si las extensiones no fueron hechas debidamente.</p> <p>g) Si la línea tiene contacto con los cables de suministro eléctrico, es muy posible que la calidad de la conexión se vea afectada.</p>
7	EVENTO FORTUITO, MANTENIMIENTO PROGRAMADO	<p>1. Brindar el Script establecido para esta situación:</p> <p>a. "Estimado compañero/colega/nombre técnico (xxx), nos encontramos realizando un mantenimiento programado en el sistema. Ayúdeme con el número de contacto o el correo del asistente o jefe de zona para copiar la</p>	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				
	SERVICIO AL CLIENTE INTERNO SOPORTE COLEGA A TRAVÉS DE CONTACT CENTER CNT EP				
	Responsable: Control de Calidad	Fecha de actualización: 18/11/2019	Versión: 1.0	Código: A4.MP.02.04.01..	Página 13 de 13
	<i>información del caso que ya se encuentra escalado al área correspondiente, gracias por su comprensión, que tenga buen día/tarde/noche</i>				

F) LLAMADAS SIN AUDIO DE RETORNO O CANAL ABIERTO – CLIENTE DIFÍCIL, AGRESIVO, EN ESTADO ETÍLICO.

Nº	ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO	OBSERVACIONES
1	SCRIPT DE LLAMADA SIN AUDIO DE RETORNO O CANAL ABIERTO	<ol style="list-style-type: none"> 1. Brindar el script establecido para esta situación: "Estimado Sr. Apellido o nombre, debido a que tenemos problemas de comunicación, por favor vuelva a comunicarse, que tenga buen día/tardes/noche" 2. Canal abierto, brindar script establecido: "Estimado Sr. Apellido o nombre , por favor ayúdeme cerrando la llamada" 3. Canal abierto, cliente no responde brindar script: "Estimado cliente al no tener respuesta, se procede a cerrar la llamada" 	Indicar el Script y proceder a desconectar la transacción, después de 5 segundos de detectar el incidente esto en inicio y final de la llamada.
2	SCRIPT DE TRANSACCIÓN CUANDO EL USUARIO FINAL ES DIFÍCIL (AGRESIVO, PREPOTENTE, GROSERO, ALTANERO, EN ESTADO ETÍLICO).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Brindar el script establecido para esta situación: "Estimado Sr. Apellido o nombre, en estas condiciones no puedo proseguir con la llamada, por lo que procedo a cerrarla, que tenga buen día/ tarde/noche" 	Indicar el Script de forma serena y proceder a desconectar la transacción.