

INDICE

N°	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	PARAMETROS DE SEGUIMIENTO	4
III	OPERATORIA	5
IV	ANEXOS	27

APROBADO POR

GERENCIA COMERCIAL

ELABORADO**VERSIÓN N° 1****POR:** Gestión de la Calidad
U.T. Call Center**FECHA:** Diciembre 2014

art

POR: Gestión de la Calidad
U.T. Call Center**FECHA:** Marzo 2017

I) ANTECEDENTES

a) TITULO DEL PROCEDIMIENTO

ATENCIÓN SERVICIOS "CALL CENTER"

b) OBJETIVO

Descripción de actividades, funciones y responsabilidades para realizar la atención e información de llamadas efectuadas por el cliente a servicios del Call Center: 101(Reclamos Técnicos), 102 (Facturación), 103 (Instalaciones), 104 (Números telefónicos), 4200224 (Guía Comercial), 4251000 (Central Telefónica), 4522222 (Televisión por cable), 4200002 (Información de facturación línea gratuita), 800131313 (Boliviatel), 800130001 (Mio), 4639999 (Telefonía Pública) y Contact Center (4200400) servicio de información comercial y fidelización de clientes prepago.

c) ALCANCE

Inicia con la recepción de la llamada del cliente y concluye con la prestación del servicio de información y/o registro de órdenes en el Sistema Informático correspondiente.

d) RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO DEL PROCEDIMIENTO

Jefe Unidad de Trabajo "Call Center"

e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

- Gerencia General
- Gerencias de Área
- División Gestión Relacional de Clientes
- División Planta Interna
- División Planta Externa (PAS)
- Unidades de Trabajo de la empresa

PROCEDIMIENTO DE ENTRADA	PROCEDIMIENTO DE SALIDA
Venta de Productos/Servicios (COM-DSC-P02)	Instalaciones y Traslados (TEC-DPA-P01)

f) DEFINICIONES

Cabecera: Centro de la Red encargada de agrupar y tratar los diversos contenidos que se van a transmitir por la Red

Cable Coaxial: Es un tipo de cable que se utiliza para transmitir señales de electricidad de alta frecuencia

Cable Satelital: La Televisión por satélite es un método de transmisión televisiva consistente en retransmitir desde un satélite de comunicaciones una señal de televisión emitida desde un punto de la Tierra, de forma que ésta pueda llegar a otras partes del planeta.

CRM: (Del inglés Customer Relationship Management) Gestión de Relacionamiento con el Cliente.

Daño a Producto: Reporte por parte del suscriptor por concepto de fallas técnicas. El daño reportado puede afectar uno o varios de los componentes del producto.

Diagnóstico: Evaluación que un operador de prueba realiza acerca de un daño reportado por el usuario del producto

Elastic: Gestor de llamadas que utiliza el CALL CENTER

Elementos de Red: Elemento o Unidad administrable que une uno o más dispositivos de manera física o lógica, los cuales en su conjunto conforman una red.

Falla Técnica: Problema de funcionamiento en la red de telecomunicaciones, que interrumpe el servicio por causas atribuibles y no atribuibles al cliente.

Ficha Reporte Instalaciones: Formulario manual, donde se registra en campos establecidos datos del cliente y la gestión solicitada.

Llamadas Recibidas: Llamadas atendidas y abandonadas que hacen al total de llamadas.

Llamadas Atendidas: Llamadas contestadas dentro y fuera del tiempo establecido.

Llamadas Abandonadas: Llamadas que ingresan al sistema ELASTIC y que no son contestadas por

NOCC: Networking Operation Command Center (Centro de funcionamiento de la Red)

Orden de Trabajo: Documento que detalla trabajos a ejecutar, según solicitud de servicios efectuados por los clientes.

Producto: Servicio contratado por el cliente a la empresa.

Saldo insuficiente: Monto mínimo que le dificulta efectuar llamadas

Servicio 101: Número de servicio de asistencia técnica e información de llamadas por fallas técnicas (daño a producto) de servicios Corporativos: Telefonía Fija, Internet y Televisión.

Servicio 102: Servicio que brinda información telefónica al usuario sobre monto de facturación de un producto y/o acción telefónica

Servicio 103: Número de servicio habilitado para brindar información telefónica al cliente por concepto de instalaciones nuevas y traslados de servicios: Telefonía Fija, Televisión, Banda Ancha, Servicios de Ingeniería, etc.

Servicio 104: Número de servicio que informa sobre el número telefónico de clientes, sean éstos personas jurídicas o personas naturales

Servicio 4200224: Servicio telefónico de GUIA COMERCIAL brindado a clientes que soliciten su registro sean estos: naturales, profesionales, empresas, comercio, etc. cuyo costo es de Bs. 5 cobrados en la factura recurrente.

Servicio 4251000, Central Privada de COMTECO R.L., que interconecta con números internos, correspondientes a personal de la Cooperativa.

Servicio 4522222: Servicio que brinda información y registro de daños de Televisión Coaxial/Satelital

Servicio 4200002: Servicio que brinda información telefónica al usuario sobre monto de facturación de un producto de forma gratuita.

Servicio Boliviatel 800131313: Servicio que brinda información de códigos de área Nacional e Internacional, operatoria y/o procedimiento de llamadas, consumo y facturación por el servicio; asimismo la verificación e incremento de saldos.

Servicio MIO 800130001: Servicio que brinda información de marcación y crédito de líneas móviles.

Servicio Telefonía Publica 4639999: Servicio que brinda asistencia técnica según requerimiento del usuario.

Servicio Contac Center 4200400: Servicio de atención de información comercial y fidelización de clientes prepago

Seguimiento a Daño: Es el seguimiento al cumplimiento de los plazos de tiempo regulatorio para la reparación de las fallas técnicas, en función del diagnóstico y complejidad de los mismos.

Sistema Logistic One: Sistema integral de autorizaciones de llamadas de Facturación y Cobranzas

Sistema Smartflex: Sistema modular especializado en la gestión comercial y operativa bajo una sola plataforma de Software que integra los procesos de venta, gestión de solicitudes, quejas, daños y reclamos, gestión de mediación de consumos, facturación, recaudo, inventario geográfico y operaciones de campo sobre las diferentes redes de telecomunicaciones

Sistema PAC: Sistema utilizado para consulta de Certificados de Aportación (acciones)

Sistema " P-EMPLEADOS": Sistema informático desarrollado para manejo de información de números telefónicos internos para uso de la empresa.

Tablero de Control Smartflex: Muestra toda la información pendiente de atención a nivel cliente. El seguimiento de daños a producto debe ser a nivel componente de producto.

Tipos de órdenes: Las órdenes de trabajo pueden pasar por los siguientes estados: registrada, asignada, anulada, ejecutada y cerrada.

Unidad de Trabajo: Grupo de funcionarios que realizan trabajos de planta externa.

Zona Operativa: Agrupación lógica de sectores, utilizada para la distribución de los trabajos de las unidades por medio de la disponibilidad de la misma.

II) PARAMETROS DE SEGUIMIENTO

1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

Denominación de Instrucción Operativa	Nombre Documento	Tipo de documento (*)	Manual o automatizado	Ejemplares	
				Original	Copia
101 Reclamos Técnicos	Control de Registros "Reclamos Varios"	F	M	1	0
103 Instalaciones	Reportes instalaciones	F	M	1	0
4522222 Información y Daños TVC	Control de Registros "Reclamos Varios"	F	M	1	0

(*) F= Formulario, I=Informe, R= Reglamento, P= Política

2. INDICADOR Y TIEMPO DEL PROCEDIMIENTO

	QUE	COMO	DONDE	QUIEN	CUANDO
OBJETO DE MEDICIÓN	Atención de llamadas en forma oportuna y según indicadores de la ATT	Sistemas Smartflex Asternic	Unidad de Trabajo Call Center	Operador(a) Call Center	Mensual
FÓRMULA	$\frac{\text{Total de llamadas atendidas dentro de 20 seg.}}{\text{Total de llamadas registradas}} \times 100\%$				
PARÁMETRO	<p>A IMPLEMENTARSE: 80 % Llamadas atendidas tiempo menor o igual a 20 segundos</p>				

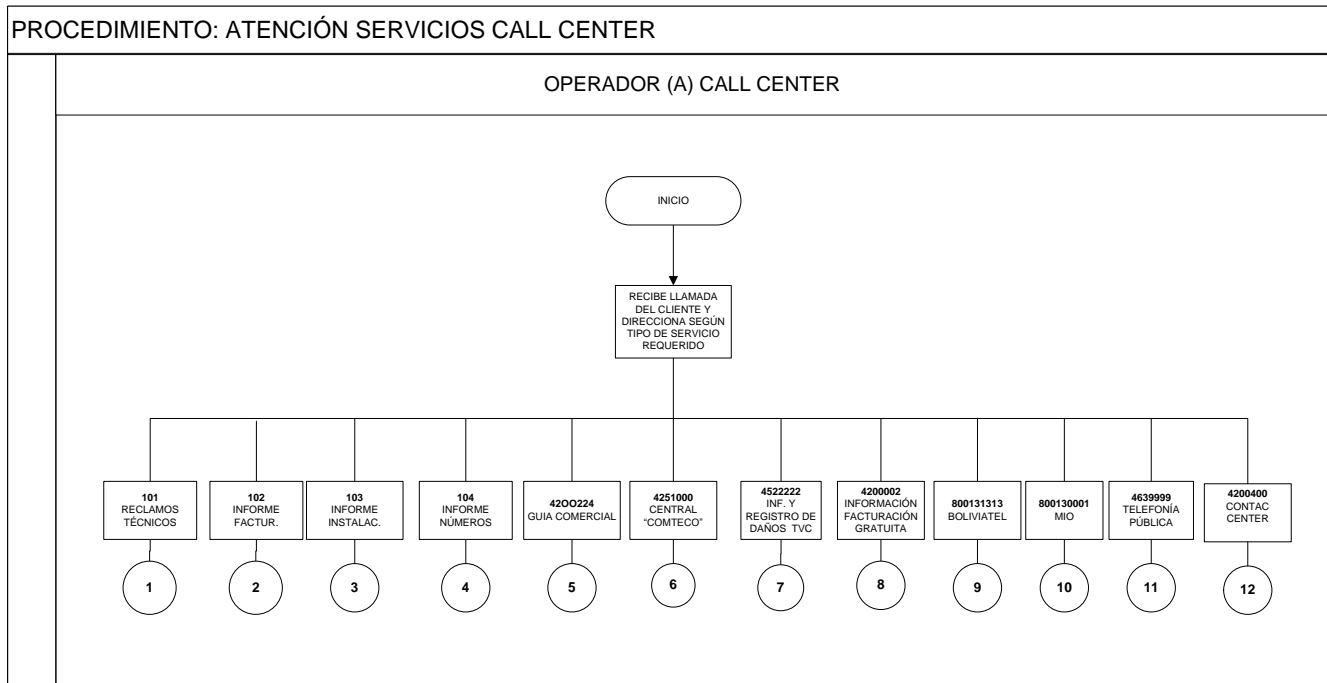
III) OPERATORIA

Operador (a) Call Center

Recepciona llamada utilizando protocolo establecido según tipo de servicio del Call Center requerido, al número de Instrucción Operativa correspondiente, de acuerdo a registro en el cuadro siguiente:

- 101 : Reclamos Técnicos
- 102 : Información Facturación
- 103 : Información Instalaciones
- 104 : Información números telefónicos
- 4200224: Información Guía Comercial
- 4251000: Central Privada "COMTECO R.L."
- 4522222: Información y Registro de Daños TVC
- 4200002: Información de Facturación línea gratuita
- 800131313: Boliviatel
- 800130001: Mio
- 4639999: Telefonía Pública
- 4200400: Contac Center

DIAGRAMA DE FLUJO GENERAL ATENCIÓN SERVICIOS "CALL CENTER"



INSTRUCCIÓN OPERATIVA 1:

SERVICIO 101, ATENCION DE RECLAMOS TECNICOS

Operador (a) Call Center

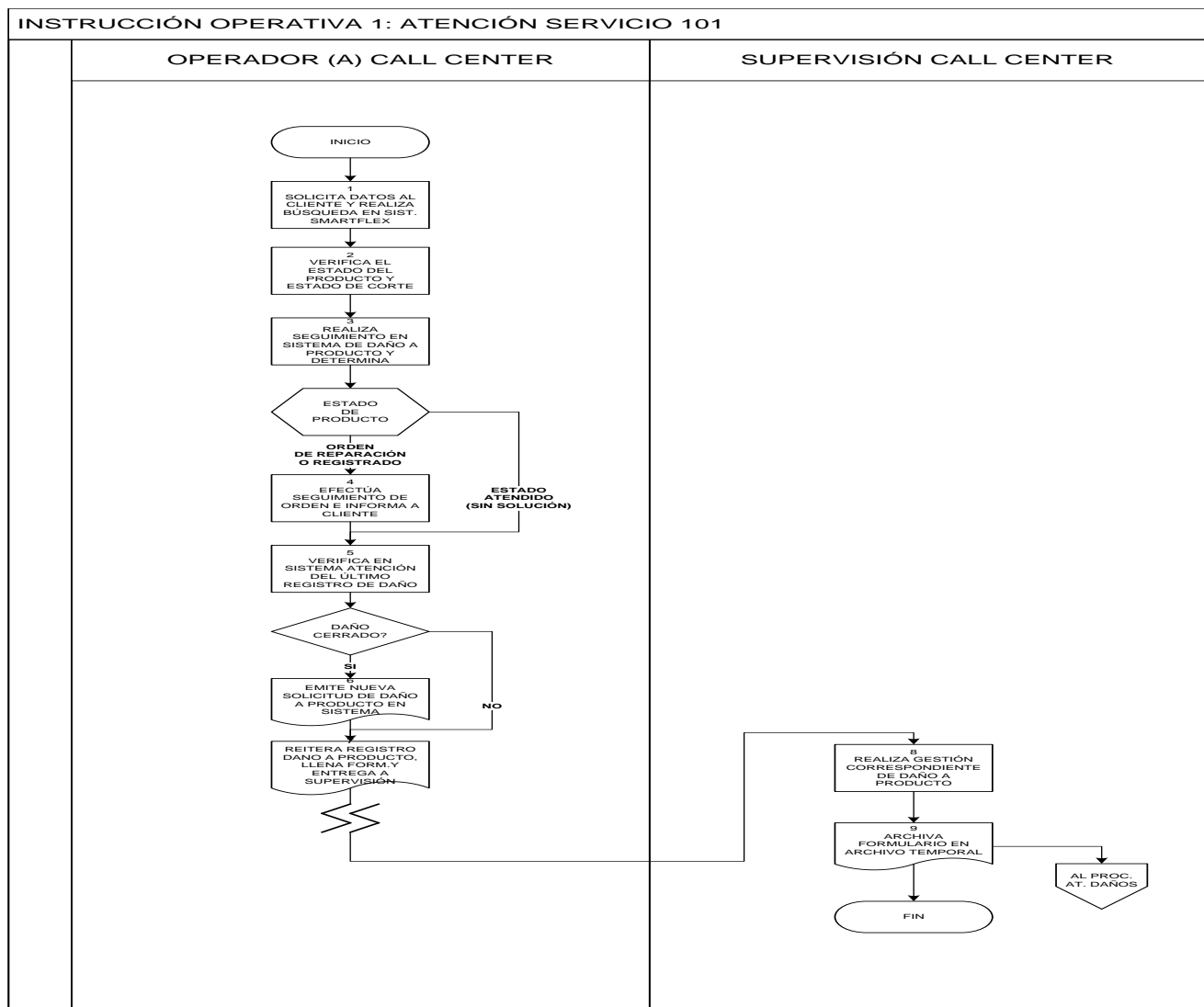
1. Solicita datos al cliente (número de servicio telefónico, número de contrato, nombre y número de carnet de identidad) y realiza la búsqueda en sistema Smartflex (carpeta Punto Único, módulo **CNCRM_FVE** (que se constituye en el acceso rápido)
2. Verifica que el producto esté en estado activo o suspendido
3. Realiza seguimiento en sistema de los daños a producto pestaña “ **Daños a Producto**” para ver si existe solicitudes en estado pendiente de atención y determina:
 - ✓ Si solicitud de daño a producto se encuentra en estado **Orden de Reparación o registrado** paso 4
 - ✓ Si solicitud de daño a producto se encuentra en estado **Atendido (sin solución)** paso 5
4. Efectúa seguimiento de la orden de trabajo e informa a cliente tiempo estimado de reparación y registra “reiteración” de daño en boleta manual (reclamos varios, Anexo 2), derivando a Supervisión
5. Verifica en sistema atención del último registro de daño a producto (sin solución)
 - En caso que la orden de trabajo daño a producto esté cerrada, continua en siguiente actividad
 - Caso contrario, con paso 7

6. Emite nueva solicitud de daño a producto con el proceso **"Registro de Daño a Producto"** (con campos que deben ser llenados obligatoriamente), como ser: nombre de la persona que realiza el reclamo, teléfono de referencia, dirección, etc. e informa a cliente que la solución se encuentra en curso
7. Reitera registro de **"Daño a Producto"** en sistema con la misma falla, llena formulario "Reclamos Varios" y entrega a Supervisión para reporte a Unidad respectiva.

Supervisora Call Center

8. Realiza gestión correspondiente de daño a producto vía correo y/o telefónica a Unidad involucrada registrando en la pestaña "Interacciones" del sistema Smartflex
9. Archiva formulario "Reclamos Varios" en archivo temporal, continuando con procedimiento Atención de Daños, con lo que concluye el procedimiento

DIAGRAMA DE FLUJO INSTRUCCIÓN OPERATIVA 1: ATENCIÓN SERVICIO 101



INSTRUCCIÓN OPERATIVA 2:

SERVICIO 102, INFORMACIÓN DE FACTURACION

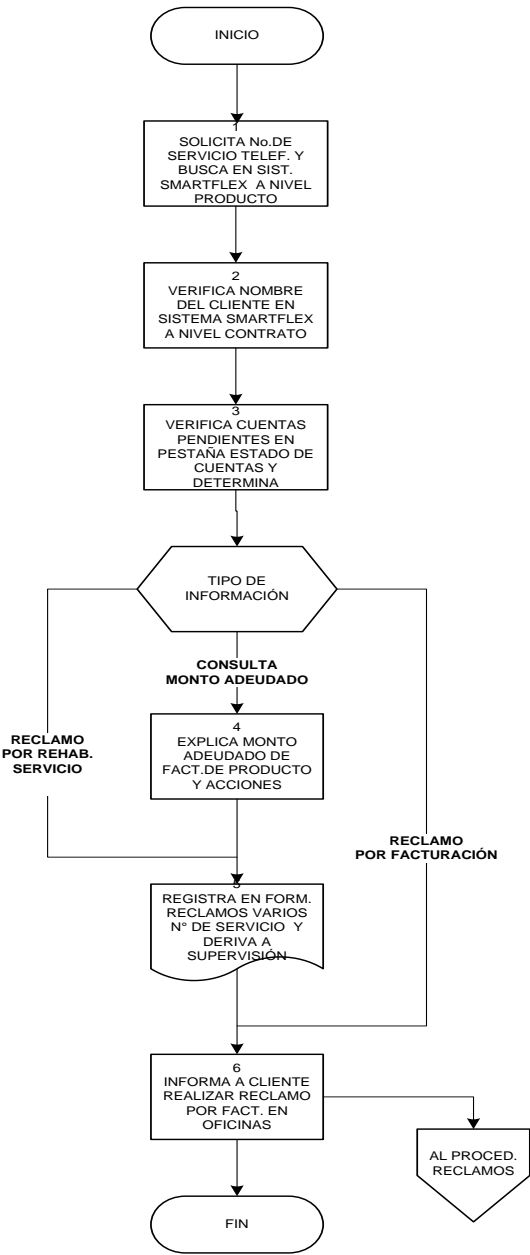
Operador (a) Call Center

1. Solicita número de servicio telefónico, nombre completo, carnet de identidad y realiza la búsqueda en sistema Smartflex a nivel **Producto**
2. Verifica nombre del cliente en sistema Smartflex a nivel **Contrato**
3. Verifica cuentas pendientes en la pestaña **Estado de Cuentas** (servicios de Telefonía Fija, Internet y Televisión). Así como también a nivel de **Acción Telefónica (sistema PAC)** y determina:
 - Si se trata de información de facturación de producto y/o aportes al Certificado de Aportación, paso 4
 - Si se trata de un reclamo por reconexión de servicio, paso 5
 - Si se trata de un reclamo por cobro excesivo de consumo (de producto y Certificado de Aportación), paso 6
4. Explica periodos de vigencia de facturación de su producto y/o acciones (monto adeudado, lugares, fechas de pago, etc.)
5. Registra en formulario "Reclamos Varios" número telefónico de servicio para habilitación y deriva a Supervisión
6. Informa a cliente posibilidad de realizar su reclamo personal en oficinas de la empresa, (Asistencia al Cliente) continuando con procedimiento de Reclamos, finalizando el procedimiento

DIAGRAMA DE FLUJO INSTRUCCIÓN OPERATIVA 2: SERVICIO 102, INFORMACIÓN DE FACTURACIÓN

INSTRUCCIÓN OPERATIVA 2: SERVICIO 102, INFORMACIÓN DE FACTURACIÓN

OPERADOR (A) CALL CENTER



INSTRUCCIÓN OPERATIVA 3:

SERVICIO 103, INFORMACIÓN DE INSTALACIONES

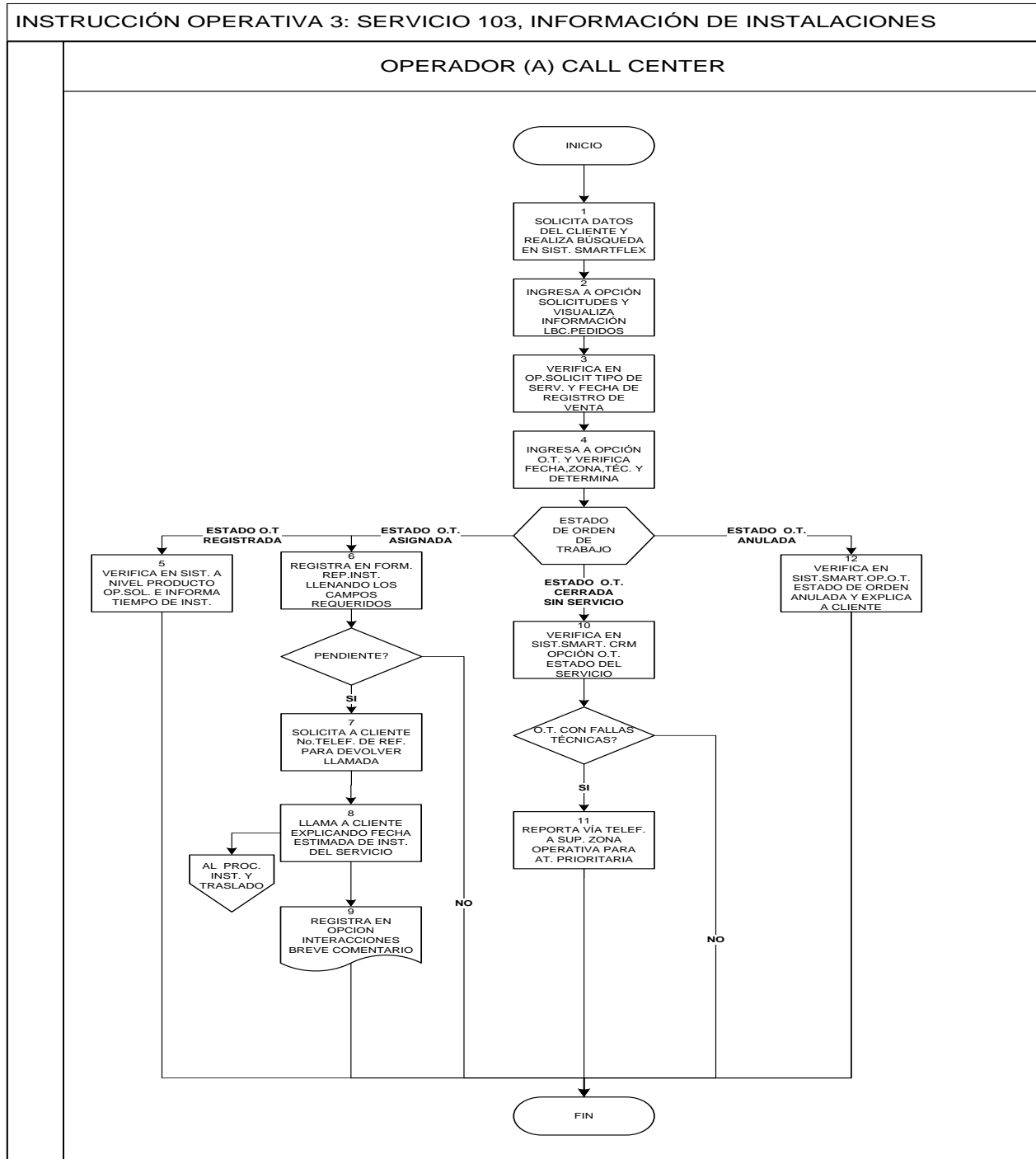
Operador (a) Call Center

1. Solicita datos del cliente, número de servicio telefónico, nombre, número de contrato o solicitud, carnet de identidad y realiza la búsqueda en sistema Smartflex (carpeta Punto Único, módulo **CNCRM_FVE** desde la **OPCIÓN CLIENTE** (para facilitar la búsqueda)
2. Ingresa a la **opción Solicitudes** y visualiza información de **LBC Pedidos** y **LBC venta servicios de ingeniería** (para saber tipo de solicitud de producto)
3. Verifica en **opción Solicitudes** tipo de solicitud de servicio (producto) y fecha de creación de registro de venta de producto. Asimismo, verifica **Interacciones** y responde al usuario en base al comentario registrado.
4. Ingresa a **opción Órdenes de Trabajo** y verifica: fecha de programación, zona, técnico asignado, número de orden, estado de la orden y determina:
 - ✓ Si orden de trabajo se encuentra en **estado registrado**, continúa con paso 5
 - ✓ Si orden de trabajo se encuentra en **estado asignado**, continúa con paso 6
 - ✓ Si orden de trabajo se encuentra en **estado cerrado (sin servicio)**, continúa con paso 10
 - ✓ Si orden de trabajo se encuentra en **estado anulado**, continúa con paso 12
5. Verifica en sistema Smartflex a nivel Producto **opción Solicitudes** (estado registrada) informa al cliente tiempo establecido para la atención a su solicitud de 1 a 10 días (trámite reciente). Trámite realizado con más de 3 días realiza registro manual en formulario "Reporte Instalaciones" deriva a Supervisión y se despide con el protocolo establecido
6. Registra en formulario "Reporte Instalaciones" llenando todos los campos requeridos y deriva a Supervisión, comunicando al cliente, (el personal respectivo efectuará la verificación y retornará la llamada en el curso de la jornada)
 - En caso de que la orden de trabajo asignada mencione "pendiente por Redes y/o por mantenimiento, continua con paso siguiente
 - Caso contrario, finaliza el procedimiento
7. Solicita a cliente número de teléfono de referencia para devolver llamada
8. Llama a cliente explicando fecha y hora estimada de instalación del servicio **opción Observaciones** (donde aparece **motivo o estado motivo** del producto solicitado) e informa fecha de instalación, continuando en el procedimiento Instalación y Traslado.
9. Registra en **opción Interacciones**, describiendo un comentario breve sobre la gestión realizada. Ej: Se coordinó con técnico, indicó al usuario la gestión realizada hoy a horas
10. Verifica en sistema Smartflex **opción Ordenes de Trabajo** (estado cerrada sin servicio) estado de la solicitud (instalación nueva y/o traslado)
 - En caso de que orden de trabajo cerrada sin servicio se encuentra con fallas técnicas, continua con paso siguiente
 - Caso contrario, finaliza el procedimiento

11. Reporta vía telefónica a Supervisor de zona operativa atención prioritaria de orden cerrada sin servicio realizando el registro para constancia en interacciones (si pasa las 24hrs.registra en Daños)

12. Verifica en sistema Smartflex **opción Ordenes de trabajo** estado de la orden anulada (por asignación datos técnicos, abonado ausente, plazos de instalación, etc.) y explica a cliente pasar por oficina principal (Unidad Asistencia a cliente) para realizar trámite correspondiente. Finalizando procedimiento.

DIAGRAMA DE FLUJO INSTRUCCIÓN OPERATIVA 3: SERVICIO 103, INFORMACIÓN DE INSTALACIONES



INSTRUCCIÓN OPERATIVA 4:

SERVICIO 104, INFORMACIÓN NUMEROS TELEFÓNICOS

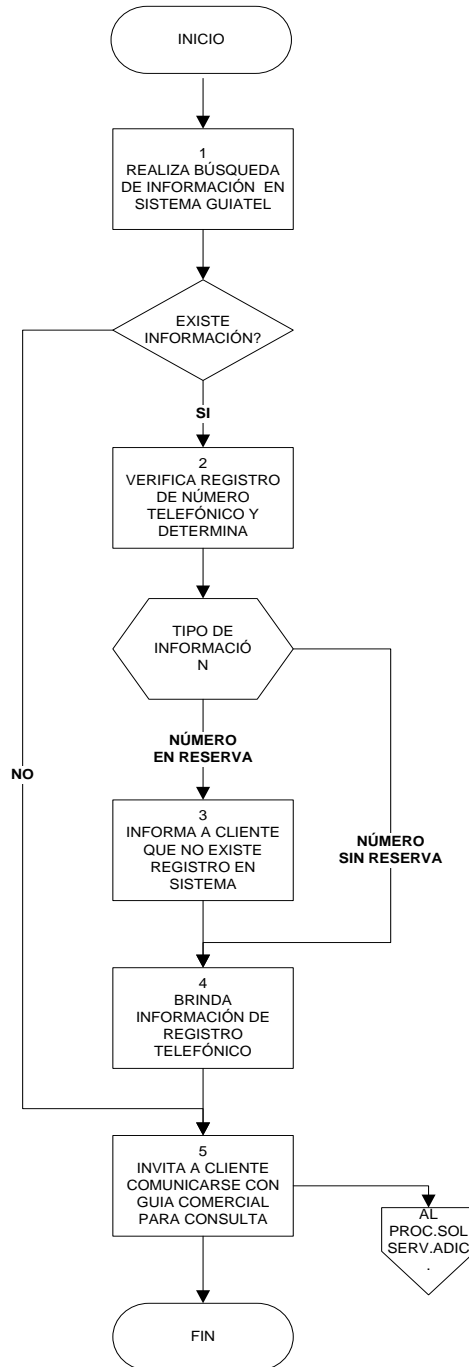
OPERADOR (A) CALL CENTER

1. Realiza búsqueda de información (número telefónico) en sistema **Guiatel** que se encuentra en línea con sistema **Smartflex**
 - En caso de existir información solicitada, continua con paso siguiente
 - Caso contrario, con paso 5
2. Verifica registro de número telefónico requerido por el cliente y determina:
 - Si el número telefónico está en reserva, continúa con paso 3
 - Si el número telefónico no está en reserva, continúa con paso 4
3. Informa al cliente que no está registrado en sistema (a solicitud del socio), se despide amablemente usando protocolo de despedida establecido
4. Brinda información de registro telefónico
5. Invita al cliente comunicarse con la Guía Comercial 4200224 para el caso de requerir consulta de número telefónico, verificando previamente la existencia del registro, finalizando el procedimiento, continuando con procedimiento Solicitud Servicios Adicionales.

DIAGRAMA DE FLUJO INSTRUCCIÓN OPERATIVA 4: SERVICIO 104, INFORMACIÓN NÚMEROS TELEFÓNICOS

INSTRUCCIÓN OPERATIVA 4: SERVICIO 104, INFORMACIÓN NÚMEROS TELEFÓNICOS

OPERADOR (A) CALL CENTER



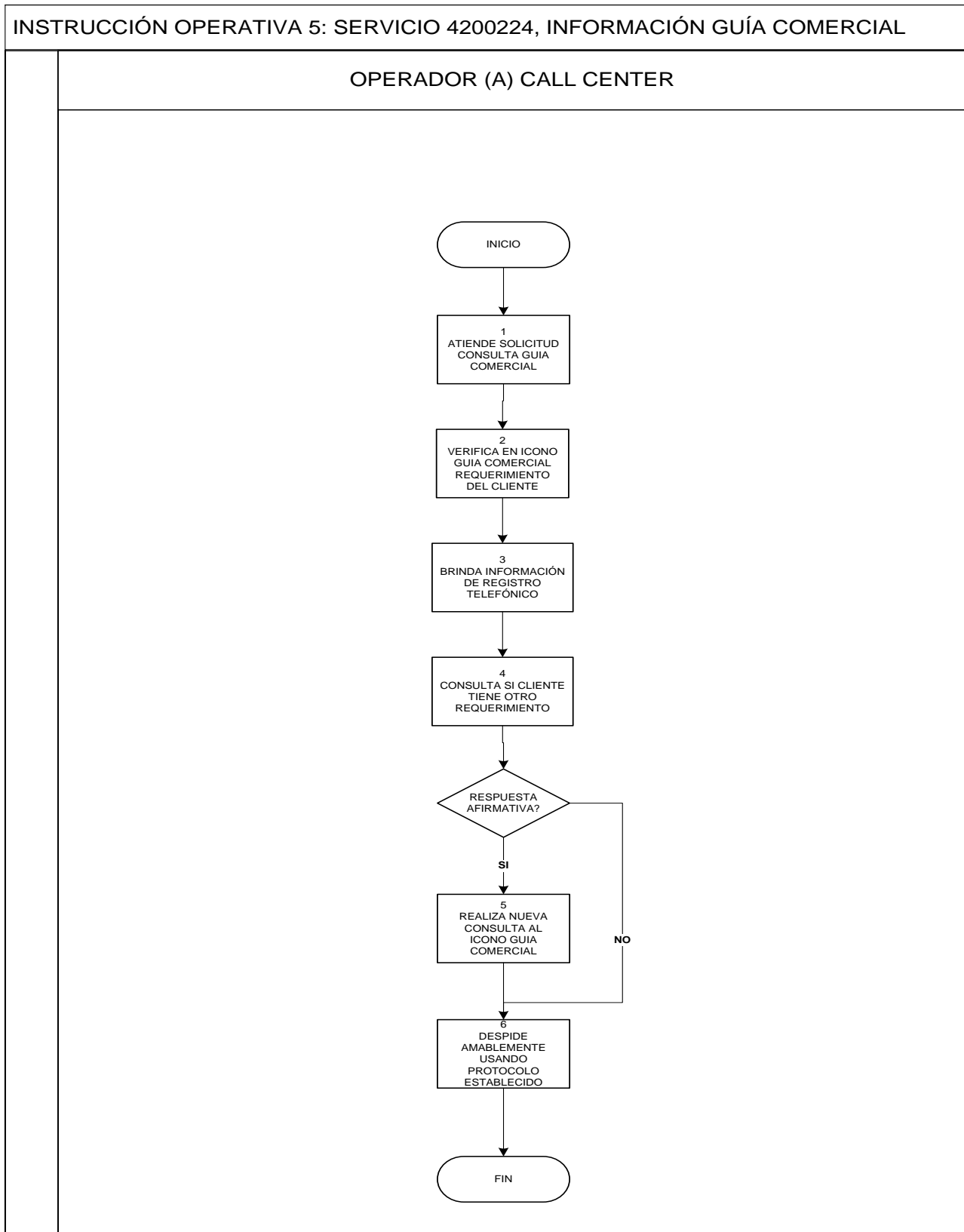
INSTRUCCIÓN OPERATIVA 5:

SERVICIO 4200224, INFORMACIÓN "GUÍA COMERCIAL"

Operador (a) Call Center

1. Atiende solicitud de consulta de número telefónico registrado en la Guía Comercial utilizando para el efecto información del ICONO
2. Verifica en ICONO de la Guía Comercial requerimiento del cliente (persona natural, profesional, empresa, comercio, etc.) a nivel: nombre, rubro-descripción, dirección y/o información complementaria
3. Brinda información de registro telefónico
4. Consulta si el cliente tiene otro requerimiento
 - En caso de respuesta afirmativa, continúa con siguiente actividad
 - Caso contrario, con paso 6
5. Realiza nueva consulta al ICONO de Guía Comercial
6. Despide amablemente al cliente usando protocolo establecido, finalizando el procedimiento

DIAGRAMA DE FLUJO INSTRUCCIÓN OPERATIVA 5: SERVICIO 4200224, INFORMACIÓN "GUÍA COMERCIAL"

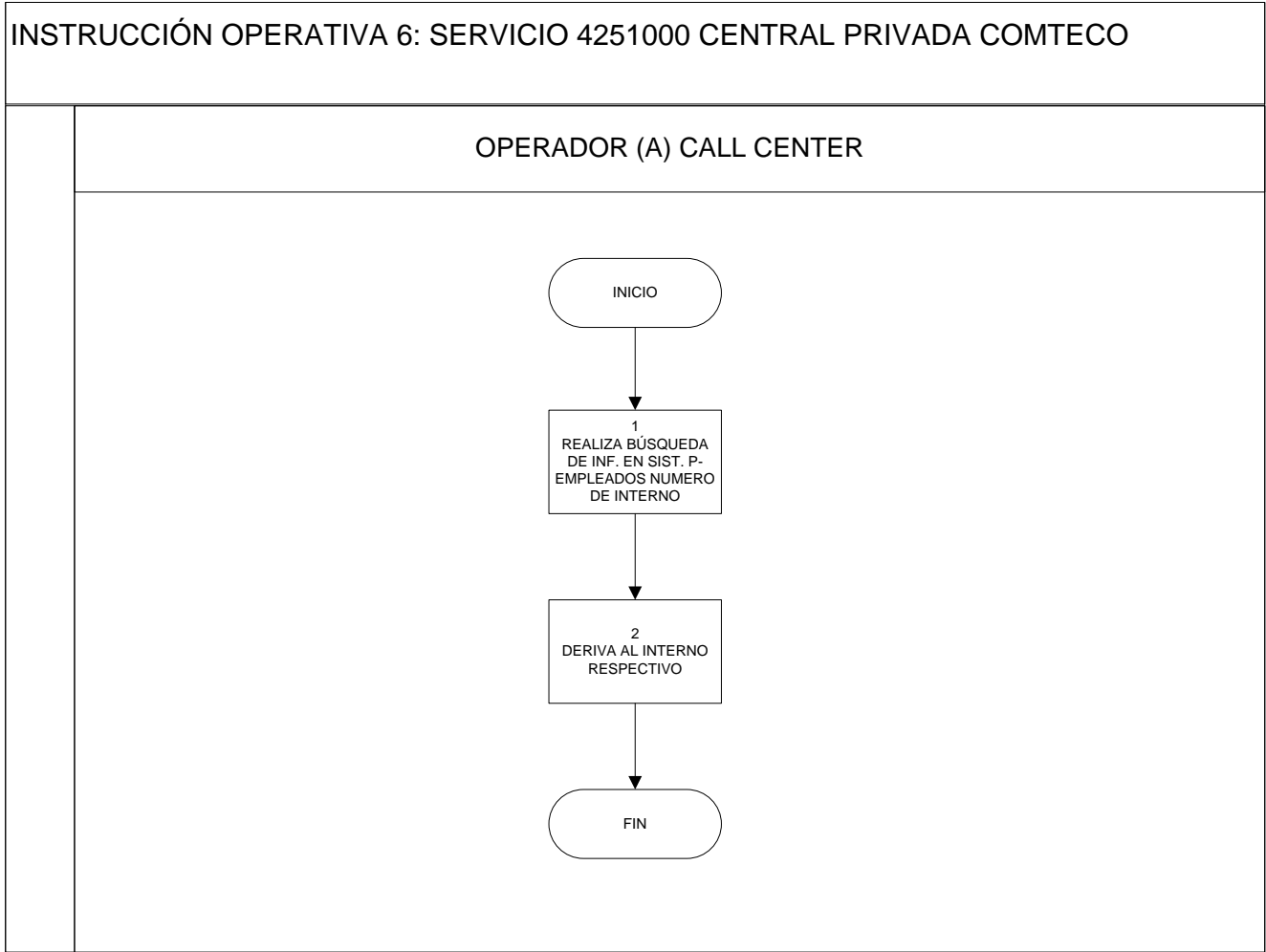


INSTRUCCIÓN OPERATIVA 6:
SERVICIO 4251000, “CENTRAL PRIVADA COMTECO R.L.”

OPERADOR (A) CALL CENTER

- 1. Realiza búsqueda de información en sistema informático **P-Empleados** número telefónico de interno correspondiente
- 2. Deriva al interno respectivo y finaliza el procedimiento

DIAGRAMA DE FLUJO INSTRUCCIÓN OPERATIVA 6: SERVICIO 4251000 “CENTRAL PRIVADA COMTECO R.L.”



INSTRUCCIÓN OPERATIVA 7:

SERVICIO 4522222, INFORMACIÓN Y REGISTRO DE DAÑO TV CABLE

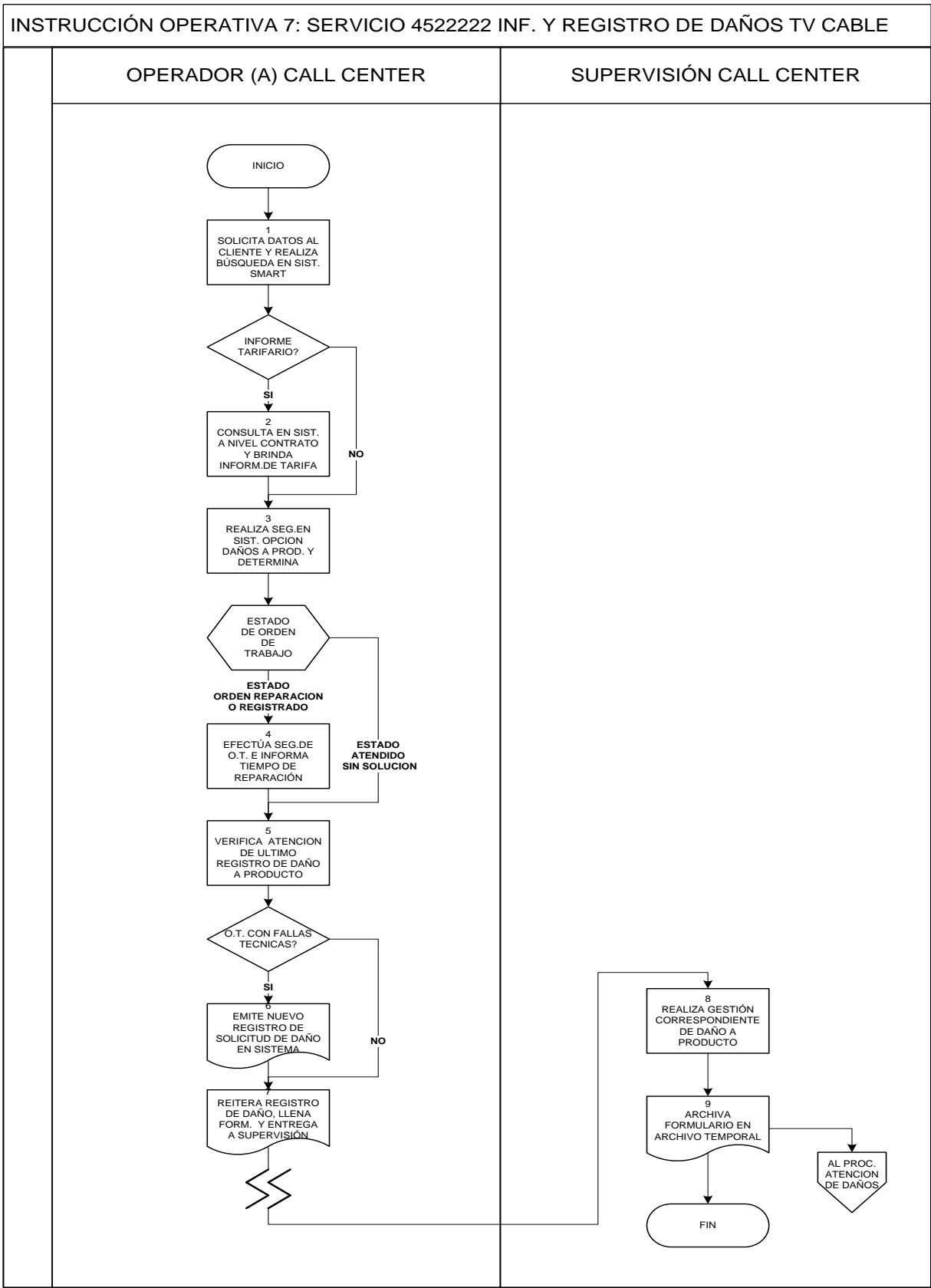
Operador (a) Call Center

1. Solicita al cliente datos como: número de contrato, número telefónico, nombre completo, número de carnet de identidad y realiza la búsqueda en sistema Smartflex (carpeta Punto Único, módulo **CNCRM_FVE** (que se constituye en el acceso rápido)
 - En caso de tratarse de informe tarifario, continúa con actividad siguiente
 - Caso contrario, paso 3
2. Consulta en sistema Smartflex a nivel **Contrato** y brinda información de tarifa (monto de deuda)
3. Realiza seguimiento en sistema de daño a producto opción “ **Daños a Producto**” para ver si existe solicitudes en estado pendiente de atención y determina:
 - ✓ Si solicitud de daño a producto se encuentra en estado **Orden de Reparación**, (registrado) paso 4
 - ✓ Si solicitud de daño a producto se encuentra en estado **Atendido (sin solución)** paso 5
4. Efectúa seguimiento de la orden de trabajo e informa a cliente tiempo estimado de reparación y registra “reiteración” de daño en formulario reclamos varios derivando a Supervisión
5. Verifica en sistema atención del último registro de daño a producto
 - En caso de que O.T. esté con falla técnica, continua en siguiente actividad
 - Caso contrario, con paso 7
6. Emite nuevo registro de solicitud de daño a producto con el proceso “**Registro de Daño a Producto**” (con campos que deben ser llenados obligatoriamente), como ser: nombre de la persona que realiza el reclamo, teléfono de referencia, dirección, etc. e informa a cliente que solución se encuentra en curso
7. Reitera registro de “Daño a Producto” en sistema con la misma falla, llena formulario “Reclamos Varios” y entrega a Supervisión para reporte a Unidad respectiva

Supervisora Call Center

8. Realiza gestión correspondiente de daño a producto (televisión) vía correo y/o telefónica a Unidad involucrada y registra en la pestaña “Interacciones” del sistema Smartflex
9. Archiva formulario “Reclamos Varios” en archivo temporal, con lo que concluye el procedimiento, continuando en procedimiento Atención de Daños

DIAGRAMA DE FLUJO INSTRUCCIÓN OPERATIVA 7: SERVICIO 4522222, INFORMACIÓN Y REGISTRO DE DAÑO TV CABLE



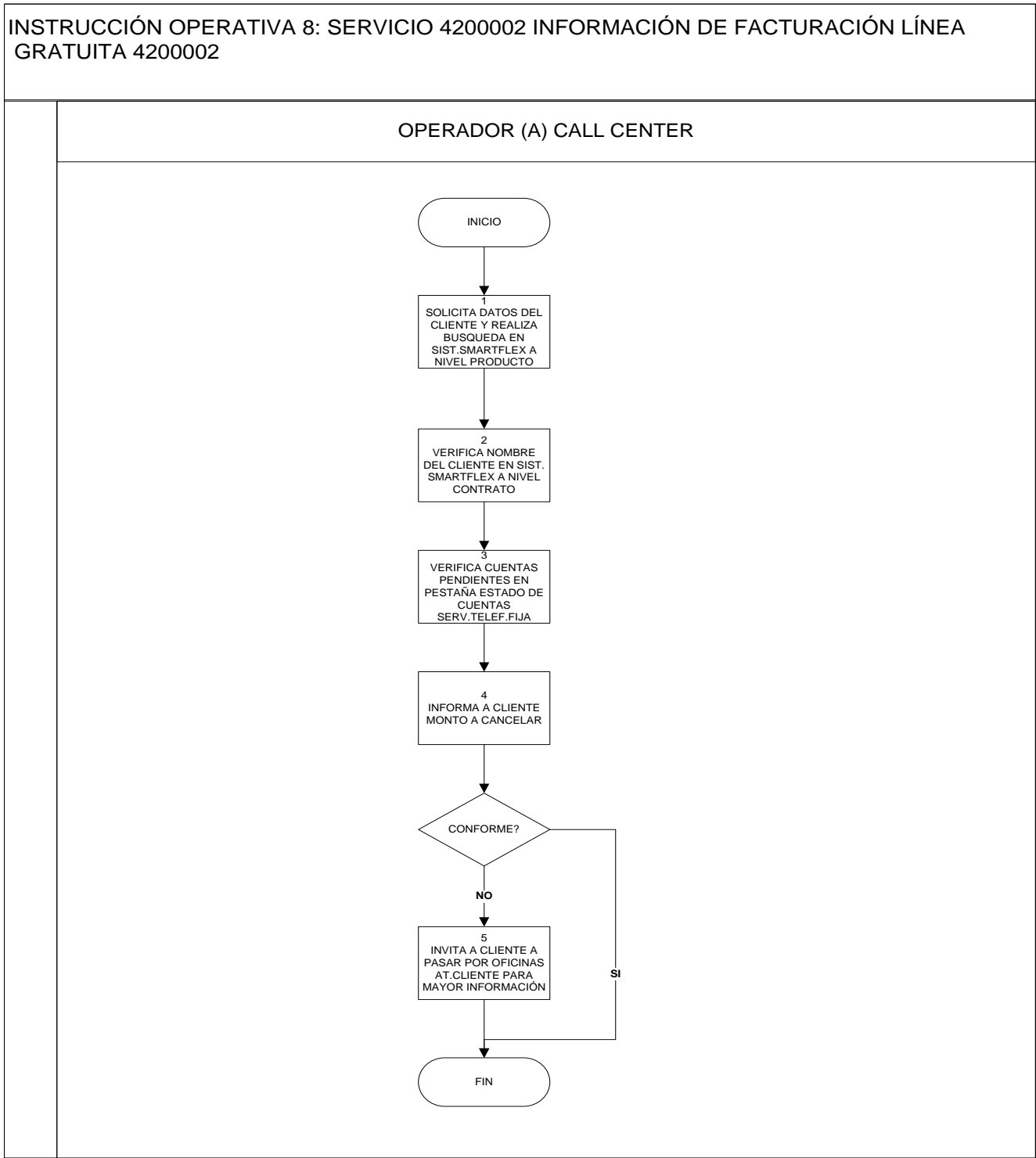
INSTRUCCIÓN OPERATIVA 8:

SERVICIO 4200002, "INFORMACIÓN DE FACTURACIÓN LINEA GRATUITA"

OPERADOR (A) CALL CENTER

1. Solicita número de servicio telefónico, nombre completo, carnet de identidad y realiza la búsqueda en sistema Smartflex a nivel **Producto**
2. Verifica nombre del cliente en sistema Smartflex a nivel **Contrato**
3. Verifica cuentas pendientes en la pestaña **Estado de Cuentas** servicios de Telefonía Fija.
4. Informa a cliente monto a cancelar
 - En caso de que Cliente este conforme, finaliza procedimiento.
 - Caso contrario, continua con paso siguiente.
5. Invita al cliente a pasar por las oficinas de Asistencia al Cliente para mayor información, finalizando procedimiento

DIAGRAMA DE FLUJO INSTRUCCIÓN OPERATIVA 8: SERVICIO 4200002 INFORMACIÓN DE FACTURACIÓN LÍNEA GRATUITA



INSTRUCCIÓN OPERATIVA 9:

SERVICIO 800131313, “ BOLIVIA TEL ”

OPERADOR (A) CALL CENTER

1. Solicita datos del cliente, ingresa número de teléfono y tipifica solicitud del servicio de Boliviatel:
 - En caso de saldo insuficiente, continúa con siguiente actividad
 - En caso de problema técnico, continúa en actividad 4
 - En caso de solicitar información de códigos, continúa en actividad 5
 - En caso de solicitar información de saldos, continúa en actividad 7.

Saldo insuficiente

2. Analiza tipo de cliente según histórico de pagos y resuelve:
 - Si requiere incrementar crédito, continúa en la siguiente actividad.
 - Caso contrario, continúa en actividad 8
3. Incrementa saldo en sistema Btel2 (Logistic One). Continúa en actividad 8.

Problema técnico

4. Comunica al personal del NOCC explicando dificultad, dictando número telefónico y del cliente. Continúa en la actividad 8.

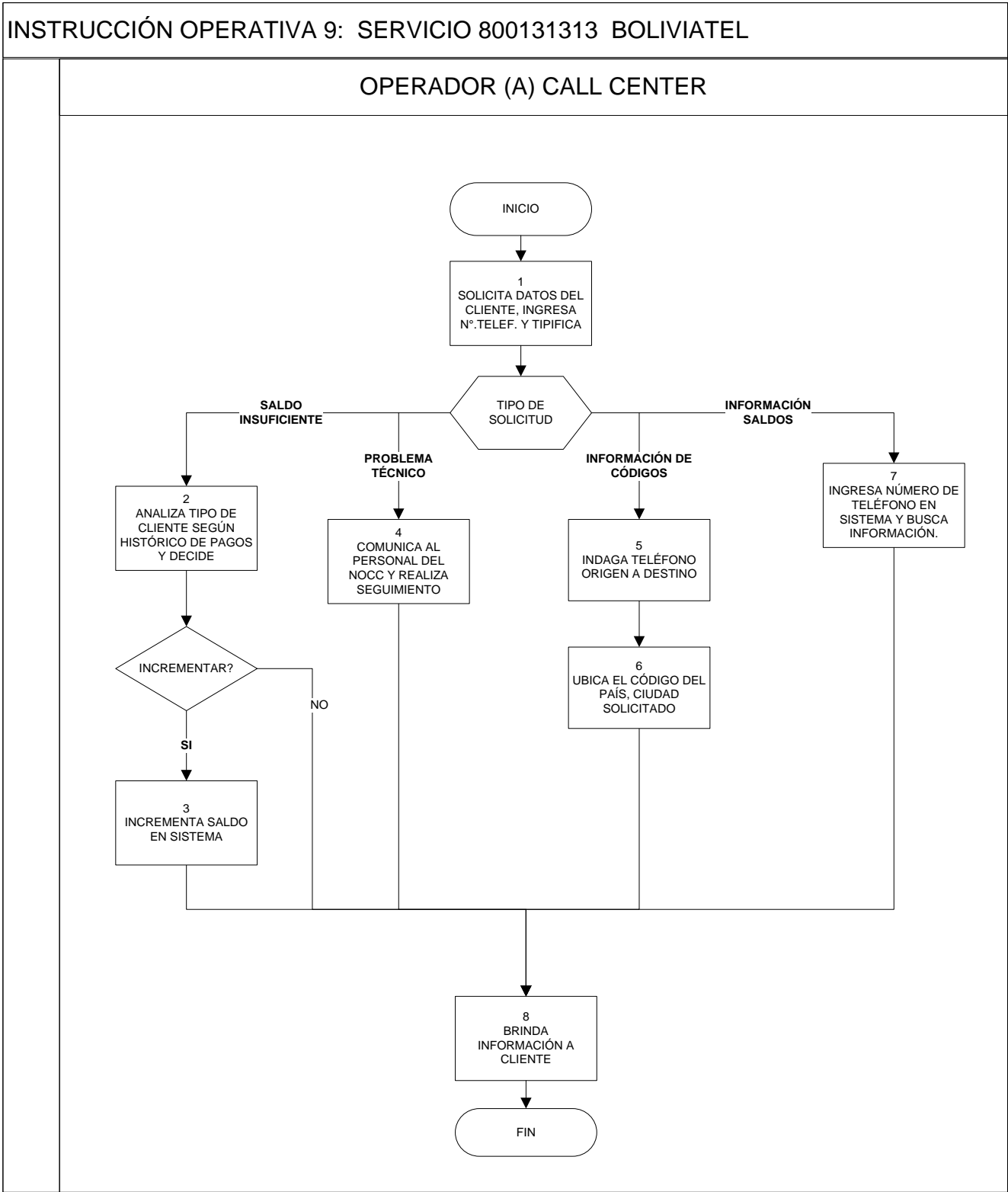
Información de códigos

5. Indaga el teléfono de origen (fijo, móvil o cabina) y el teléfono destino (fijo o móvil) para brindar el código correcto.
6. Ubica el código del país o ciudad y continúa en la actividad 8.

Información de saldos

7. Ingresa número telefónico, número de cliente al sistema Btel 2(Logistic One), busca la información de saldos.
8. Brinda información solicitada al cliente y finaliza el procedimiento.

DIAGRAMA DE FLUJO INSTRUCCIÓN OPERATIVA 9: SERVICIO 800131313 BOLIVIA TEL



INSTRUCCIÓN OPERATIVA 10:

SERVICIO 800130001, "MIO"

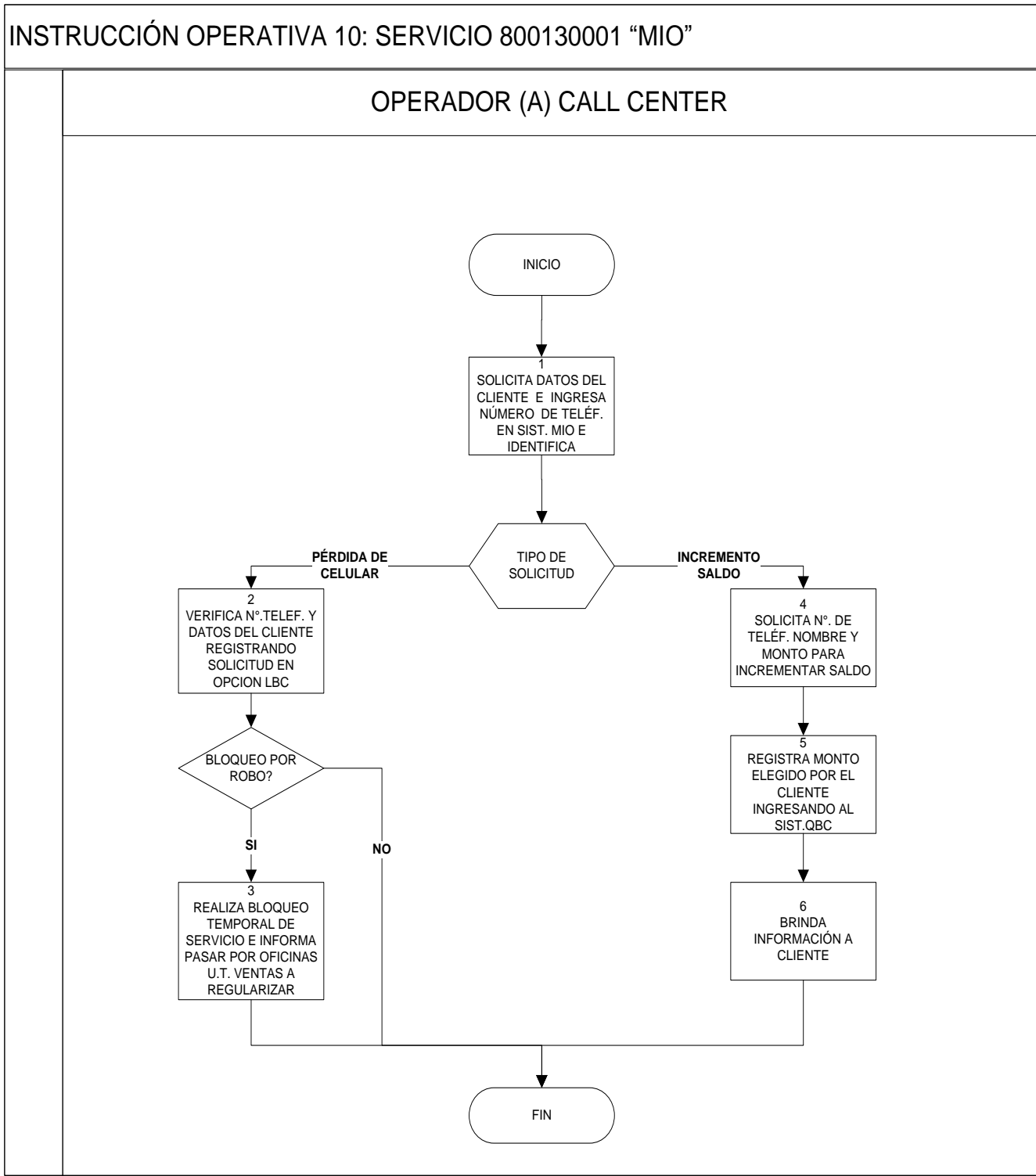
OPERADOR (A) CALL CENTER

1. Solicita datos del cliente e ingresa número telefónico en sistema MIO (Portal V) de Nuevatel e identifica:
 - En caso de reporte por pérdida de celular, continúa en la siguiente actividad.
 - Caso contrario, continua con paso 4
2. Verifica número de teléfono y datos del cliente en sistema Smartflex, registrando solicitud en **opción LBC** (Ej: suspensión administrativa robo de)
 - Si solicita bloqueo por robo, continúa en siguiente actividad
 - Caso contrario, brinda información y finaliza el procedimiento
3. Realiza el bloqueo temporal del servicio, informando al cliente que debe pasar por oficinas de Plataforma (Unidad de Ventas) para solicitar el bloqueo del servicio en un lapso no mayor a 5 días

Incremento de saldo

4. Solicita número de teléfono, nombre, carnet de identidad y monto para incrementar saldo de acuerdo a plan inscrito (10, 50,100, 200 bolivianos)
5. Registra monto elegido por el cliente e ingresa solicitud al sistema QBC
6. Brinda información solicitada al cliente y finaliza el procedimiento

DIAGRAMA DE FLUJO INSTRUCCIÓN OPERATIVA 10: SERVICIO 800130001 "MIO"



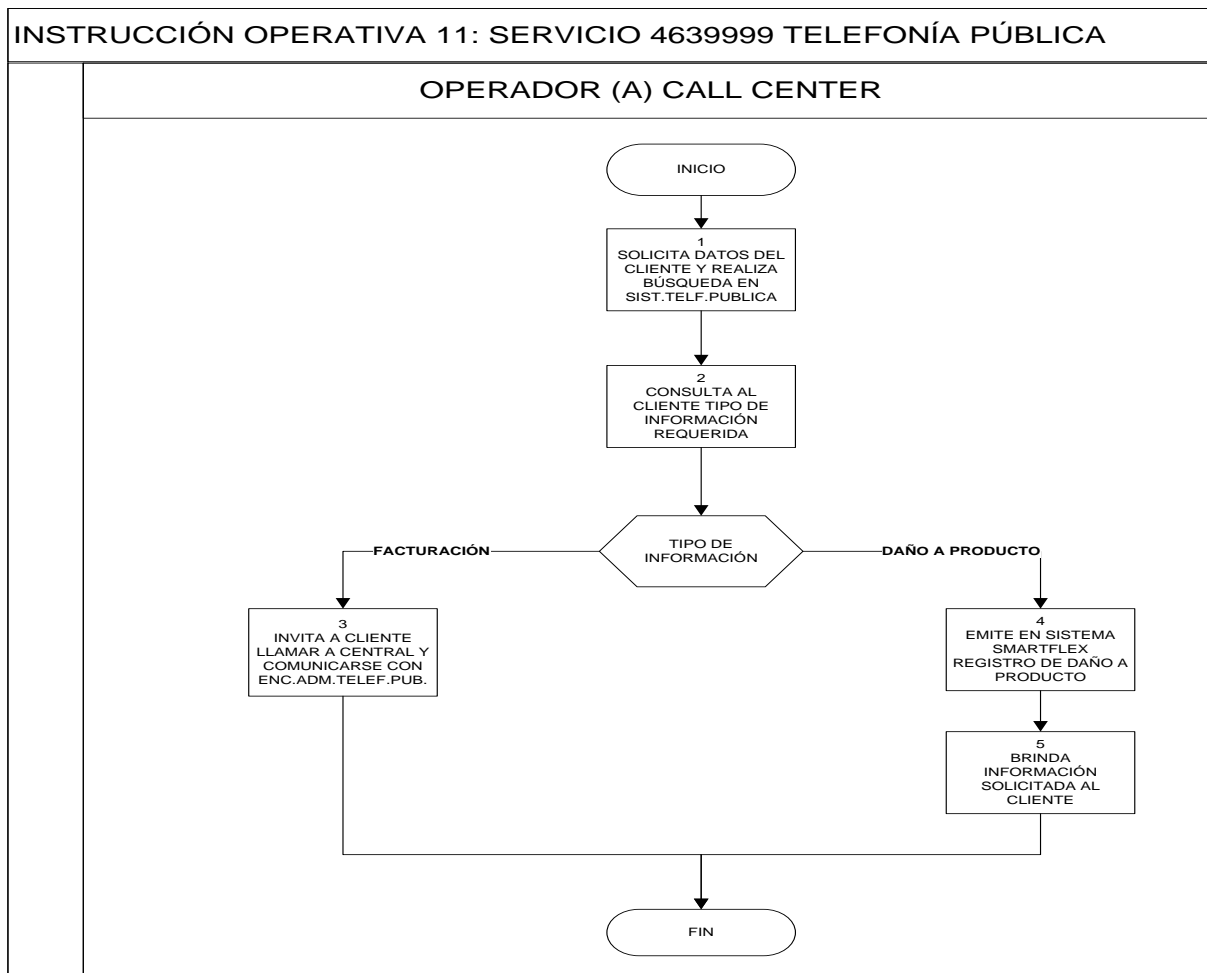
INSTRUCCIÓN OPERATIVA 11:

SERVICIO 4639999, TELEFONÍA PÚBLICA

OPERADOR (A) CALL CENTER

1. Solicita datos del cliente: número de servicio telefónico, nombre completo y realiza la búsqueda en sistema de Telefonía Pública
2. Consulta al cliente el tipo de información requerida
 - En caso de solicitud de información de facturación, continua con actividad siguiente
 - En caso de falla técnica, con actividad 4
3. Invita al cliente llamar a la Central y comunicarse con la Encargada Administración Telefonía Pública
4. Emite en sistema Smartflex, registro de daño a producto
5. Brinda información solicitada al cliente y finaliza el procedimiento

DIAGRAMA DE FLUJO INSTRUCCIÓN OPERATIVA 11: SERVICIO 4639999 TELEFONÍA PÚBLICA



INSTRUCCIÓN OPERATIVA 12:

SERVICIO 4200400, CONTAC CENTER

Operador (a) CALL CENTER

a) Actividades en atención servicio 4200400

1. Atiende llamada telefónica y solicita datos del cliente, número de servicio telefónico, nombre, número de contrato o solicitud, carnet de identidad y realiza la búsqueda en sistema Smartflex (carpeta Punto Único, módulo **CNCRM_FVE** desde la **OPCIÓN CLIENTE** (para facilitar la búsqueda)
2. Proporciona información al cliente de acuerdo a requerimiento
 - En caso de que el cliente solicita realizar un contrato nuevo de servicio, deriva a Div. Servicios Plataforma al cliente
 - En caso de que el cliente solicita migrar a otro servicio o ver capacidad técnica deriva a Ventas
 - En caso de que el cliente solicita información comercial de algún servicio, revisa "carpeta de información COMTECO R.L." y proporciona información requerida
3. Despede amablemente al cliente usando protocolo establecido, finalizando el procedimiento

b) Actividades en Fidelización de Cliente (prepagos)

Responsable Call Center

1. Ingresa a sistema Smartflex módulo **CCVP Prepagos** y saca reporte de clientes con solicitudes de prepago de servicios Internet y Televisión por Cable
2. Envía reporte de prepagos a operadores responsables de generar las llamadas (filtrado por servicios)

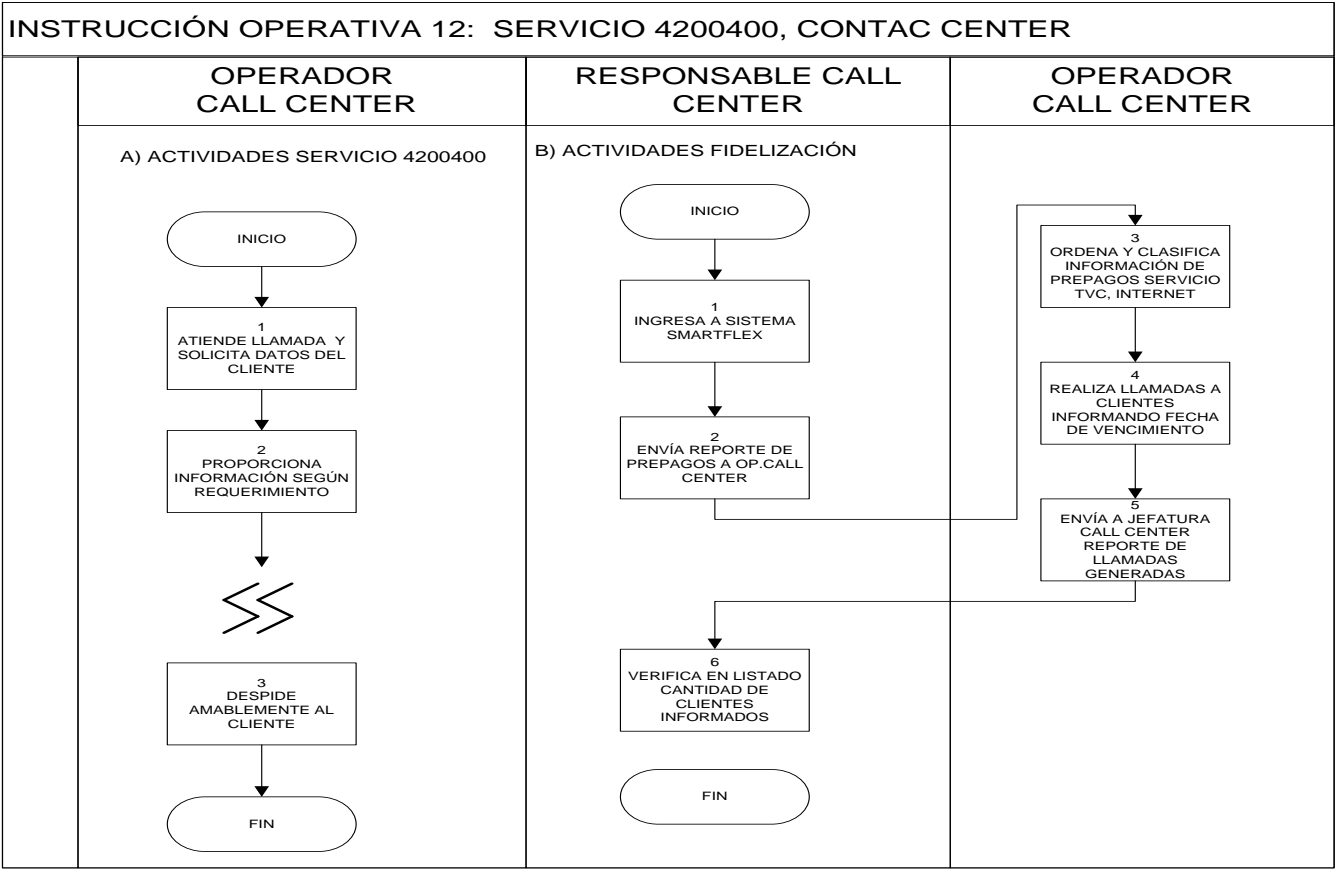
Operador (a) Call Center

3. Ordena y clasifica información de servicios (prepagos)TV Cable e Internet
4. Realiza llamadas a clientes informando fecha de vencimiento de sus prepagos para que realicen su pagos (deben iniciar las llamadas máximo cada 25 del mes anterior y concluir el listado del total de clientes máximo el último día de cada mes)
5. Envía a Jefatura de Call Center el reporte de llamadas generadas con los resultados obtenidos

Responsable Call Center

6. Verifica en listado cantidad de clientes informados y efectividad de las llamadas que se traducen en pagos efectivos, finalizando el procedimiento

DIAGRAMA DE FLUJO INSTRUCCIÓN OPERATIVA 12: SERVICIO 4200400 CONTAC CENTER



IV.- ANEXOS
Formulario Control de Registros Varios



GN-UCC-FRM-T01

CALL CENTER
RECLAMOS VARIOS

Nº Telef	<input type="text"/>	Telef. Ref.	<input type="text"/>	Nº Solicitud	<input type="text"/>
Papeleta cerrada s/solución	<input type="checkbox"/>	Abonado Institucional	<input type="checkbox"/>	Fecha de recepción de recla/...../...../
Papeleta programada s/ejecución	<input type="checkbox"/>	Gran usuario	<input type="checkbox"/>	Fecha de cierre de reclamo/...../...../
Papeletas rezagadas (48Hrs)	<input type="checkbox"/>	Reclamo larga distancia	<input type="checkbox"/>	Fecha de reiteración de recl/...../...../
Abonado ausente	<input type="checkbox"/>	Bloqueo x servicio	<input type="checkbox"/>	Operador(a)	_____
Pendiente por dirección	<input type="checkbox"/>	Bloqueo x acción	<input type="checkbox"/>		
Abonado no dejo ingresar	<input type="checkbox"/>	Reporte de cables	<input type="checkbox"/>		
Inst. origen y/o traslado sin serv.	<input type="checkbox"/>	Reporte de postes	<input type="checkbox"/>		
Abonado especial	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		
Observaciones: _____					
Reporte a Unid y/o Depto.	_____	Control de supervisión	_____		
Falla actual	_____	Fecha verificaci/...../...../		
Fecha y hora	_____	Cliente	_____		
Falla verificada por:	_____	Linea OK	c/Falla	_____	
Reportado a:	_____	Supervisor(a)	_____		