

INDICE

N°	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	3
III	PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO	8
IV	ANEXOS	9

APROBADO

GERENCIA COMERCIAL

ELABORADO**POR:** Gestión por Procesos**FECHA:** Marzo 2020

ig

VERSIÓN Nº 1**POR:****FECHA:**

I. ANTECEDENTES

a) TÍTULO DEL PROCEDIMIENTO

ATENCIÓN DAÑOS REITERADOS

b) OBJETIVO

Determinar la secuencia de actividades y responsabilidades para la atención prioritaria de daños reiterados

c) ALCANCE

El procedimiento comprende desde la recepción del reclamo de cliente, hasta la solución del daño reiterado.

d) RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Jefe Div. Soporte al Cliente
Jefe Div. Servicio al Cliente

e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

- a) Div. Provisión y Aseguramiento
- b) Deptos. Centros de Operaciones

PROCEDIMIENTO ENTRADA	PROCEDIMIENTO SALIDA
Instalación Migración Servicios FTTH por COMTECO (OPR-PAS-P11)	Atención Daños Técnicos (OPR-PAS-P04)

f) DEFINICIONES

Centro de Operaciones: Es un centro desde el cual, el personal de Operaciones realiza el monitoreo, control y gestión de las actividades de Instalación, traslados y solución de daños de los servicios de telecomunicaciones.

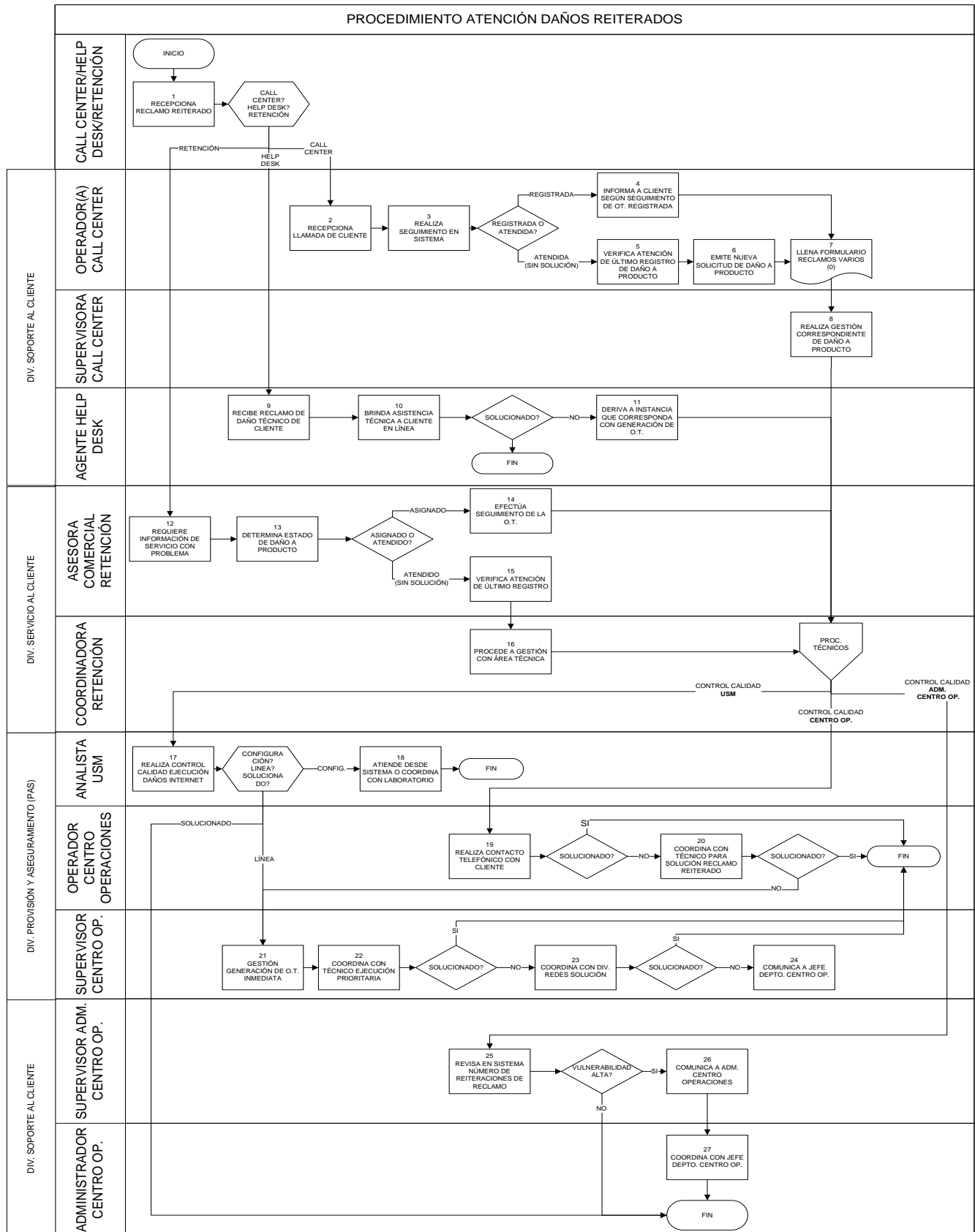
Orden de Trabajo: Documento que detalla trabajos a ejecutar, según solicitud de servicios Corporativos efectuados por los clientes.

Reclamo Masivo: Falla técnica en la infraestructura de red, que sucede de forma imprevista y puede ocasionar reclamos de muchos clientes.

Reporte de daño Técnico (R.D.T.).- Documento generado por sistema a solicitud del cliente, donde se detalla el daño y que debe ser atendido para restablecer el servicio.

Sistema Smartflex.- Sistema modular, especializado en la gestión comercial y operativa. Bajo una sola plataforma de software, integra los procesos de ventas, gestión de solicitudes, quejas y reclamos, gestión de medición de consumos, facturación, recaudo, inventario geográfico y operaciones de campo sobre las diferentes redes.

II.DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO



CALL CENTER/ HELP DESK/ RETENCIÓN

1. Recepciona reclamo de cliente:

- Si el reclamo es recepcionado por Call Center, continúa con paso 2
- Si el reclamo es recepcionado por Help Desk, continúa con paso 9
- Si el reclamo es recepcionado por Unidad de Retención (Mezanine), continúa con paso 12

OPERADOR(A) CALL CENTER

2. Recepciona llamada de cliente

2.1. Solicita datos (número telefónico, contrato, nombre y número de carnet de identidad) y realiza la búsqueda en sistema Smartflex (carpeta Punto Único, módulo CNCRM_FVE)

3. Realiza seguimiento en Sistema

3.1. Realiza seguimiento en 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**, continúa con paso siguiente
- Si solicitud de daño a producto se encuentra en estado **Atendido (sin solución)**, continúa con paso 5

4. Informa a cliente, según seguimiento de orden de trabajo registrada

4.1. Informa a cliente tiempo estimado de reparación

4.2. Registra “reiteración” de daño en boleta manual (reclamos varios, Anexo 1), continuando con paso 7

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 con paso siguiente
- Caso contrario, continúa con paso 7

6. Emite nueva solicitud de daño a producto con el proceso “Registro de Daño a Producto”

6.1. Llena campos 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

6.2. Reitera registro de Daño a Producto” en sistema, con la misma falla

7. Llena formulario “Reclamos Varios” (Ver Anexo 1)

7.1. Entrega a Supervisión para reporte a Unidad respectiva.

- Original a Supervisión Call Center

SUPERVISORA CALL CENTER

8. Realiza gestión correspondiente de daño a producto

8.1. Realiza gestión vía correo y/o telefónica con Unidad involucrada

8.2. Registra en la pestaña “Interacciones” del sistema Smartflex, continuando con procedimientos técnicos.

AGENTE HELP DESK

9. Recibe reclamo de daño técnico, del cliente

9.1. Recibe reporte de daño en línea,

9.2. Revisa en sistema Smartflex y diagnostica los daños reiterados registrados, revisando historial de reclamos.

10. Brinda asistencia técnica al cliente en línea

10.1. Brinda asistencia técnica de acuerdo a Manual Básico de Servicio correspondiente al reclamo (Procedimiento Diagnóstico y Soporte Técnico de Daños (OPR-PAS-P03))

- Si el problema ha sido solucionado, concluye el procedimiento
- Caso contrario, continúa con paso siguiente.

11. Deriva a la instancia que corresponda a través de la generación de órdenes de trabajo

11.1. Gestiona generación de orden de trabajo, para planta externa (PEX) o Unidad Soporte Multimedia (USM), continuando con procedimientos técnicos.

ASESOR COMERCIAL RETENCIÓN

12. Requiere información de servicio con problema

12.1. Recepciona a cliente y solicita información sobre tipo de problema

12.2. Ingresa a Sistema Smartflex, CNCRM_FEV, carpeta Punto Único de Atención al cliente

13. Determina estado de daño a producto según Sistema

- Si Orden de Trabajo de daño a producto se encuentra en estado Orden de Reparación, (Asignado), continúa con paso siguiente
- Si Orden de trabajo de daño a producto se encuentra en estado cerrado (Atendido y sin solución), continúa con paso 17

14. Efectúa seguimiento de la orden (caso Orden de Trabajo en reparación, Asignado)

14.1. Efectúa seguimiento de la orden de trabajo en sistema

14.2. Realiza gestión con centro de operaciones, mesa de pruebas, Help Desk o unidad que corresponda.

15. Verifica en sistema atención de último registro (OT cerrada Atendida y sin solución)

15.1. Verifica en sistema atención de último registro de daño a producto si fue cerrado sin solución

15.2. Emite nueva solicitud de daño a producto y reitera registro de Daño a producto con la misma falla

15.3. Deriva a Coordinadora Retención, con datos necesarios para gestión técnica.

COORDINADORA RETENCIÓN

16. Procede a gestión con área técnica

16.1. Gestiona pronta solución de reclamo reiterado, con Centro de Operaciones correspondiente.

16.2. Retroalimenta a Asesor Comercial Retención, continuando con procedimientos técnicos.

- Atención de Daños Técnicos (TEC-DPA-P04), con la consideración de que en el agendamiento se debe dar prioridad a reclamos reiterados.
- Atención de Daños Técnicos sobre Plataforma FTTH (OPR-TEC-P03), con la consideración de que en el agendamiento, se debe dar prioridad a reclamos reiterados.
 - Si es control de calidad de internet, continúa con paso 17
 - Si es control de calidad de telefonía o televisión, continúa con paso 19
 - Si es control de calidad por Administración Centro de Operaciones, continúa con paso 25.

ANALISTA USM

17. Realiza control de calidad de la ejecución de daños INTERNET

17.1. Extrae reporte de órdenes de trabajo de internet, cerradas en sistema

17.2. Realiza control de calidad de línea: verificación de parámetros de atenuación y cortes intermitentes (24 horas después de cerrada la orden)

- Si es problema de configuración, continúa con paso siguiente
- Si es problema de línea continua con paso 21.
- Si cumple parámetro, finaliza procedimiento.

18. Atiende desde sistema o coordina con Laboratorio

OPERADOR CENTRO DE OPERACIONES

19. Realiza contacto telefónico con cliente

19.1. Llama a cliente para verificar funcionamiento correcto del servicio

- En caso de que servicio de Televisión o Telefonía no se encuentre funcionando correctamente y sea reclamo reiterado, continúa con paso siguiente.
- Si servicio se encuentra funcionando correctamente, concluye el procedimiento

20. Coordina con técnico Multiservicios, para solución de reclamo reiterado

20.1. Coordina con técnico, para que retorne a solucionar el reclamo reiterado en forma prioritaria

20.2. Genera orden de trabajo, en caso de descargo de otros materiales.

20.3. Comunica a Supervisor

- En caso de que problema haya sido solucionado, concluye el procedimiento
- Caso contrario, continúa con paso siguiente

SUPERVISOR CENTRO DE OPERACIONES

21. Gestiona generación de orden de trabajo inmediata

21.1. Procede a gestión de generación de orden de trabajo

22. Coordina con Técnico Multiservicios ejecución prioritaria

22.1. Coordina con Técnicos Multiservicios, solución inmediata de reclamo reiterado.

- En caso de no llegar a solucionar el daño, continúa con paso siguiente
- Caso contrario, concluye el procedimiento

23. Coordina con Div. Redes para solución

23.1. Coordina con Div. Redes para solución inmediata

23.2. Instruye la presencia de técnico multiservicios en armario (para caso telefonía)

- En caso de no llegar a solucionar el daño, continúa con paso siguiente
- Caso contrario, concluye el procedimiento

24. Comunica a Jefe Depto. Centro de Operaciones

24.1. Comunica a Jefe Depto. Centro de Operaciones, observación presentada para coordinación inmediata.

SUPERVISOR ADMINISTRACIÓN CENTRO DE OPERACIONES (DIV. SOPORTE AL CLIENTE)

25. Revisa en sistema número de reiteraciones de reclamo

25.1. Revisa reporte de daños técnicos (RDT) en sistema

- Si no existe reiteraciones de reclamo, concluye el procedimiento
- En caso de que sea reclamo reiterado y considerando como Vulnerabilidad Alta en Matriz de Priorización O.T.s (Ver Anexo 2), continúa con paso siguiente

26. Comunica a Administrador Centro de Operaciones

ADMINISTRADOR CENTRO DE OPERACIONES (DIV. SOPORTE AL CLIENTE)

27. Coordina con Jefe Depto. Centro Operaciones

27.1. Coordina con Jefe Depto. Centro Operaciones, observación presentada para coordinación y pronta solución.

27.2. Remite información mediante correo electrónico a Jefe Div. Provisión y Aseguramiento, concluyendo el procedimiento.

IV. PARAMETROS DE SEGUIMIENTO

1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

NOMBRE DEL DOCUMENTO	TIPO DE DOCUMENTO	MANUAL O AUTOMATICO	EJEMPLARES	
			ORIGINAL	COPIA
Formulario 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 prioritaria de daños reiterados	Sistemas Smartflex	Div. Soporte al cliente	Jefe División	Mensual
FÓRMULA	$\frac{\text{Total de daños reiterados solucionados}}{\text{Total de daños reiterados recibidos}} \times 100\%$				
PARÁMETRO	Mayor o igual a 98%: aceptado Menor o igual a 97%: observado				

IV. ANEXOS

Anexo 1.- Formulario Reclamos Varios



GN-UCC-FRM-T01

CALL CENTER			
RECLAMOS VARIOS			
Nº Telef	<input style="width: 90%;" type="text"/>	Telef. Ref.	<input style="width: 90%;" type="text"/>
		Nº Solicitud	<input style="width: 90%;" type="text"/>
Papeleta cerrada s/solución	<input type="checkbox"/>	Abonado Institucional	<input type="checkbox"/>
Papeleta programada s/ejecución	<input type="checkbox"/>	Gran usuario	<input type="checkbox"/>
Papeletas rezagadas (48Hrs)	<input type="checkbox"/>	Reclamo larga distancia	<input type="checkbox"/>
Abonado ausente	<input type="checkbox"/>	Bloqueo x servicio	<input type="checkbox"/>
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"/>
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div> Fecha de recepción de reclamo/...../...../ </div> <div> Fecha de cierre de reclamo/...../...../ </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div> Fecha de reiteración de reclamo/...../...../ </div> <div> Operador(a) _____ </div> </div>			
Observaciones: _____			
Reporte a Unid y/o Depto. _____		Control de supervisión _____	
Falla actual _____		Fecha verificacié/...../...../	
Fecha y hora _____		Cliente _____	
Falla verificada por: _____		Linea OK _____ c/Falla _____	
Reportado a: _____		Supervisor(a) _____	

Anexo 2.- Matriz de Priorización Órdenes de Trabajo

- MUY URGENTE +	
- MUY IMPORTANTE +	<p>2</p> <p>VULNERABILIDAD ALTA</p> <p>PYMES (NO TOP) – INFLUENCERS</p> <p>DAÑO REITERADO MULTIMEDIAS</p> <p>INTERNET - TV (Retención)</p> <p>Plazo máximo 24 horas</p>
	<p>1</p> <p>VULNERABILIDAD MUY ALTA</p> <p>INSTALACIÓN RECLAMOS TOP A - TOP B</p> <p>MULTIMEDIA (Retención)</p> <p>Plazo máximo 12 horas (En el día)</p>
- MUY IMPORTANTE +	<p>4</p> <p>VULNERABILIDAD CONTROLABLE</p> <p>INSTALACIONES INTERNET > 150 HORAS (6 Días)</p> <p>OT's ANULADAS INTERNET – TV</p> <p>Plazo máximo 48 horas</p>
	<p>3</p> <p>VULNERABILIDAD MODERADA</p> <p>MULTIMEDIA > 72 HORAS (3 Días) OT's ANULADAS MULTIMEDIA - INTERNET</p> <p>DAÑO REITERADO INTERNET/TV</p> <p>Plazo máximo 24 a 48 horas</p>