



GESTION POR PROCESOS	
	Página Nro. 1 de 3
PROTOCOLO ATENCIÓN PRIORITARIA CLIENTES AAA+ Y AAA	Código Nro. GG-PRT-OPE-ASE-01

ÍNDICE

N°	CONTENIDO	Pág.
I	OBJETIVO	2
II	DESCRIPCION DE LA OPERATORIA	2

FIRMA					
0	Aprobado	Agosto 2022	I. Gonzalez	Responsable	Ing. Getzy Cáceres
				Cargo	Jefe Div. Gestión Integral de Territorios
Rev.	Estado	Fecha	Elaboró	Aprobó	

1.- OBJETIVO DEL PROTOCOLO

Describir la operatoria de la atención prioritaria a clientes AAA+ y AAA

2.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERATORIA

ENCARGADO DE PARAMETRIZACIÓN (nominado por Jefe Inmediato)

1.- Ingresa a Sistema Smartflex a módulo C_REGSMS

2.- Llena las siguientes casillas

Territorio	Tipo de Trabajo
Tipo de Cliente	Segmento de Mercado
E-mail	Teléfono
Mensaje SMS	Terminal
Usuario	

Descripción de las casillas anteriormente citadas:

Territorio:	Centro de Operaciones: Centro-Condebamba, Quillacollo, Hipódromo, Norte-Sacaba, Sud-valle.
Tipo de Cliente:	Residencial o Empresarial
E-mail:	Correo corporativo
Mensaje SMS:	Atender orden de trabajo xxxxxx de forma prioritaria
Usuario:	Funcionario quien registra la parametrización
Tipo de Trabajo:	Daños (reparaciones de cobre o fibra)
Segmento de Mercado:	AAA+ y AAA
Teléfono:	Teléfono de celular de Supervisor Centro de Operaciones y Encargado Administrativo Territorio
Terminal:	Equipo donde se registra la parametrización

SUPERVISOR CENTRO DE OPERACIONES/ENCARGADO ADM. TERRITORIO

2. Recibe mensaje de Whatsapp en su celular

2.1. Recibe mensaje " Atender orden de trabajo xxxx de forma prioritaria"

SUPERVISOR CENTRO DE OPERACIONES

3.- Instruye a Técnico Multiservicios, priorizar la orden de trabajo citada.

ENCARGADO ADM. TERRITORIO

4.- Realiza seguimiento a las órdenes de trabajo prioritarias de clientes AAA+ y AAA, concluyendo el protocolo.