

INDICE

N°	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	3
III	PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO	6
IV	ANEXOS	6

APROBADO POR

DIV. GESTIÓN DE LA RELACIÓN CLIENTE

ELABORADOPOR: Div. Gestión de Calidad y Desempeño
Div. Gestión de la Relación Cliente
Div. Gestión de Recursos

FECHA: Marzo 2021

ig

VERSIÓN N° 1

POR:

FECHA:

I. ANTECEDENTES

a) TITULO DEL PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO PARA EVITAR BAJAS (RETENCIÓN)

b) OBJETIVO

Determinar la secuencia de actividades y responsabilidades retener a socios/ clientes que tengan daños reiterados

c) ALCANCE

Inicia con la recepción del socio/cliente y concluye con la evaluación de resultados por parte de Gerencia Comercial

d) RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsables Equipos de Atención y Retención al Socio/Cliente

e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

- Div. Gestión de Recursos
- Div. Gestión de Facturación

PROCEDIMIENTO DE ENTRADA	PROCEDIMIENTO DE SALIDA
SOLUCIÓN DE INCIDENTES (OPE-ASE-GIR-P02)	EJECUCIÓN DE ÓRDENES DE TRABAJO (OPE-SUM-ARS-P02)

f) DEFINICIONES:

Baja: Solicitud de retiro de servicios

Daño reiterado: Dos o más reclamos reiterados en un periodo de 30 días.

Incidente: Deficiencias y problemas relacionados con los recursos

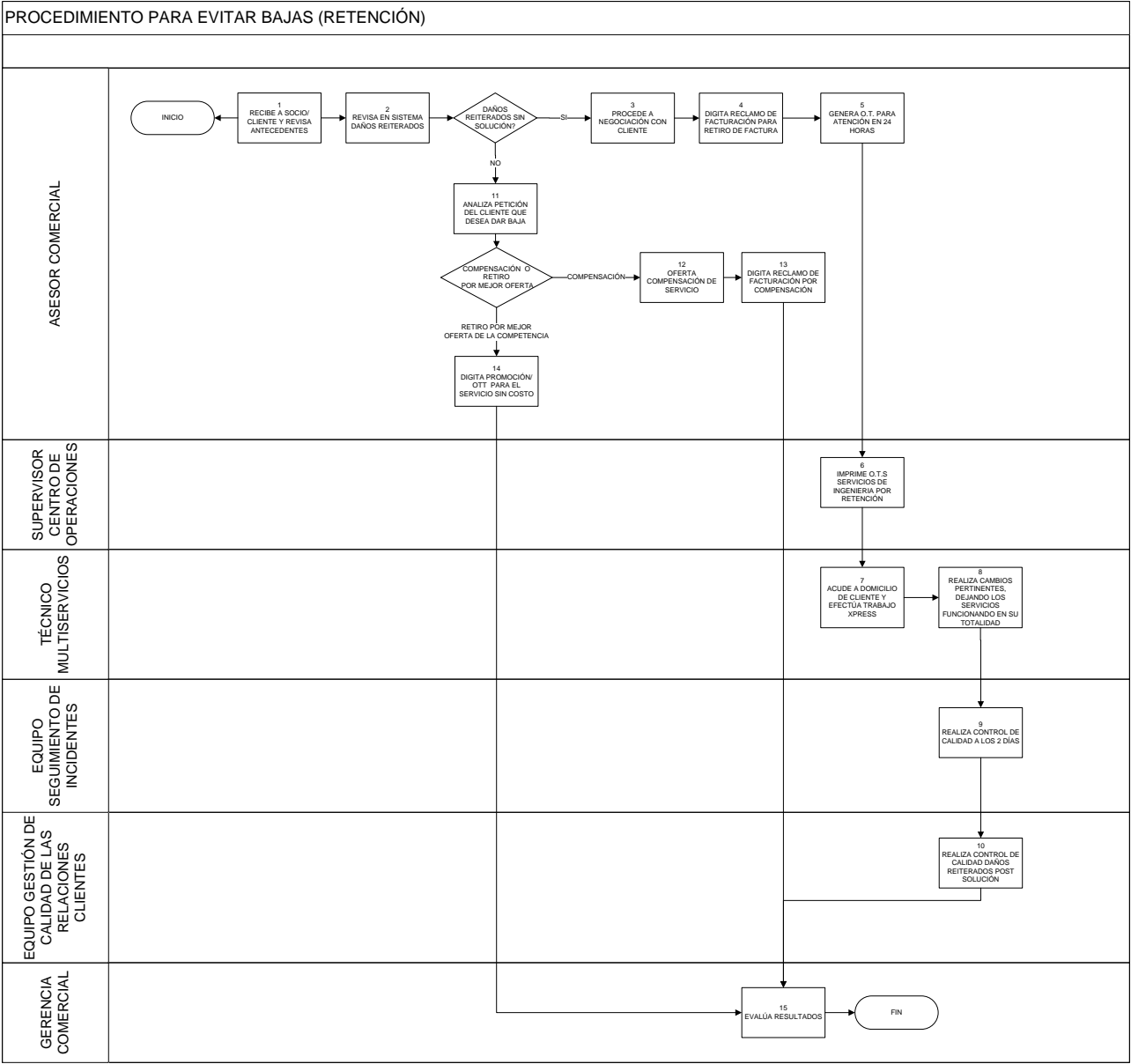
Orden de Trabajo, Documento que detalla trabajos a ejecutar, según solicitud de servicios Corporativos efectuados por los clientes.

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 de telecomunicaciones.

Solución técnica Xpress: Aplica a una atención técnica en 24 horas a través de un servicio de ingeniería que comprende cualquiera de las siguientes tareas:

- En caso de cobertura WiFi; instalación de Acces Point (amplifica la señal)/Movimiento de Punto sin costo
- En caso de Inestabilidad de Señal: Cableado hasta 2 dispositivos con cable de red
- En caso de cortes frecuentes: Cambio de acometida por entorchado

II. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO



ASESOR COMERCIAL (FUNCIONARIO DE EQUIPO DE ATENCIÓN Y RETENCIÓN AL SOCIO/CLIENTE)

1. Recibe a socio/cliente y revisa los antecedentes
- 1.1. Revisa que socio/cliente no tenga productos retirados por mora y no se encuentre en Central de Riesgos
 - 1.2. Revisa categoría de cliente y nivel de facturación de los últimos meses (detecta clientes VIP)
2. Revisa en sistema, daños reiterados

- Si existe daños reiterados registrados en el mismo producto y sin solución, continúa con paso siguiente
- Caso contrario, continúa con paso 11

3. Procede a negociación con cliente

- 3.1. Oferta compensación o retiro de Factura por el presente mes para el servicio afectado y solución técnica Xpress.

4. Digita reclamo de facturación para Retiro de Factura

- 4.1. Digita en sistema Smartflex, Retiro por Retención con Servicio de Ingeniería

5. Genera orden de trabajo para atención en 24 horas

- 5.1. Genera orden de trabajo, como Servicio de Ingeniería (no como daño)
- 5.2. Sobre el producto de Internet, realiza la venta de Servicio de Ingeniería
- 5.3. Llena los campos:
 - Forma de pago: Crédito
 - Actividad: 40530 PEX/Adecuación por Retención
 - Valor a cobrar: 0 (no se cobrará por el Servicio de Ingeniería)
 - La glosa en observaciones a usar es:

“CLIENTE CON DAÑOS REITERADOS, CON INTENSION DE BAJA, SE OFERTA NO COBRO EL MES DE MARZO POR EL SERVICIO DEFICIENTE, Y SE OFERTA SOLUCION DEFINITIVA, SE COMPROMETE A REALIZAR LA VISITA TÉCNICA EN 24 HORAS. FAVOR COORDINAR CON EL CLIENTE AL CEL XXXXXX”

SUPERVISOR CENTRO DE OPERACIONES

6. Imprime ordenes de trabajo

- 6.1. Imprime órdenes correspondientes a Servicio de Ingeniería Adecuación por Retención

TÉCNICO MULTISERVICIOS

7. Acude a domicilio de cliente y efectúa trabajo minucioso de revisión (Solución técnica XPress)

- 7.1. Atiende dentro las 24 horas a través del Servicio de Ingeniería, que comprende cualquiera de las siguientes tareas
 - ✓ En caso de cobertura WiFi; instalación de Acces Point (para amplificar la señal)/Movimiento de Punto sin costo
 - ✓ En caso de Inestabilidad de Señal: Cableado hasta 2 dispositivos con cable de red
 - ✓ En caso de problemas de Tv: Cambio de cableado interno o cambio de conectores
 - ✓ En caso de cortes frecuentes: Cambio de acometida por entorchado
 - ✓ Cableado de derivado telefónico.

8. Realiza cambios pertinentes, dejando los servicios funcionando en su totalidad.

- 8.1. Recaba firma de cliente en Hoja de Servicio, Orden de Trabajo, Reporte de Daño Técnico (lo que corresponda) de acuerdo a procedimiento “Ejecución de Órdenes de Trabajo”

EQUIPO SEGUIMIENTO DE INCIDENTES (DIV. GESTIÓN DE LA EXPERIENCIA CLIENTE)

9. Realiza el control de calidad a los 2 días

- 9.1. Realiza el control de calidad a los 2 días de cerrada la orden de trabajo, según reporte de sistema.

EQUIPO GESTIÓN DE CALIDAD DE LAS RELACIONES CLIENTES (DIV. GESTIÓN DE LA EXPERIENCIA CLIENTE)

10. Realiza control de calidad de daños reiterados post solución

- 10.1. Realiza control de calidad 30 días después de generado el servicio de Ingeniería, según reporte del sistema

ASESOR COMERCIAL (FUNCIONARIO DE EQUIPO DE ATENCIÓN Y RETENCIÓN AL SOCIO/CLIENTE)

11. Analiza la petición del cliente que desea dar baja (compensación o mejor oferta)

- Si cliente exige compensación, continúa con paso siguiente (12)
- Si cliente desea dar baja por mejor oferta de competencia, continúa con paso 14.

12. Oferta compensación de servicios

13. Digita reclamo de facturación por compensación, continuando con paso 15

14. Digita promoción /OTT para el servicio sin costo

- ✓ Habilitación de canales Premium (STAR y/o HBO) por 1 mes con acceso a Apps.
- ✓ Habilitación de Cuenta GO ON TV Multipantalla para 1 dispositivo móvil por 1 mes.
- ✓ Habilitación de Datos inalámbricos en su línea Fijacom como cortesía 1 mes.
- ✓ Habilitación de línea Max como cortesía por 1 mes.
- ✓ Incremento de Ancho de Banda hasta por 30 días (para clientes FO)

GERENCIA COMERCIAL

15. Evalúa resultados

- 15.1. Evalúa resultados y retroalimenta o reformula, concluyendo el procedimiento.

III. PARAMETROS DE SEGUIMIENTO

1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

Nombre Documento	Tipo de Documento (*)	Manual o Automatizado	Ejemplares	
			Original	Copia
N/A				

(*) F: Formulario I: Informe P: Política R: Reglamento

2. INDICADOR DEL PROCEDIMIENTO

	QUE	COMO	DONDE	QUIEN	CUANDO
OBJETO DE MEDICIÓN	Evitar bajas por parte de socios/clientes	Revisión según reporte de Sistema	Equipos Atención y Retención al Socio/Cliente Deptos. Centros de Operaciones	Jefe División Gestión de la Relación Cliente/Jefe División Gestión de Recursos	Mensual
FÓRMULA	<i>Bajas mes presente menor a bajas mes anterior</i>				
PARÁMETRO					

IV. ANEXOS