

## **ÍNDICE**

<b>N°</b>	<b>CONTENIDO</b>	<b>Pág.</b>
<b>I</b>	ANTECEDENTES	2
<b>II</b>	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	3
<b>III</b>	PARAMETROS DE SEGUIMIENTO	6
<b>IV</b>	ANEXOS	7

**APROBADO**

GERENTE COMERCIAL

**ELABORADO****POR:** Div. Gestión de la Relación Cliente**FECHA:** Junio 2022

ig

**VERSIÓN Nº 1****POR:****FECHA:**

## I. ANTECEDENTES

### a) TÍTULO DEL PROCEDIMIENTO

SEGUIMIENTO TOP 10

### b) OBJETIVO

Determinar la secuencia de actividades y responsabilidades para dar atención oportuna y definitiva a daños de las conexiones de internet contratadas por los clientes, con el objeto de reducir bajas potenciales por insatisfacción del servicio.

#### Objetivos Específicos:

- Optimización de Uso de Recursos (Materiales y Humanos) al atender los daños
- Implementación de Controles de Calidad Cruzados para atención de daños antes que sean reiterados
- Reducción de Bajas Potenciales por Insatisfacción del Servicio

### c) ALCANCE

Comienza con la obtención de reporte clientes TOP 10 y finaliza con el control de calidad de satisfacción del cliente.

### d) RESPONSABLE DE SUPERVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Jefe División Gestión de la Relación Cliente

### e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

- Centros de Operaciones

PROCEDIMIENTO DE ENTRADA	PROCEDIMIENTO DE SALIDA
Diagnóstico y Soporte de Daños (OPR-PAS-P03)	Solución de Incidentes (OPE-ASE-GIR-P02)

### f) DEFINICIONES

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

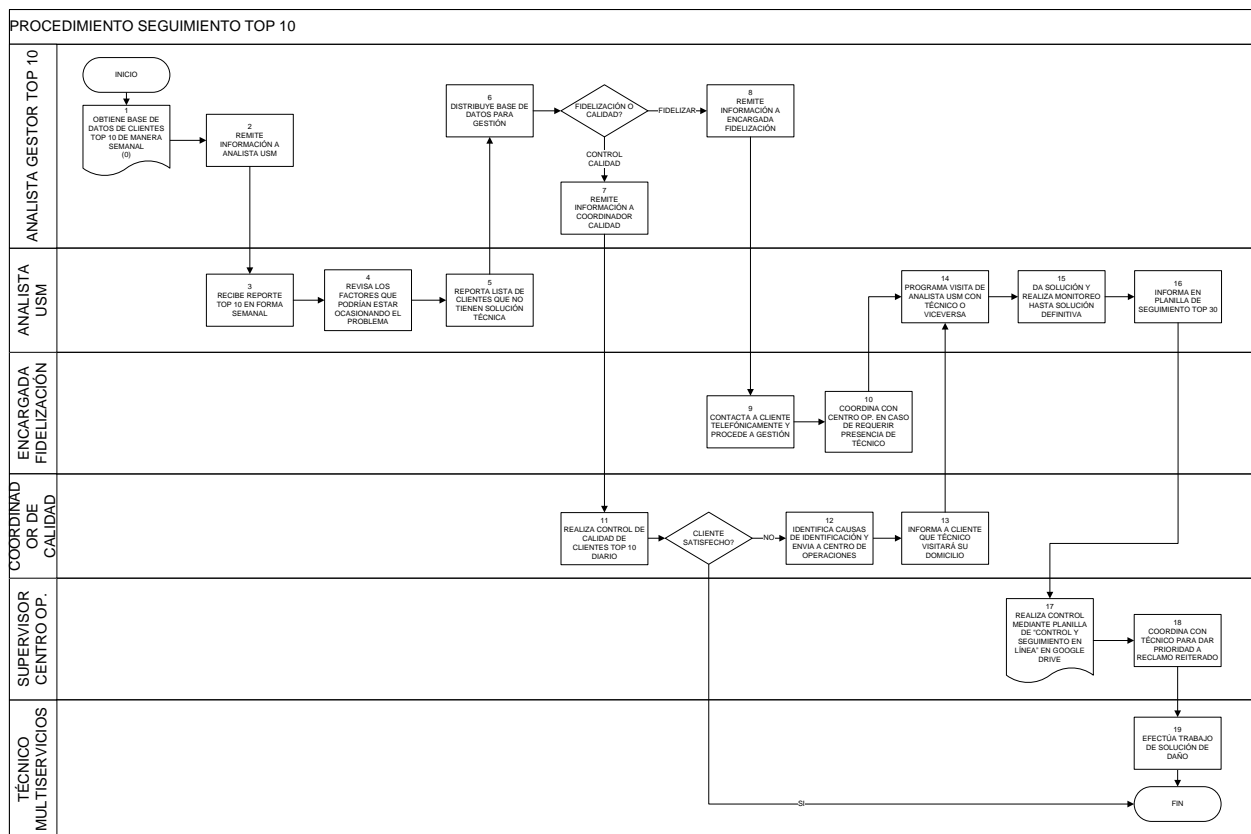
**Reporte de Daño:** Documento generado por sistema, donde se detalla el daño y que debe ser atendido para restablecer el servicio.

**Sistema GSI:** Sistema de información global de la empresa, intenta centralizar toda la información y herramientas de COMTECO, para evitar el abrir varias pestañas con las diferentes herramientas que se tienen. Cuenta con varios módulos que fueron desarrollados según necesidades de diferentes áreas

**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, daños a producto, quejas y reclamos, gestión de mediación de consumos, facturación, recaudo, inventario geográfico y operaciones de campo sobre las diferentes redes de telecomunicaciones.

**Top 10:** Clientes que generan Reporte de Daños reiterados en 10 días y son considerados prioritarios.

## II. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO



### ANALISTA GESTOR TOP 10

1. Obtiene base de datos generada de sistema, de clientes Top 10, de manera semanal

2. Remite información a Analista USM de Centro de Operaciones

2.1. Envía reporte TOP 10 con reclamos reiterados de acuerdo a segmento (nivel de facturación)

## **ANALISTA USM**

- 3. Recibe reporte de clientes TOP 10, en forma semanal.**
- 4. Revisa los factores técnicos que podrían estar ocasionando el problema en el servicio**
- 5. Reporta listado de clientes que no tienen solución técnica a Analista Gestor TOP 10.**

## **ANALISTA GESTOR TOP 10**

- 6. Distribuye base de datos para gestión**
  - Si es para fidelizar, continúa con paso 8
  - Si es para efectuar control de calidad, continúa con siguiente
- 7. Remite información a Coordinador de Calidad, continuando con paso 11**
- 8. Remite información a Encargada Fidelización**

## **ENCARGADA FIDELIZACIÓN**

- 9. Contacta a cliente vía telefónica y procede a gestión según el caso**
  - 9.1. Gestión que comprende, migración del servicio, actualización de plan comercial, o reclamo reiterado en general.
- 10. Coordina con Centro de Operaciones correspondiente, en caso de que se requiera la presencia de Técnico Multiservicios, continuando con paso 14**

## **COORDINADOR CALIDAD**

- 11. Realiza Control de Calidad de clientes TOP 10, diario**
  - 11.1. Realiza control de calidad, para medir nivel de Satisfacción de clientes TOP 10 de las órdenes atendidas y cerradas.
    - Si cliente se encuentra satisfecho con la solución de daño, concluye el procedimiento
    - Caso contrario, continúa con paso siguiente
- 12. Identifica problemas o causas de insatisfacción y envía a Centro de Operaciones correspondiente.**
- 13. Informa a cliente que personal técnico visitará su domicilio para dar solución**

## **ANALISTA USM**

- 14. Según el caso, programa visita de: Analista USM con Técnico o Técnico con Analista USM.**
- 15. Soluciona daño y monitorea hasta solución definitiva**
  - 15.1. En caso de solución remota, contacta a cliente para comunicar solución del reclamo y verificar satisfacción del servicio
- 16. Informa en planilla de Seguimiento TOP 10**

## **SUPERVISOR CENTRO DE OPERACIONES**

### **17. Realiza control mediante “Planilla de Control y Seguimiento en Línea”, compartida en Google Drive( Ver Anexo 1)**

#### **17.1. Realiza actividades de:**

- Soporte y Monitoreo en línea (parámetros, instalación, etc.)
- Control Unificado (Operadores USM)
- Control en tiempo real, acceso desde cualquier lugar

### **18. Coordina con Técnico Multiservicios, para dar prioridad a Reporte de Daño reiterado.**

#### **18.1. Coordina para dar prioridad de caso detectado**

## **TÉCNICO MULTISERVICIOS**

### **19. Efectúa trabajo de solución de daño**

#### **19.1. Efectúa trabajo de acuerdo a Procedimiento**

#### **19.2. Efectúa trabajo cumpliendo protocolos establecidos de Fibra Óptica y otros, para dar solución definitiva al problema que originó el reclamo reiterado TOP 10.**

#### **19.3. Una vez coordinado el trabajo con Supervisor y Analista USM según el caso, realizado el control de calidad, informa a Operador Centro de Operaciones, para cierre de orden de trabajo o Reporte de Daño, concluyendo el procedimiento.**

## II. PARAMETROS DE SEGUIMIENTO

### 1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

Nombre Documento	Tipo de documento (*)	Manual o automatizado	Ejemplares	
			Original	Copia
Reporte Top 30	I	A	1	0
Reporte Casos reiterados	I	M	1	0

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

### 2. INDICADOR DEL PROCEDIMIENTO

	QUÉ	CÓMO	DÓNDE	QUIÉN	CUANDO
<b>OBJETO DE MEDICIÓN</b>	Atención oportuna y definitiva de daños para reducir bajas potenciales por insatisfacción	Sistema Smartflex	Equipo Atención de Incidentes	Responsable Equipo Atención de Incidentes	Mensual
<b>FÓRMULA</b>	Total baja de productos mes anterior - Total bajas de productos mes presente				
<b>PARÁMETROS</b>	Mayor o igual a 1 Aceptado Menor a 1 Observado				

