

INDICE

N°	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	3
III	PARAMETROS DE SEGUIMIENTO	4
IV	ANEXOS	5

APROBADO POR

JEFE DIVISIÓN SOPORTE AL CLIENTE

ELABORADO**VERSIÓN N° 1****POR:** Div. Soporte al Cliente
Depto. Gestión por Procesos**FECHA:** Enero 2020

ig

POR:**FECHA:**

I) ANTECEDENTES

a) TITULO DEL PROCEDIMIENTO

ATENCIÓN SERVICIO 109 "CALL CENTER"

b) OBJETIVO

Descripción de actividades y responsabilidades para realizar la atención e información de llamadas efectuadas por el cliente a servicio 109 del Call Center, Recarga Fijacom.

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 División Soporte al Cliente

e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

- Sección Call Center

PROCEDIMIENTO DE ENTRADA	PROCEDIMIENTO DE SALIDA
Venta de Productos/Servicios (COM-DSC-P02)	Fijacom (TEC-DNV-P08)

f) DEFINICIONES

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

Fijacom: Es un chip que se carga en un teléfono celular con un número de 7 dígitos, pero que tiene tarifa de teléfono fijo.

Servicio 109: Número de servicio que informa a clientes sobre servicio Fijacom, sean éstos personas jurídicas o personas naturales

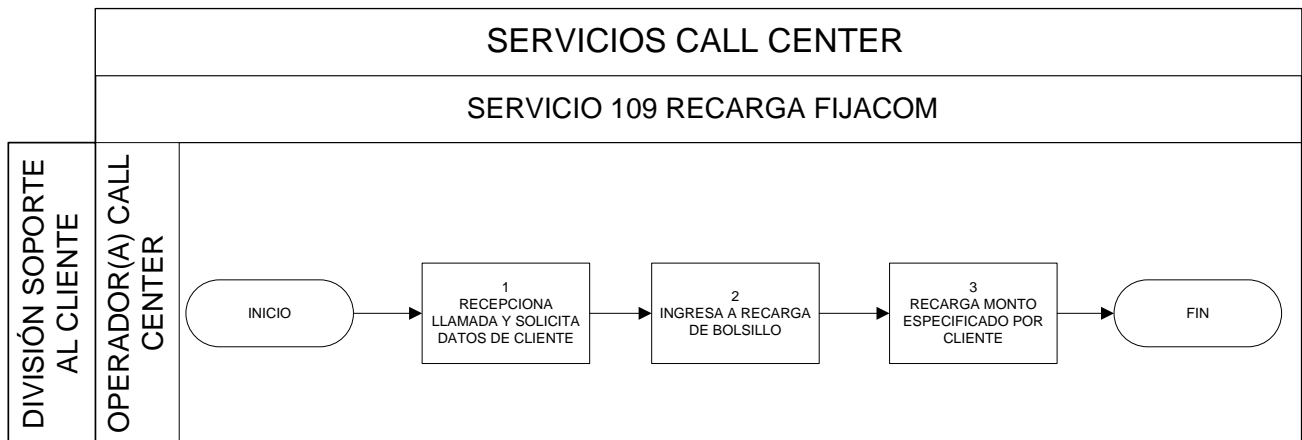
Sistema Smartflex: Sistema modular especializado en la gestión comercial y operativa bajo una sola plataforma de Software que integra los procesos de venta, gestión de solicitudes, quejas, daños y reclamos, gestión de mediación de consumos, facturación, recaudo, inventario geográfico y operaciones de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

II) DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

El presente procedimiento comprende:

- 109 Recarga Fijacom

SERVICIO 109. RECARGA FIJACOM



OPERADOR(A) CALL CENTER

1. Recepciona llamada y solicita datos de cliente

- 1.1. Solicita número Fijacom, nombre, carnet
- 1.2. Ingresa a Sistema Smartflex, módulo C_CLI4G
- 1.3. Coloca número de servicio Fijacom
- 1.4. Visualiza datos de cliente 4G

2. Ingresa a “Recarga de Bolsillo”

3. Recarga monto especificado por cliente

- 3.1. Coloca el monto especificado por cliente (hasta 200 Bs. Por 14000 Mb)
- 3.2. Coloca en observaciones el nombre de la persona que solicita la recarga, carnet y parentesco (si no fuera el titular), concluyendo el procedimiento.

III) PARAMETROS DE SEGUIMIENTO

1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

No aplica

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>				

IV.- ANEXOS

No aplica