

# GESTION POR PROCESOS



PROCESO: OPERATIVO

Página Nro.  
1 de 6

PROCEDIMIENTO PRIORIZACIÓN DAÑOS  
CLIENTES AAA+ Y AAA

Código Nro.  
GT-PRC-OPE-ASE-02

## ÍNDICE

| Nº  | CONTENIDO                     | Pág. |
|-----|-------------------------------|------|
| I   | ANTECEDENTES                  | 2    |
| II  | DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO | 3    |
| III | PARAMETROS DE SEGUIMIENTO     | 5    |
| IV  | ANEXOS                        | 6    |

FIRMA

|      |          |                |             |             |   |
|------|----------|----------------|-------------|-------------|---|
| 1    | Aprobado | Agosto 2022    | I. Gonzalez | Responsable | Lic. Marcos Peredo                              |
|      |          |                |             | Cargo       | Jefe Div. Aseguramiento de Servicios y Recursos |
| 0    | Aprobado | Diciembre 2021 | I. Gonzalez | Responsable | Lic. Marcos Peredo                              |
|      |          |                |             | Cargo       | Jefe Div. Aseguramiento de Servicios y Recursos |
| Rev. | Estado   | Fecha          | Elaboró     | Aprobó      |   |

## I. ANTECEDENTES

### a) TÍTULO DEL PROCEDIMIENTO

PRIORIZACIÓN DAÑOS CLIENTES AAA+ Y AAA

### b) OBJETIVO

Determinar secuencia de actividades y responsabilidades para priorizar la ejecución de reportes de daño de clientes AAA+ y AAA, de forma oportuna.

### c) ALCANCE

Comienza desde la recepción de reportes de daño para atender de acuerdo a protocolos establecidos y finaliza con la ejecución de la orden de trabajo según priorización establecida por sistema GSI.

### d) RESPONSABLE DE SUPERVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable de Equipo de Atención de Incidentes

### e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

- Deptos. Centros de Operaciones

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

### f) DEFINICIONES

**Agente Help Desk (Equipo de Atención de Incidentes):** Personal con amplio conocimiento de redes e Internet, orientado a brindar soporte técnico vía teléfono

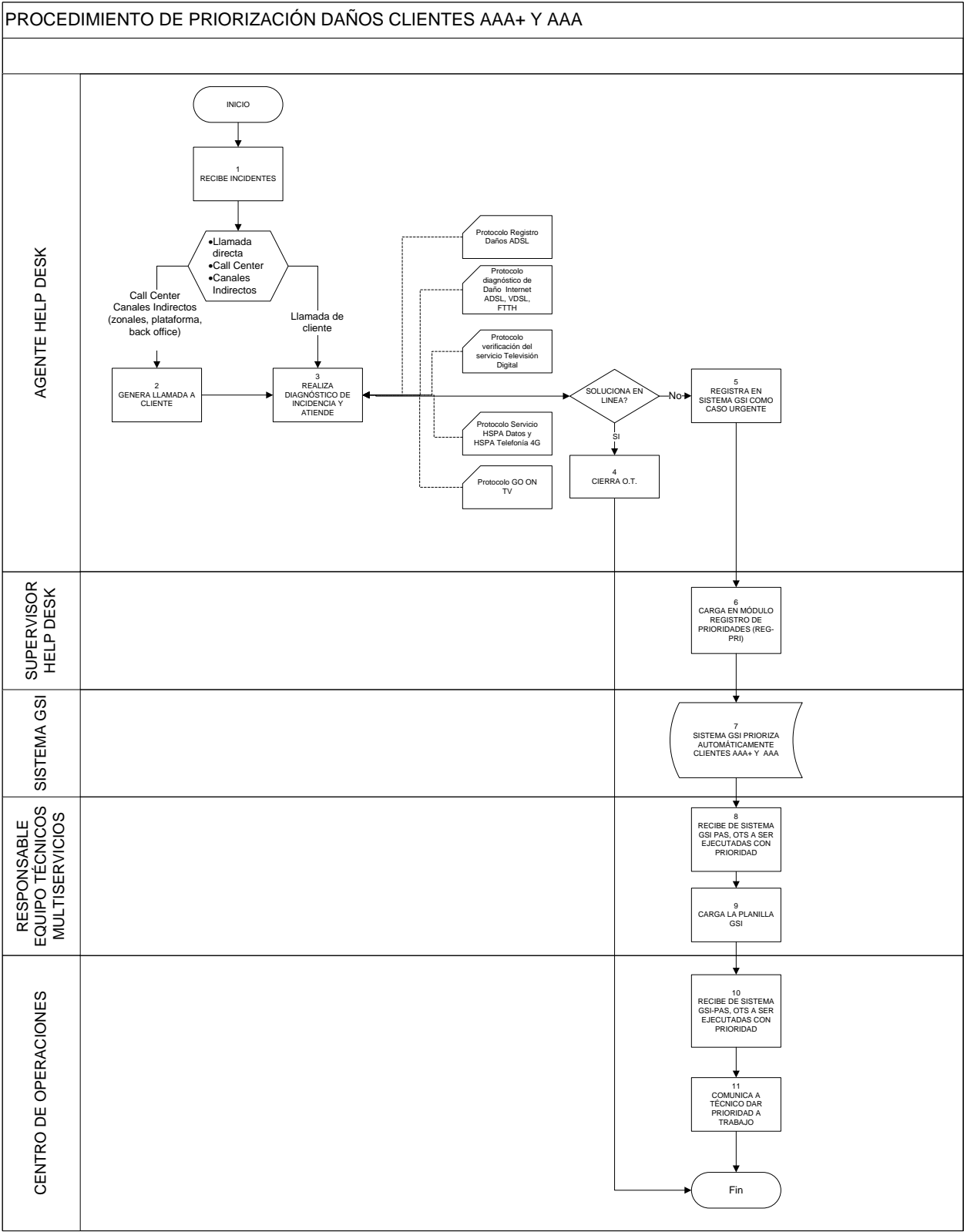
**Orden de Trabajo:** Documento que detalla trabajos a ejecutar, según solicitud de servicios Corporativos efectuados por los clientes.

**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 Help Desk:** Sistema para revisión y verificación de puertos y datos técnicos.

**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 mediación de consumos, facturación, recaudo, inventario geográfico y operaciones de campo sobre las diferentes redes de telecomunicaciones.

II. OPERATORIA



## AGENTE HELP DESK

### 1. Recibe incidentes

- 1.1. Recibe incidentes por Centro de Llamadas, canales indirectos como ser oficinas zonales, plataforma, back office, o llamada directa al nro. de soporte técnico (4200135)
- Si es de Centro de Llamadas o canales indirectos, continúa con paso 2
  - Si es por llamada directa del cliente, continúa con paso 3

### 2. Genera llamada a cliente

- 2.1. Agente HelpDesk retorna llamada brindando soporte a clientes que hubieran reclamado por otros canales

### 3. Realiza diagnóstico de incidencia y atiende

- 3.1. Realiza diagnóstico de incidencia según:
- Protocolo Registro de daños ADSL, VDSL, FTTH, HSPA y GO-ON TV
  - Protocolo Diagnóstico de daño Internet ADSL, VDSL, FTTH y GO-ON TV
  - Protocolo para la verificación del servicio de Tv digital
  - Protocolo para la verificación del Servicio Hspa Datos y Hspa Telefonía 4G
  - Protocolo Go-On Tv
    - Si soluciona en línea, (brinda solución máximo en 1 hora), continúa con paso siguiente (4)
    - Caso contrario, continúa con paso 5

### 4. Cierra orden de trabajo, concluyendo el procedimiento

### 5. Registra un daño en el sistema Smartflex y genera una Orden de Trabajo

- 5.1. Registra orden de trabajo para Planta Externa, en el GSI módulo "Urgentes", asignando su respectiva prioridad.

## SUPERVISOR HELP DESK

### 6. Carga en módulo Registro de Prioridades (REG-PRI)

- 6.1. Carga ordenes de trabajo, según orden de prioridad (prioridad 4 y 5)

## SISTEMA GSI

### 7. Prioriza reclamos generados

- 7.1. Sistema GSI PAS prioriza en automático lo referente clientes AAA+, AAA y ODECO

| PRIORIDAD | RECLAMO PARA OT     | OBSERVACIÓN                      |
|-----------|---------------------|----------------------------------|
| 1         | AAA +               | - Cliente altamente prioritario  |
| 2         | AAA                 | - Cliente prioritario            |
| 3         | ODECO               | - Altamente crítico<br>- Crítico |
| 4         | Reclamos reiterados | - Reiterados en el mes           |

|   |        |  |
|---|--------|--|
| 5 | Varios | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reclamos recién atendidos por personal técnico PEX y a los 10 o 15 minutos indican que nuevamente se encuentran sin servicio</li> <li>- Clientes que generan reclamos luego de ver camionetas de planta externa por la zona.</li> <li>- Clientes con días de demora sin atención de PEX</li> <li>- Otros</li> </ul> |
|---|--------|--|

## RESPONSABLE EQUIPO DE TRABAJO TÉCNICOS MULTISERVICIOS (Gerardo Vincenty)

### 8. Recibe de Sistema GSI PAS, ordenes de trabajo a ser ejecutadas con prioridad

### 9. Carga la planilla GSI PAS

9.1. Toma en cuenta para asignación de órdenes de trabajo a Centros de Operaciones

## SUPERVISOR CENTRO DE OPERACIONES

### 10. Recibe de Sistema GSI PAS, ordenes de trabajo a ser ejecutadas con prioridad

### 11. Comunica a Técnico Multiservicios dar prioridad a trabajo (solucionar máximo en 2 horas).

11.1. Toma en cuenta para asignación de órdenes de trabajo a Técnicos Multiservicios, lo generado por Sistema GSI-PAS, concluyendo el procedimiento.

## II. PARAMETROS DE SEGUIMIENTO

### 1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

| Nombre Documento            | Tipo de documento (*) | Manual o automatizado | Ejemplares |       |
|-----------------------------|-----------------------|-----------------------|------------|-------|
|                             |                       |                       | Original   | Copia |
| Protocolos de Help Desk (5) | R                     | 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> | Priorizar la ejecución de O.T.s de forma oportuna   | Sistema Smartflex | Equipo Atención de Incidentes | Responsable Equipo Atención de Incidentes | Mensual |
| <b>FÓRMULA</b>            | $\frac{\text{Reclamos solucionados oportunamente}}{\text{Reclamos recibidos por HELP DESK}} \times 100$ <p>Help Desk: <b>MÁXIMO 1 HORA</b></p> $\frac{\text{Órdenes de trabajo ejecutadas oportunamente}}{\text{Órdenes de trabajo generadas}} \times 100$ <p>Centros de Operaciones: <b>MÁXIMO 2 HORAS</b></p> |                   |                               |   |         |
| <b>PARÁMETROS</b>         | <p>Mayor o igual a 95 %      ACEPTADO</p> <p>Menor a 95 %      OBSERVADO</p>  |                   |                               |   |         |

## III. ANEXOS

| PRIORIDAD | RECLAMO PARA OT     | OBSERVACIÓN  |
|-----------|---------------------|--|
| 1         | AAA +               | - Cliente altamente prioritario  |
| 2         | AAA                 | - Cliente prioritario  |
| 3         | ODECO               | - Altamente crítico<br>- Crítico   |
| 4         | Reclamos reiterados | - Reiterados en el mes   |
| 5         | Varios              | - Reclamos recién atendidos por personal técnico PEX y a los 10 o 15 minutos indican que nuevamente se encuentran sin servicio<br>- Clientes que generan reclamos luego de ver camionetas de planta externa por la zona.<br>- Clientes con días de demora sin atención de PEX<br>- Otros |