

INDICE

N°	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	OPERATORIA	3
III	PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO	9
IV	ANEXOS	10

APROBADO

DIVISION SERVICIOS AL CLIENTE

ELABORADO**POR:** Gestión por procesos
Div. Plataforma de Servicios al Cliente
FECHA: Marzo 2018

ig

VERSIÓN N° 1**POR:**
FECHA:

I. ANTECEDENTES

a) TÍTULO DEL PROCEDIMIENTO

ATENCIÓN SOPORTE EQUIPOS MODEM

b) OBJETIVO

Determinar la secuencia de actividades y responsabilidades para atender en forma efectiva la recepción, configuración, reconfiguración y cambio de equipos terminales de internet.

c) ALCANCE

El procedimiento comprende desde el reporte de daño por parte del cliente, hasta la entrega de recomendaciones de cuidado de equipo al cliente.

d) RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Jefe Div. Plataforma Servicios al Cliente

e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

- a) Div. Facturación
- b) Laboratorio
- c) Div. DUCLA

PROCEDIMIENTO ENTRADA	PROCEDIMIENTO SALIDA
Acogida, Información y Direccionamiento al Cliente (COM-DSC-P01)	Control de equipos de propiedad de COMTECO R.L. en poder de clientes (ADM-DAD-P05)

f) DEFINICIONES

Clientes VIP, clasificación interna de clientes con características especiales respecto al uso y mayor consumo de nuestros servicios, considerándolos como “clientes preferenciales”.

Modem: (Modulator-Demodulator) Es un dispositivo que convierte las señales digitales en analógicas (modulación) y viceversa (demodulación) y permite así la comunicación entre computadoras a través de la línea telefónica o del cable modem. Sirve para enviar la señal moduladora mediante otra señal llamada portadora.

Router: (Enrutador) Es un dispositivo que proporciona conectividad a nivel de red. Su función principal consiste en enviar o encaminar paquetes de datos de una red a otra, es decir interconectar subredes, entendiéndose por subred un conjunto de máquinas IP que se pueden comunicar sin la intervención de un encaminador y que por tanto tienen prefijos de red distintos.

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 medición de consumos, facturación, recaudo, inventario geográfico y operaciones de campo sobre las diferentes redes.

User Request: Solicitud de usuario.

WiFi: Tecnología que permite la interconexión inalámbrica de dispositivos electrónicos. Los dispositivos habilitados con wifi (tales como computadoras personales, teléfonos, televisores,

videoconsolas, reproductores de música, etc.) pueden interconectarse directamente entre sí o a través de un punto de acceso de red inalámbrica.

II. OPERATORIA

A) VERIFICACIÓN DAÑO EN EQUIPO

Asesor Comercial Soporte Back Office

1. Recibe a cliente que reporta daño en modem y solicita datos para verificar estado del servicio.
 - Si conoce los datos, continúa con paso 3.
 - Caso contrario, continúa con paso siguiente.
2. Solicita modem para verificar número de MAC ADDRESS.
3. Consulta problemas del servicio y como fue derivado.
4. Verifica número de producto en Smartflex y Help Desk.
5. Verifica daños en Plataformas y Módulo ORCAO :
 - Si es **Desconfiguración**, continua con inciso B)
 - Si es **Modem con daño físico**, continua con inciso C)
 - Si es **Modem Antiguo (Migración)**, continua con inciso D)
 - Si es **User Request**, continúa con inciso E)
 - Si es **Alcances y/o cortes WiFi**, continúa con inciso F)
 - Si es **problema de Velocidad**, continua con inciso G)
 - Si es **Modem Quemado**, continúa con inciso H)
 - Si es **Antenas Rotas**, continua con inciso I)
 - Si es **Fuente Quemada**, continúa con inciso J)
 - Si es **Puertos Lan Quemados**, continúa con inciso K)
 - Si es **Botón Dañado**, continúa con inciso L)

B) DESCONFIGURACIÓN

Asesor Comercial Soporte Back Office

1. Genera orden de trabajo: Daño Modem Desconfigurado.
2. Solicita datos WiFi.
 - Si es Cliente vip, continúa con paso siguiente.
 - Caso contrario, continúa con paso 4.
3. Configura modem nuevo y entrega a cliente, continuando con paso 5.
4. Reconfigura modem usado en buen estado y entrega a cliente.
5. Registra datos WiFi y entrega Recomendaciones de cuidado de equipo con lo que concluye el procedimiento.
 - Original para cliente.

C) MODEM CON DAÑO FISICO

Asesor Comercial Soporte Back Office

1. Informa a cliente cancelar reposición de modem.
2. Genera venta de accesorios.

- Si es pago en efectivo, continúa con paso siguiente.
 - Caso contrario continúa con paso 4.
3. Genera solicitud de cobro y deriva a Cajas, continuando con paso 5.
 4. Deriva a Unidad de Cartera para elaboración de plan de pago, según “Procedimiento Financiaciones y Refinanciaciones”.
 5. Verifica pago con factura.
 6. Genera daño y orden de trabajo de cambio de modem solicitando datos WiFi.
 7. Configura modem nuevo y entrega a cliente.
 8. Registra datos WiFi y entrega Recomendaciones de cuidado de equipo con lo que concluye el procedimiento.
 - Original para cliente.

D) MODEM ANTIGUO (MIGRACIÓN)

Asesor Comercial Soporte Back Office

1. Verifica plan.
 - Si es Plan Discovery, continúa con paso siguiente.
 - Caso contrario, continúa con paso 3.
2. Solicita a cliente cambiar a plan superior, derivando a Asesor Comercial Back Office Comercial.
3. Verifica parámetros.
 - Si la línea se encuentra en buen estado, continúa con paso siguiente.
 - Caso contrario, continúa con paso 5.
4. Genera orden de trabajo de cambio de modem y solicita datos WiFi.
5. Genera orden de trabajo para visita técnica, continuando con “Procedimiento Atención de Daños”.
6. Consulta si modem se conecta a aparato telefónico.
 - Si modem se conecta a aparato telefónico, continúa con paso siguiente.
 - Caso contrario, continúa con paso 8.
7. Entrega microfiltro.
8. Verifica si es Cliente vip.
 - Si es Cliente vip, continúa con paso siguiente.
 - Caso contrario continúa con paso 10.
9. Configura modem nuevo y entrega a cliente, continuando con paso 11.
10. Reconfigura modem usado en buen estado y entrega a cliente.
11. Registra datos WiFi y entrega Recomendaciones de cuidado de equipo con lo que concluye el procedimiento.
 - Original para cliente.

E) USER REQUEST

Asesor Comercial Soporte Back Office

1. Verifica funcionamiento de línea.
 - Si la línea está en buen estado, continúa con paso siguiente.
 - Caso contrario, continúa con paso 3.
2. Genera orden de trabajo de cambio de modem y solicita datos WiFi.

- Si es Cliente vip, continúa con paso 4.
 - Caso contrario continúa con paso 5.
3. Genera orden de trabajo para visita técnica, continuando con “Procedimiento Atención de Daños”.
 4. Configura modem nuevo y entrega a cliente, continuando con paso 6.
 5. Reconfigura modem usado en buen estado y entrega a cliente.
 6. Registra datos WiFi y entrega Recomendaciones de cuidado de equipo con lo que concluye el procedimiento.
 - Original para cliente.

F) ALCANCES Y/O CORTES WIFI

Asesor Comercial Soporte Back Office

1. Verifica parámetros.
 - Si la línea está en buen estado, continúa con paso siguiente.
 - Caso contrario, continúa con paso 3.
2. Genera orden de trabajo de cambio de modem y solicita datos WiFi.
3. Genera orden de trabajo para visita técnica, continuando con “Procedimiento Atención de Daños”.
4. Recomienda a cliente adquirir router para mayor velocidad de WiFi.
 - Si es Cliente vip, continúa con paso siguiente
 - Caso contrario, continúa con paso 6.
5. Configura modem nuevo y entrega a cliente, continuando con paso 7.
6. Reconfigura modem usado en buen estado y entrega a cliente.
7. Registra datos WiFi y entrega Recomendaciones de cuidado de equipo con lo que concluye el procedimiento.
 - Original para cliente.

G) PROBLEMAS DE VELOCIDAD

Asesor Comercial Soporte Back Office

1. Verifica funcionamiento de línea
 - Si la línea está en buen estado continúa con paso siguiente.
 - Caso contrario, continua con paso 3.
2. Consulta a supervisión Help Desk para verificación de configuración correcta de puerto.
 - Si la configuración esta correcta, continúa con paso 4.
 - Caso contrario, continúa con paso 5.
3. Genera orden de trabajo para visita técnica, continuando con “Procedimiento Atención de Daños”.
4. Consulta a cliente por uso de conexión a dispositivos.
 - Si utiliza el servicio para juegos en línea, continúa con paso 6.
 - Caso contrario, continúa con paso 10.
5. Realiza configuración correcta, continuando con paso 10.
6. Sugiere cambio a plan superior.

- Si cliente decide cambiar de plan, continúa con paso siguiente.
 - Caso contrario, continúa con paso 8.
7. Deriva con Asesor Comercial de Plataforma de Servicio al Cliente.
 8. Sugiere compra de router de WiFi.
 - Si cliente decide comprar router, continúa con paso siguiente.
 - Caso contrario, continúa con paso 10.
 9. Explica forma de conexión de router a modem.
 10. Genera orden de trabajo de cambio de modem y solicita datos WiFi.
 - Si es Cliente vip, continúa con paso siguiente.
 - Caso contrario, continúa con paso 12.
 11. Configura modem nuevo y entrega a cliente, continuando con paso 13.
 12. Reconfigura modem usado en buen estado y entrega a cliente.
 13. Registra datos WiFi y entrega Recomendaciones de cuidado de equipo con lo que concluye el procedimiento.
 - Original para cliente.

H) MODEM QUEMADO

Asesor Comercial Soporte Back Office

1. Verifica parámetros.
 - Si la línea está en buen estado continua con paso 3.
 - Caso contrario, continua con paso siguiente.
2. Verifica si es Cliente vip.
 - Si es Cliente vip continua con paso 4.
 - Caso contrario, continua con paso 5.
3. Genera orden de trabajo para visita técnica, continuando con “Procedimiento Atención de Daños”.
4. Configura modem nuevo y entrega a cliente, continuando con paso 6.
5. Reconfigura modem usado en buen estado y entrega a cliente.
6. Registra datos WiFi y entrega Recomendaciones de cuidado de equipo con lo que concluye el procedimiento.
 - Original para cliente.

I) ANTENAS ROTAS

Asesor Comercial Soporte Back Office

1. Verifica si es posible reparar las antenas.
 - Si es posible reparar continúa con paso siguiente.
 - Caso contrario, continúa con paso 4.
2. Recibe modem de cliente.
3. Genera orden de venta de accesorios, continuando con paso 10.
4. Informa a cliente pagar reposición de modem.
5. Genera orden de venta de equipo.
 - Si es pago en efectivo, continúa con paso siguiente.

- Caso contrario, continúa con paso 7.
6. Genera solicitud de cobro y deriva a Cajas, continuando con paso 8.
 7. Deriva a Unidad de Cartera para elaboración de plan de pago, según “Procedimiento Financiaciones y Refinanciaciones”.
 8. Verifica pago con factura.
 9. Genera orden de trabajo de cambio de modem y solicita datos WiFi.
 10. Verifica si es Cliente vip.
 - Si es Cliente vip, continúa con paso siguiente.
 - Caso contrario, continúa con paso 12.
 11. Configura modem nuevo y entrega a cliente continuando con paso 13.
 12. Reconfigura modem usado en buen estado.
 13. Registra datos WiFi y entrega Recomendaciones de cuidado de equipo con lo que concluye el procedimiento.
 - Original para cliente.

J) FUENTE QUEMADA

Asesor Comercial Soporte Back Office

1. Verifica fuente.
 - Si la fuente esta quemada continúa con paso 7.
 - Caso contrario continúa con paso siguiente.
2. Revisa modem.
 - Si modem se encuentra en buen estado, continúa con paso siguiente.
 - Caso contrario, continúa con paso 10.
3. Indica a cliente que el modem se encuentra en buen estado.
4. Revisa línea.
 - Si la línea se encuentra en buen estado, continúa con paso siguiente.
 - Caso contrario, continúa con paso 6.
5. Comunica a cliente que el servicio está bien. En caso de que cliente insista en problemas, se genera orden de trabajo para Analista de PAS, continuando con procedimiento correspondiente.
6. Genera orden de trabajo para visita técnica, continuando con “Procedimiento Atención de Daños”.
7. Genera orden de trabajo para cambio de fuente.
8. Cierra orden de trabajo de cambio de fuente.
9. Entrega fuente en funcionamiento, concluyendo el procedimiento.
10. Genera orden de trabajo de cambio de modem y solicita datos WiFi.
11. Verifica si es Cliente vip.
 - Si es Cliente vip, continúa con paso siguiente.
 - Caso contrario, continúa con paso 13.
12. Configura modem nuevo y entrega a cliente continuando con paso 14.
13. Reconfigura modem usado en buen estado y entrega a cliente.
14. Registra datos WiFi y entrega fuente y Recomendaciones de cuidado de equipo con lo que concluye el procedimiento.
 - Original para cliente.

K) PUERTOS LAN QUEMADOS

Asesor Comercial Soporte Back Office

1. Verifica puertos.
 - Si puertos se encuentran en buen estado, continúa con paso siguiente.
 - Caso contrario, continúa con paso 4.
2. Revisa modem.
 - Si modem se encuentra en buen estado, continúa con paso siguiente.
 - Caso contrario, continúa con paso 4.
3. Indica a cliente que haga revisar su PC con técnico particular, concluyendo el procedimiento.
4. Genera orden de trabajo de cambio de modem y solicita datos WiFi.
 - Si es Cliente vip, continúa con paso siguiente.
 - Caso contrario, continúa con paso 6.
5. Configura modem nuevo y entrega a cliente, continuando con paso 7.
6. Reconfigura modem usado en buen estado y entrega a cliente.
7. Registra datos WiFi y entrega Recomendaciones de cuidado de equipo con lo que concluye el procedimiento.
 - Original para cliente.

L) BOTÓN DAÑADO

Asesor Comercial Soporte Back Office

1. Verifica modelo o falla de botón.
 - Si se encuentran en buen estado, continua con paso siguiente.
 - Caso contrario, continúa con paso 6.
2. Revisa modem
 - Si modem se encuentra en buen estado, continúa con paso siguiente.
 - Caso contrario, continúa con paso 6.
3. Revisa línea
 - Si la línea se encuentra en buen estado, continúa con paso siguiente.
 - Caso contrario, continúa con paso 5.
4. Comunica a cliente que el servicio está bien. En caso de que cliente insista en problemas, se genera orden de trabajo, para Analista de PAS, continuando con procedimiento correspondiente.
5. Genera orden de trabajo para visita técnica, continuando con "Procedimiento Atención de Daños".
6. Genera orden de trabajo de cambio de modem y solicita datos WiFi.
 - Si es Cliente vip, continúa con paso 8.
 - Caso contrario, continúa con paso siguiente.
7. Reconfigura modem usado en buen estado, continuando con paso 9.
8. Configura modem nuevo y entrega a cliente.
9. Registra datos WiFi y entrega Recomendaciones de cuidado de equipo con lo que concluye el procedimiento.
 - Original para cliente.

III. PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO

1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

Nombre Documento	Tipo de Documento (*)	Ejemplares	
		Original	Copia
Recomendaciones de cuidado de equipo	F	1	0

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

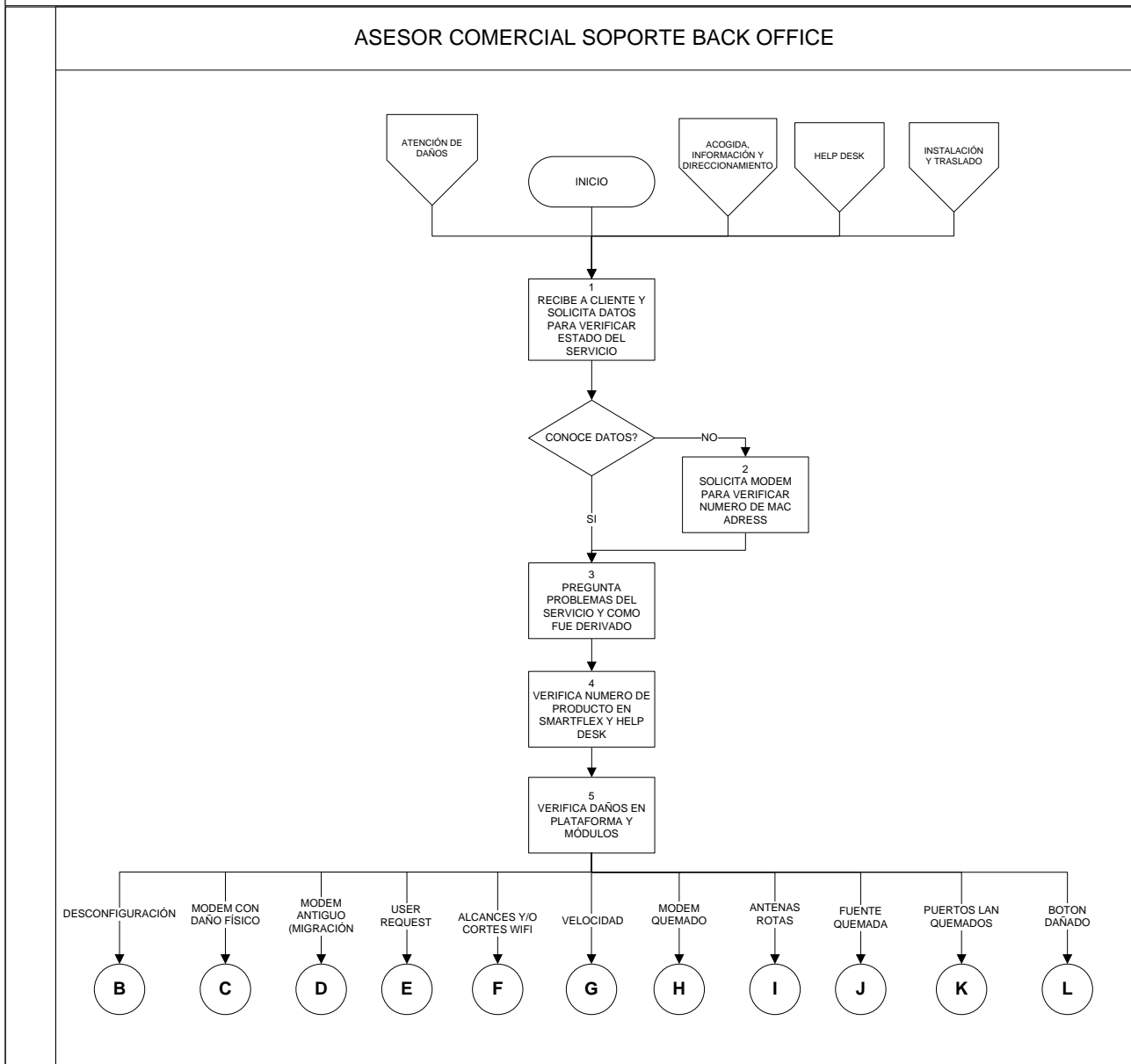
2. INDICADOR DEL PROCEDIMIENTO

	QUE	COMO	DONDE	QUIEN	CUANDO
OBJETO DE MEDICIÓN	Atender en forma efectiva la recepción, configuración, reconfiguración, cambio de equipos terminales de internet	Verificación en Sistema	Back Office	Asesor Comercial Soporte Back Office	Mensual
FÓRMULA	$\frac{\text{Número de casos de soporte de equipos atendidos}}{\text{Número de casos de soporte de equipos solicitados}} \times 100$				
PARÁMETRO	Mayor a 98% aprobado Menor a 98% observado				

IV. ANEXOS

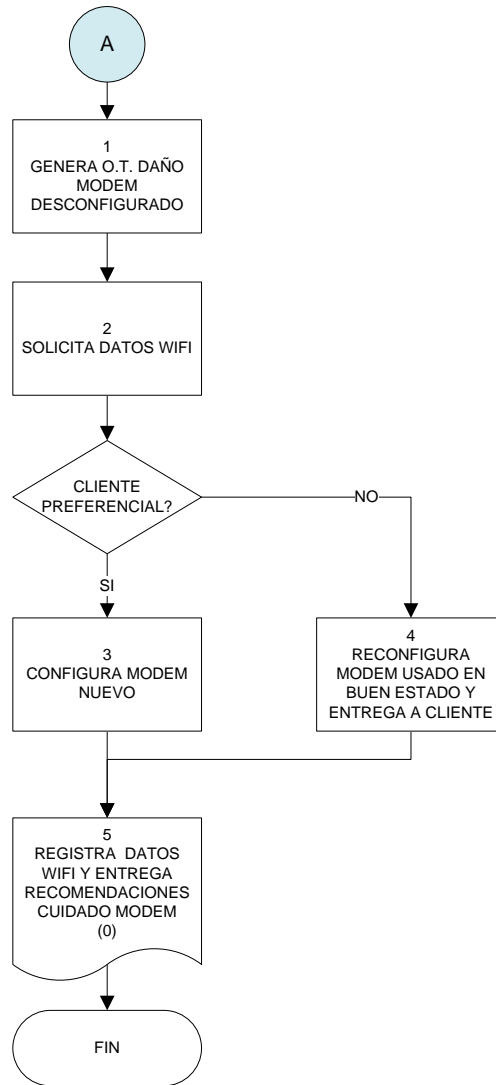
Anexo 1.- Diagrama de Flujo

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN SOPORTE EQUIPOS MODEM A) VERIFICACIÓN DAÑO EN EQUIPO



PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN SOPORTE EQUIPOS MODEM B) DESCONFIGURACIÓN

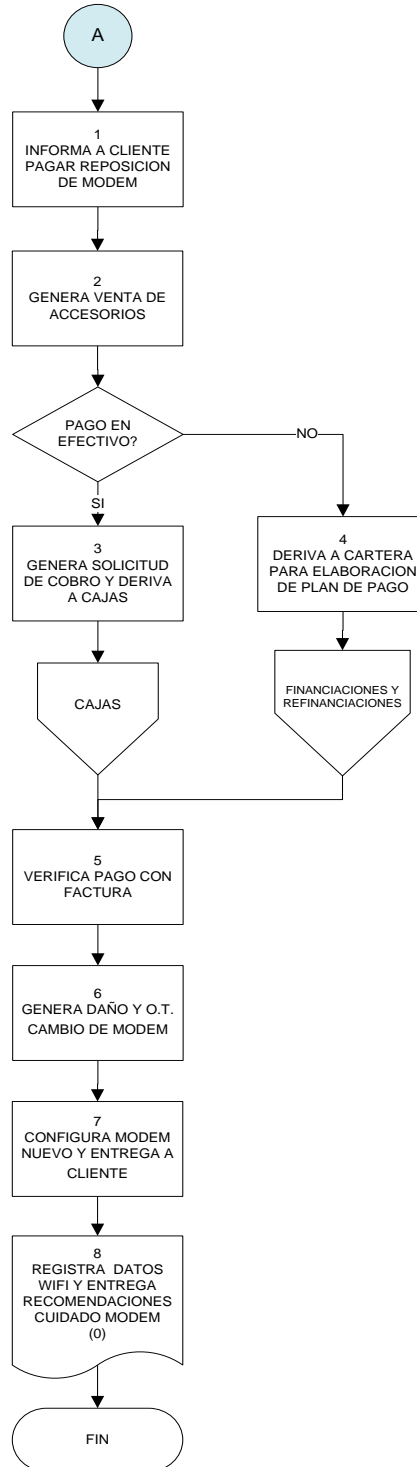
ASESOR COMERCIAL SOPORTE BACK OFFICE



PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN SOPORTE EQUIPOS MODEM

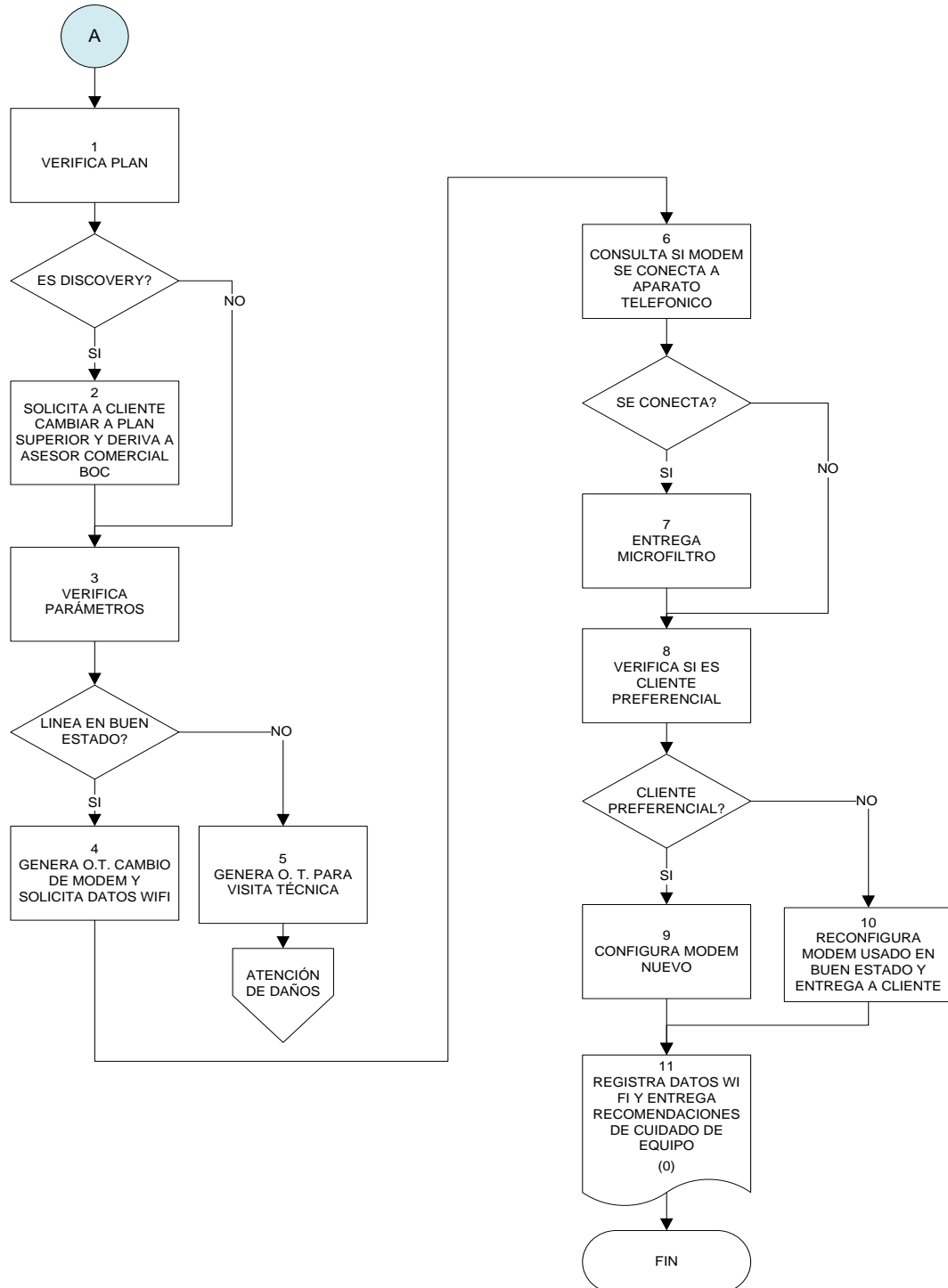
C) MODEM CON DAÑO FÍSICO

ASESOR COMERCIAL SOPORTE BACK OFFICE



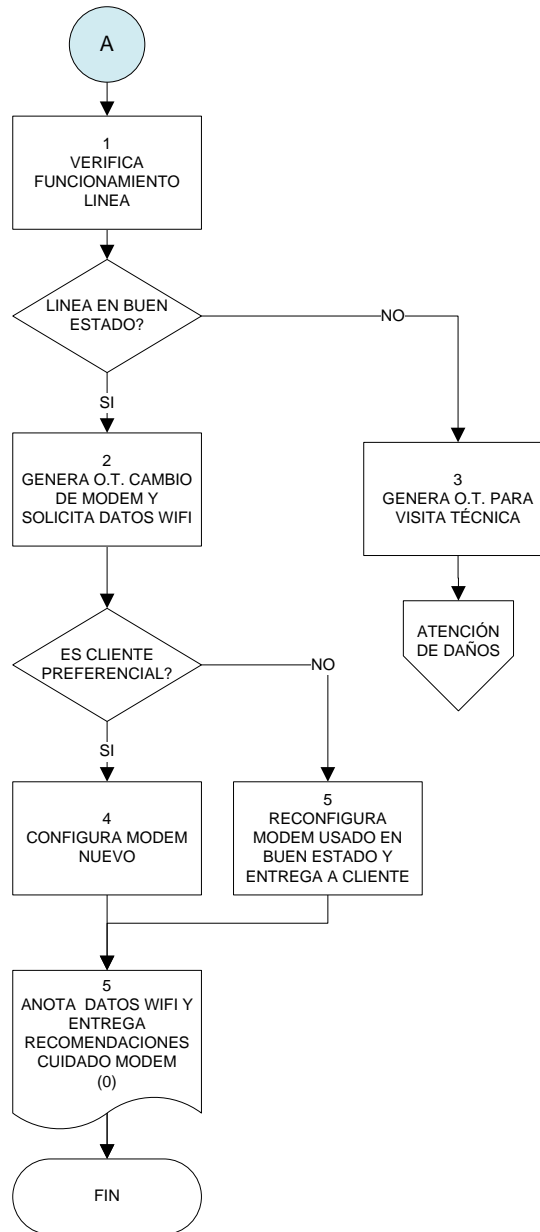
PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN SOPORTE EQUIPOS MODEM D) MODEM ANTIGUO (MIGRACIÓN)

ASESOR COMERCIAL SOPORTE BACK OFFICE



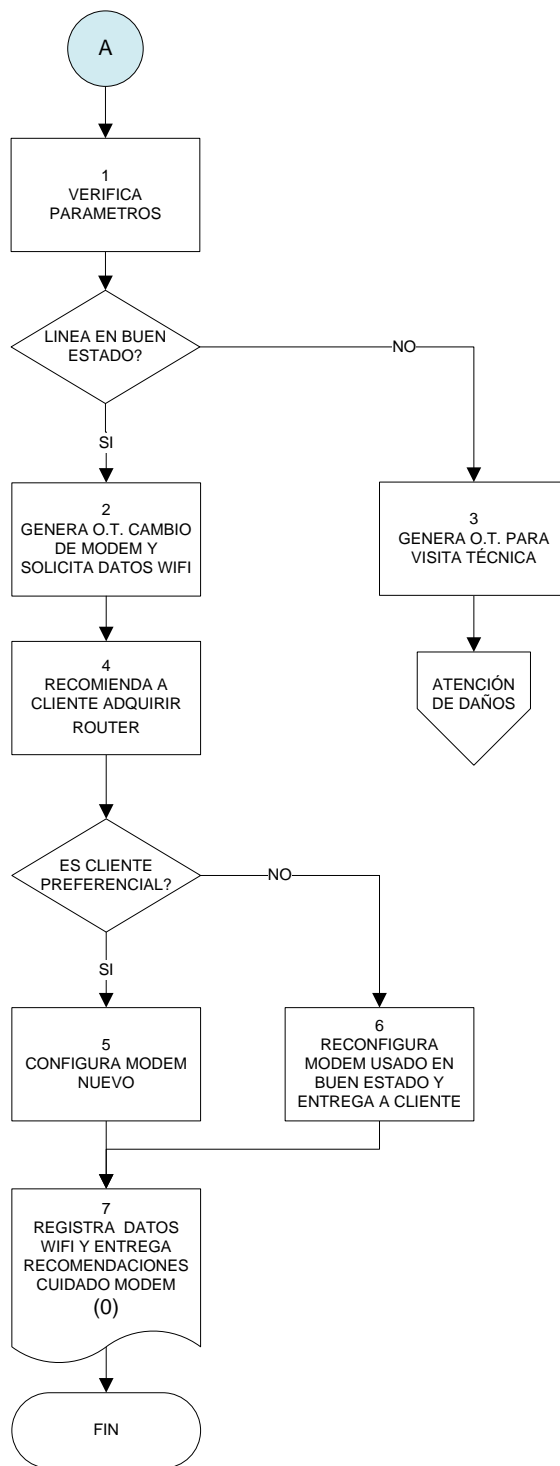
PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN SOPORTE EQUIPOS MODEM E) USER REQUEST

ASESOR COMERCIAL SOPORTE BACK OFFICE



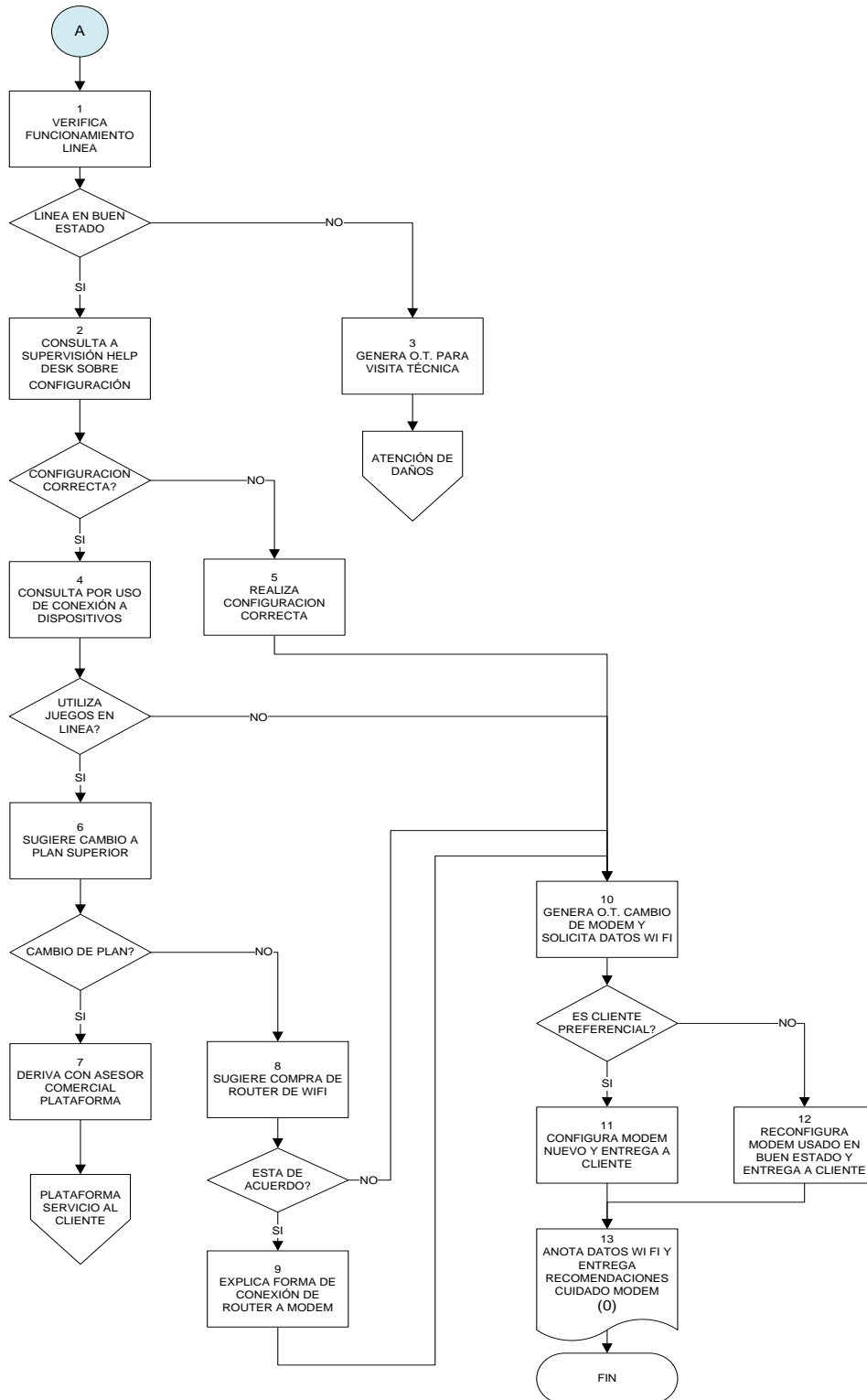
PROCEDIMIENTO ATENCIÓN SOPORTE EQUIPOS MODEM F) ALCANCES Y/O CORTES WI-FI

ASESOR COMERCIAL SOPORTE BACK OFFICE



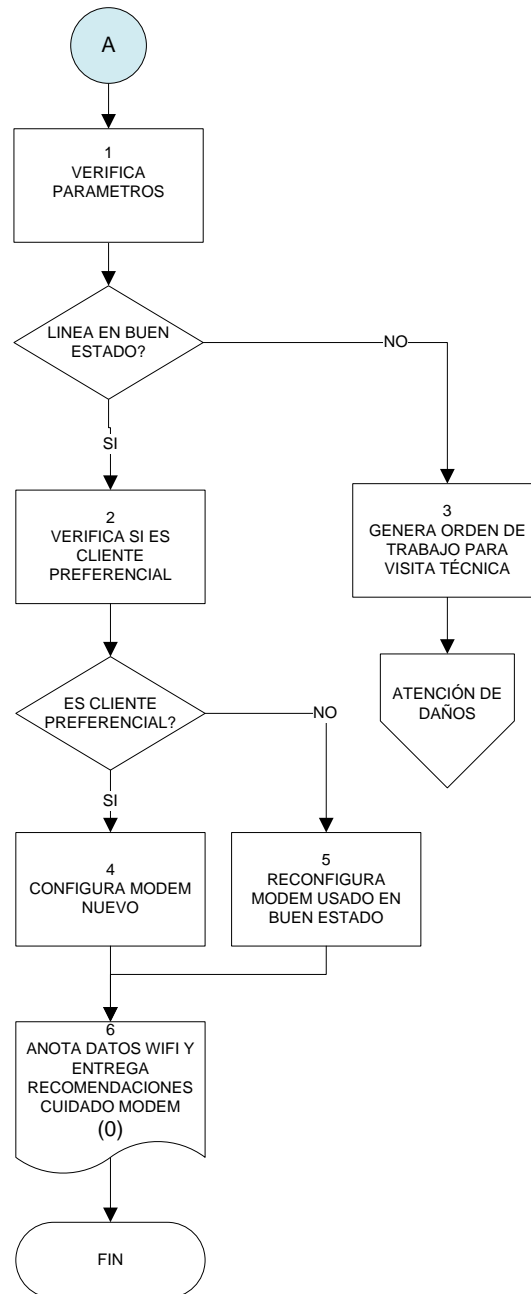
PROCEDIMIENTO ATENCIÓN SOPORTE EQUIPOS MODEM G) PROBLEMAS DE VELOCIDAD

ASESOR COMERCIAL SOPORTE BACK OFFICE



PROCEDIMIENTO ATENCIÓN SOPORTE EQUIPOS MODEM H) MODEM QUEMADO

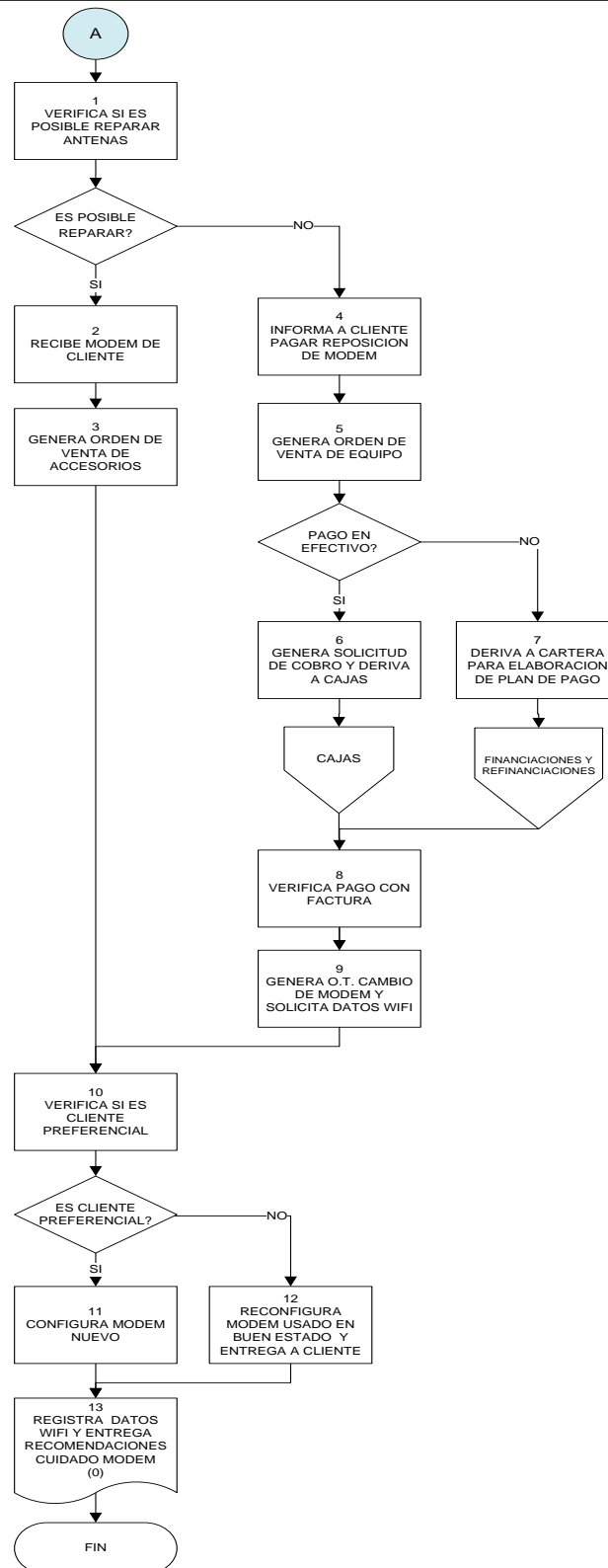
ASESOR COMERCIAL SOPORTE BACK OFFICE



PROCEDIMIENTO ATENCIÓN SOPORTE EQUIPOS MODEM

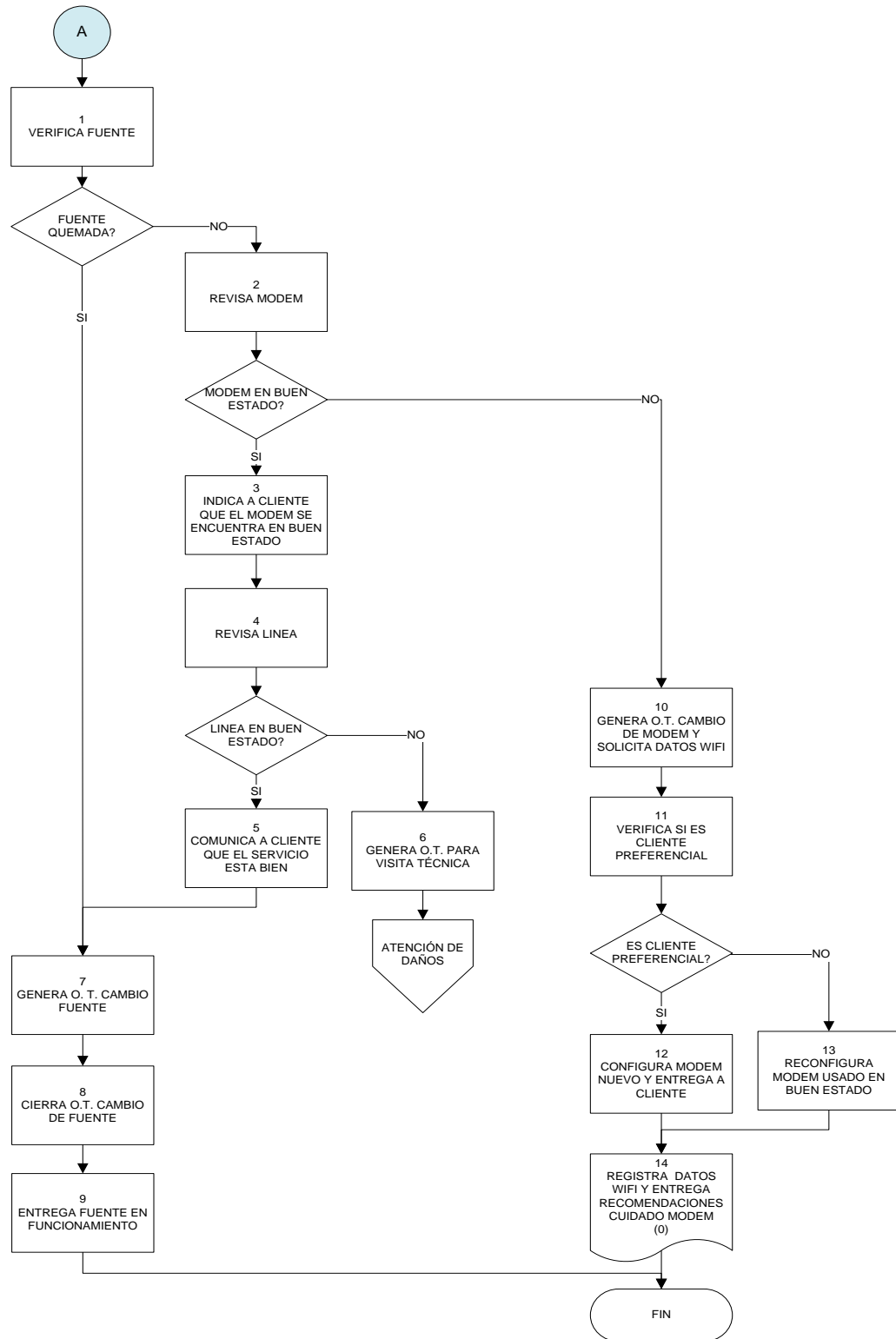
I) ANTENAS ROTAS

ASESOR COMERCIAL BACK OFFICE INCIDENCIAS



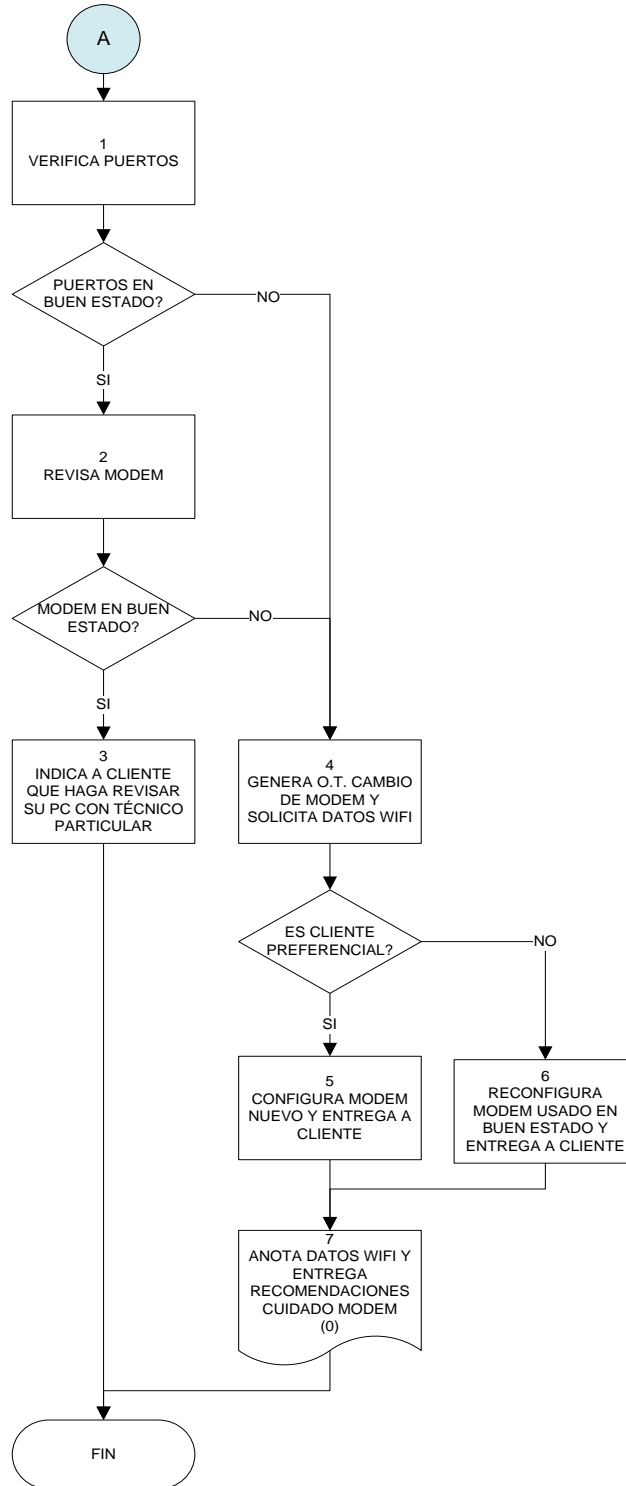
PROCEDIMIENTO ATENCIÓN SOPORTE EQUIPOS MODEM J) FUENTE QUEMADA

ASESOR COMERCIAL SOPORTE BACK OFFICE



PROCEDIMIENTO ATENCIÓN SOPORTE EQUIPOS MODEM K) PUERTOS LAN QUEMADOS

ASESOR COMERCIAL SOPORTE BACK OFFICE



PROCEDIMIENTO ATENCIÓN SOPORTE EQUIPOS MODEM L) BOTÓN DAÑADO

ASESOR COMERCIAL SOPORTE BACK OFFICE

