

ANEXO 1

PROTOCOLO

MATRIZ TIEMPOS DE EJECUCIÓN

APROBADO POR

GERENCIA COMERCIAL

ELABORADO

VERSIÓN N° 1

POR: Lic. Orlando Bustamante

APROBADO POR: Lic. Carlos Ayala

FECHA: Abril 2021

FECHA: Junio 2021

ESTRATEGIA
Manteniendo la Confianza en la Marca y sus Servicios

TACTICA
Informar al cliente el estado de las actividades de suministro, reparación o restauración.

TAREA
Definir Tiempos de Respuesta a las solicitudes, daños y reclamos en función al perfil del Cliente.

TIEMPO DE RESPUESTA PARA DAÑOS EN PAS (DESDE LA FECHA DE CREACION DE LA OT)				
TIEMPO DE RESPUESTA OFICIAL		TIEMPO DE RESPUESTA PROPUESTO		
SEGMENTO	TIEMPO DE ATENCION PAS	SEGMENTO	SUBSEGMENTACION	TIEMPO DE ATENCION PAS
TOP A	12 HASTA 18 HORAS	TOP A		12 HASTA 18 HORAS
TOP B	18 HASTA 24 HORAS	TOP B		18 HASTA 24 HORAS
TOPC	24 HASTA 72 HORAS	TOPC-D-E	RESIDENCIAL MUY	24 HASTA 48 HORAS
TOP D	24 HASTA 72 HORAS		RESIDENCIAL MEDIANAMENTE	24 HASTA 48 HORAS
TOP E	24 HASTA 72 HORAS		RESIDENCIAL IMPORTANTE	24 HASTA 72 HORAS
			RESIDENCIAL	24 HASTA 72 HORAS
TIEMPO DE RESPUESTA PARA SOLICITUDES EN PAS (DESDE LA FECHA DE CREACION DE LA OT)				
TIEMPO DE RESPUESTA OFICIAL		TIEMPO DE RESPUESTA PROPUESTO		
SEGMENTO	TIEMPO DE ATENCION PAS	SEGMENTO	SUBSEGMENTACION	TIEMPO DE ATENCION PAS
TOP A	48 HASTA 72 HORAS	TOP A		48 HASTA 72 HORAS
TOP B	48 HASTA 72 HORAS	TOP B		48 HASTA 72 HORAS
TOPC	72 HORAS ADELANTE	TOPC-D-E	RESIDENCIAL MUY	48 HASTA 72 HORAS
TOP D	72 HORAS ADELANTE		RESIDENCIAL MEDIANAMENTE	48 HASTA 72 HORAS
TOP E	72 HORAS ADELANTE		RESIDENCIAL IMPORTANTE	72 HORAS ADELANTE
			RESIDENCIAL	72 HORAS ADELANTE

TIEMPO DE RESPUESTA PARA SOLICITUDES EN PAS (DESDE LA FECHA DE CREACION DE LA OT)				
TIEMPO DE RESPUESTA OFICIAL		TIEMPO DE RESPUESTA PROPUESTO		
SEGMENTO	TIEMPO DE ATENCION PAS	SEGMENTO	SUBSEGMENTACION	TIEMPO DE ATENCION PAS
TOP A	48 HASTA 72 HORAS	TOP A		48 HASTA 72 HORAS
TOP B	48 HASTA 72 HORAS	TOP B		48 HASTA 72 HORAS
TOPC	72 HORAS ADELANTE	TOPC-D-E	RESIDENCIAL MUY	48 HASTA 72 HORAS
TOP D	72 HORAS ADELANTE		RESIDENCIAL MEDIANAMENTE	48 HASTA 72 HORAS
TOP E	72 HORAS ADELANTE		RESIDENCIAL IMPORTANTE	72 HORAS ADELANTE
			RESIDENCIAL	72 HORAS ADELANTE
TIEMPO DE RESPUESTA PARA DAÑOS EN REDES (DESDE LA FECHA DE BLOQUEO DE LA OT)				
TIEMPO DE RESPUESTA OFICIAL		TIEMPO DE RESPUESTA PROPUESTO		
SEGMENTO	TIEMPO DE ATENCION REDES	SEGMENTO	SUBSEGMENTACION	TIEMPO DE ATENCION REDES
TOP A	12 HASTA 18 HORAS	TOP A		12 HASTA 18 HORAS
TOP B	24 HASTA 48 HORAS	TOP B		24 HASTA 48 HORAS
TOP C	24 HORAS ADELANTE	TOPC-D-E	RESIDENCIAL MUY	24 HASTA 48 HORAS
TOP D	24 HORAS ADELANTE		RESIDENCIAL MEDIANAMENTE	24 HASTA 48 HORAS
TOP E	24 HORAS ADELANTE		RESIDENCIAL IMPORTANTE	48 HASTA 72 HORAS
			RESIDENCIAL	48 HASTA 72 HORAS
TIEMPO DE RESPUESTA PARA SOLICITUDES EN REDES (DESDE LA FECHA DE BLOQUEO DE LA OT)				
TIEMPO DE RESPUESTA OFICIAL		TIEMPO DE RESPUESTA PROPUESTO		
SEGMENTO	TIEMPO DE ATENCION REDES	SEGMENTO	SUBSEGMENTACION	TIEMPO DE ATENCION REDES
TOP A	48 HASTA 72 HORAS	TOP A		48 HASTA 72 HORAS
TOP B	48 HASTA 72 HORAS	TOP B		48 HASTA 72 HORAS
TOPC	72 HORAS ADELANTE	TOPC-D-E	RESIDENCIAL MUY	48 HASTA 72 HORAS
TOP D	72 HORAS ADELANTE		RESIDENCIAL MEDIANAMENTE	48 HASTA 72 HORAS
TOP E	72 HORAS ADELANTE		RESIDENCIAL IMPORTANTE	72 HORAS ADELANTE
			RESIDENCIAL	72 HORAS ADELANTE

TIEMPO DE RESPUESTA PARA RECLAMOS (FACTURACION)			
	SEGMENTO	TIEMPO DE ATENCION RECLAMOS	
	TOP A	80% DE LOS RECLAMOS EN 72 HORAS	
	TOP B		
	TOP C		
	TOP D		
	TOP E		
TIEMPO DE RESPUESTA PARA DAÑOS EN HELP DESK			
	TIPO ATENCION	TIEMPO DE ATENCION HELP DESK	TIEMPO DE ATENCION HELP DESK (PROPUESTO)
	Daño atendido ONLINE (llamada al 4200135)	INMEDIATA EN LINEA	INMEDIATA EN LINEA
	Daño generado por otros puntos de contacto (call center, atencion al cliente)	HASTA 48 HORAS	HASTA 24 HORAS
TIEMPO DE RESPUESTA PARA SOLICITUDES EN GESTION DE RED			
	SEGMENTO	TIEMPO DE ATENCION GESTION DE RED	
	TOP A	1 HORA	
	TOP B		
	TOP C		
	TOP D		
	TOP E		

COORDINADO E IMPLEMENTADO
Coordinado con Gerencia y áreas involucradas.