

INDICE

N°	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	OPERATORIA	3
III	PARAMETROS DE SEGUIMIENTO	5
IV	ANEXOS	6

APROBADO POR

GERENCIA COMERCIAL

ELABORADO

VERSIÓN N° 1

POR: Gestión de Calidad

POR: Gestión de Calidad

FECHA: Marzo 2014

ig

FECHA: Junio 2015

ig

I. ANTECEDENTES

a) TITULO DEL PROCEDIMIENTO

INDICADOR TIEMPO DE RESPUESTA DEL OPERADOR PARA LA AUTORIDAD DE REGULACION Y FISCALIZACIÓN DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES (A.T.T.) CORRESPONDIENTE A COMTECO R.L. Y BOLIVIATEL

b) OBJETIVO

Definir la secuencia de actividades y responsabilidades destinadas a la presentación del indicador Tiempo de Respuesta del Operador a la A.T.T.

c) ALCANCE

El presente procedimiento comprende desde la obtención de datos de sistemas, hasta el envío de informe a Depto. Ámbito Regulatorio.

d) RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Jefe Sección Call Center

e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

- a) División Aplicaciones
- b) Div. Tecnologías de Información
- c) Sección Call Center
- d) División Atención al Cliente

PROCEDIMIENTO DE ENTRADA	PROCEDIMIENTO DE SALIDA
Atención Servicios Call Center (COM-DAC-P06)	

f) DEFINICIONES

A.T.T.- Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.

SERVICIOS.- Comprende los servicios que brinda la empresa. En el presente procedimiento son:
En COMTECO R.L.: Servicio Local, Acceso al Público, Acceso a Internet, Distribución de Señales y Portadores
En BOLIVIATEL: Servicio Local (La Paz), Acceso al Público Larga Distancia Nacional e Internacional (BOLIVIATEL).

TRO: Tiempo de Respuesta del Operador. Indicador sujeto a medición por parte de la A.T.T. que consiste en llamadas atendidas en un tiempo menor o igual a 20 segundos por un operador humano, cuyo parámetro es del 80% de llamadas atendidas.

Números sujetos a indicador TRO:

101: Reclamos relacionados a los servicios de telefonía fija, internet y tv cable

108: Informaciones de números telefónicos de Servicio Local

4522222: Reclamos y consultas del servicio de Distribución de Señales

800131313: Boliviatel; atención de reclamos, consultas e informaciones de servicio de acceso al público larga distancia nacional e internacional.

ASTERNIC CALL CENTER STATS: Base de datos para sacar reportes personalizados por fecha, mes, semana, día, hora, agente, cola y los campos de info 1, info2, info2 e info4, los cuales sirven para describir detalles de la llamada, tales como número telefónico, duración, etc.

LTO.- Cinta magnética de almacenamiento de datos

II. OPERATORIA

INDICADOR TIEMPO DE RESPUESTA DEL OPERADOR

Analista Soporte y Seguridad

1. Proporciona acceso a la Base de Datos en MySQL llamada qstats2, obtenido de un archivo generado en el servidor de producción de Elastix. Los servicios que atiende Call Center se encuentran en la plataforma IMS (Lucent Gateway) y son direccionados del IMS a una PBX virtual llamada Elastix. La aplicación encargada de procesar información de cada llamada es el ITRAF. Poniendo a disposición la información para obtención de parámetros de indicador.

Encargado Soporte y Seguridad

2. Realiza el resguardo de la información de la siguiente manera:
Copias de respaldo diario en medio magnético (cintas LTO), de acuerdo a la siguiente programación:
 - Backup completo 1er domingo de cada mes 02:00am
 - Backup diferencial 2do a 5to domingo de cada mes 02:00am
 - Backup incremental lunes a sábado 02:00am.

Responsable U.T. Soporte y Desarrollo S.I.

3. Controla la carga automática en la base de datos Oracle, de la base de datos MYSQL (Asternic Call Center). La carga y control debe realizarse diariamente (cada 24 horas)
4. Dispone que la información esté completa por día y periodo
5. Resguarda los datos mensualmente en la base de datos ORACLE, garantizando su mantenimiento hasta el periodo establecido por ATT.

Analista Junior Mod. Inf. Aprob. y Medición

6. Procesa información pre-procesada por Responsable U. T. Soporte y Desarrollo S.I. (en paso 3)
7. Genera alertas respecto a información faltante por fechas.

8. Dispone reportes completos por día y por mes, según fórmula establecida por ATT, detallada en III. Parámetros de Seguimiento Punto 2.

Jefe Sección Call Center

9. Obtiene datos de Holdtime para el parámetro A y C y de campo Event para el parámetro B de formula detallada en III. Parámetros de Seguimiento Punto 2. Los números son:
 - 101 Reclamos técnicos relacionados a todos los servicios,
 - 108 Informaciones del servicio local y
 - 4522222 Reclamos y consultas del servicio de Distribución de Señales.Las colas o campañas en el sistema son “queue = 101, 109, 107”. Emitiendo reporte mensual, para el caso de COMTECO R.L..
10. Revisa diariamente la información obtenida referente a parámetros de Indicador Tiempo de Respuesta del Operador COMTECO R.L..
11. Obtiene datos de Holdtime para el parámetro A y C y de campo Event para el parámetro B de formula detallada en III. Parámetros de Seguimiento Punto 2. Los números para la atención de reclamos, consultas e informaciones son: 800131313. Las colas o campañas en el sistema son “queue = 105”. Emitiendo reporte mensual, para el caso de BOLIVIATEL.
12. Revisa diariamente la información obtenida referente a parámetros de Indicador Tiempo de Respuesta del Operador BOLIVIATEL.

Jefe División Atención al Cliente

13. Convoca a reunión periódica a responsables para análisis de información
14. Revisa información, emite conformidad y remite a Depto. Ámbito Regulatorio hasta el 10 de cada mes. Concluyendo el procedimiento.

III. PARAMETROS DE SEGUIMIENTO

1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

Nombre Documento	Tipo de Documento (*)	Manual o automatizado	Ejemplares	
			Original	Copia
Informe A.T.T	I	M	1	1

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

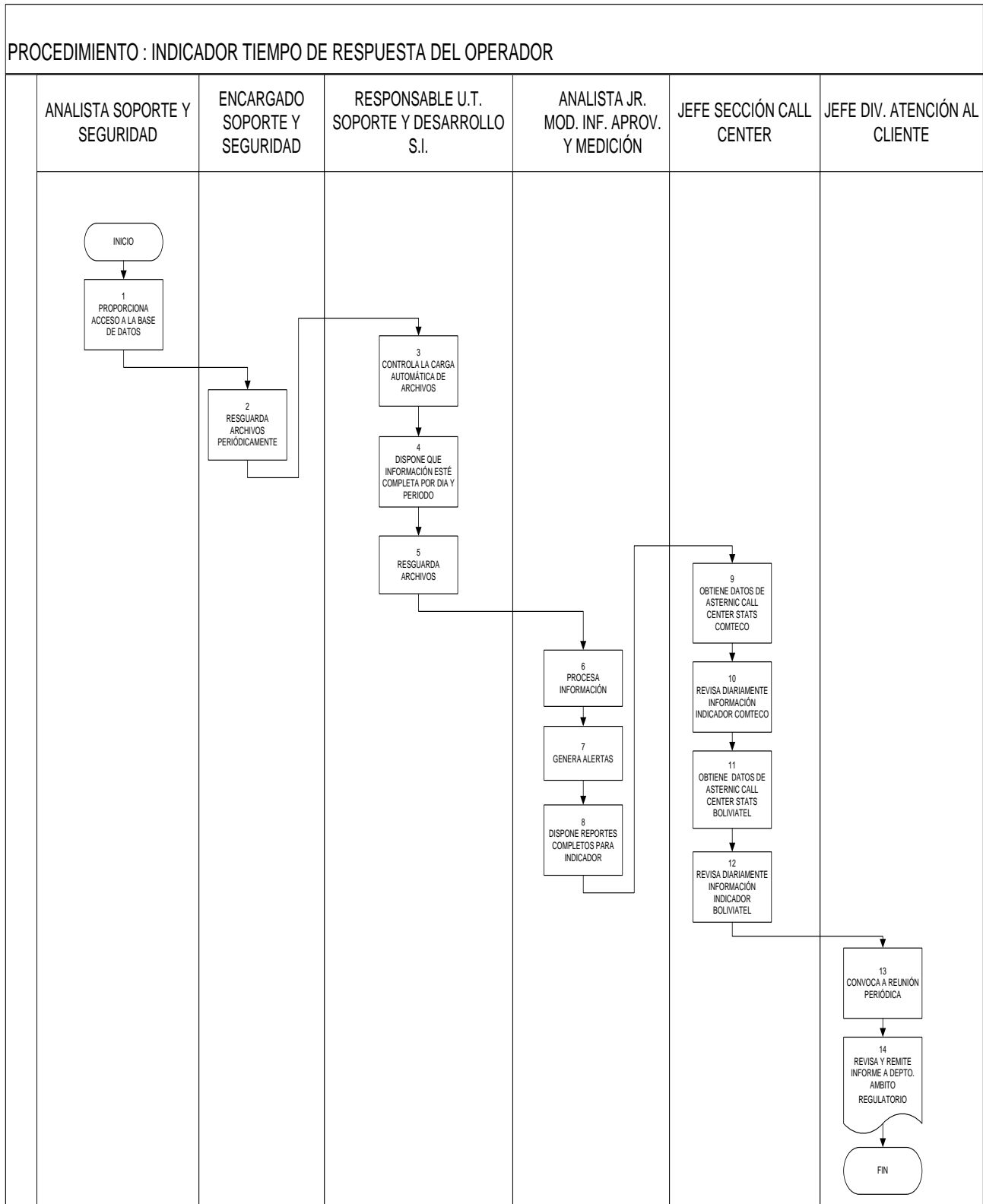
2. INDICADOR Y TIEMPO DEL PROCEDIMIENTO

TIEMPO DE RESPUESTA DEL OPERADOR

	QUE	COMO	DONDE	QUIEN	CUANDO
OBJETO DE MEDICIÓN	Tiempo de respuesta del operador	Datos de Hold time y Event.	Call Center	Jefe Sección Call Center	Mensual
FÓRMULA	$TRO = \frac{A}{B - C}$ <p>Dónde: A= Total de Llamadas atendidas en un tiempo menor o igual a 20 segundos por un operador humano B= Total de Llamadas encaminadas desde la PBX o IVR hacia operadores humanos C= Total de Llamadas abandonadas de corta duración</p>				
PARÁMETRO	COMTECO R.L. 80 % Llamadas atendidas tiempo menor o igual a 20 segundos				

IV. ANEXOS

Anexo 1.- DIAGRAMA DE FLUJO



Anexo 2.- RESUMEN DE INDICADORES

NUEVOS INDICADORES DE CALIDAD POR SERVICIO COMTECO LTDA				
	NUEVO ESTANDAR TÉCNICO DE CALIDAD DE SERVICIO	SECTORES INVOLUCRADOS	SERVICIOS IMPLICADOS	RESPONSABLE
INDICADORES DE CORE	Tasa de Llamadas Completadas (LLC) (24 horas), Valor Objetivo 90% (Excepto 1 de enero, 27 de mayo, 24,25 y 31 de diciembre)	Tecnología Alcatel/Lucent Central IMS Tecnología Nortel DMS-100 Centrales Norte, Hipódromo y Pacata Tecnología Nortel DMS-10 Centrales Quintanilla, Pucara y Sacaba Tecnología Ericsson Centrales Quillacollo y Sur Tecnología Siemens Central Centro Tecnología ZTE Inalámbrico Fijo	SERVICIO LOCAL SERVICIO DE ACCESO PÚBLICO	DIVISIÓN PLANTA INTERNA
	Probabilidad Perdida por Congestión en Rutas de Interconexión con Operadores (PPCRIX) Menor o Igual al 1% durante el 94% de los días del mes calendario en base a la Hora de Máximo Tráfico. (22 días). (Excepto 1 de enero, 27 de mayo, 25,25 y 31 de diciembre)			
	Tiempo de Degradación Severa del servicio (TDSS) Menor o Igual a 6 horas al año, Duración de eventos con el valor del indicador LLC menor o igual al 50% (Por cada Nodo) (Excepto 1 de enero, 27 de mayo, 25,25 y 31 de diciembre)			
	NUEVO ESTANDAR TÉCNICO DE CALIDAD DE SERVICIO	SECTORES INVOLUCRADOS	SERVICIOS IMPLICADOS	RESPONSABLE
INDICADORES DE SERVICIOS	Tiempo de Respuesta del Operador (TRO) 80% Llamadas atendidas tiempo menor o igual a 20 segundos (No entra informes 104).	CALL CENTER	SERVICIO LOCAL SERVICIO ACCESO PÚBLICO SERVICIO DISTRIBUCIÓN DE SEÑAL SERVICIO ACCESO INTERNET	DIVISIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE
	Tasa de Reparación de Fallas (TRF) Área de Servicio Urbano 85% fallas reparadas dentro 24 horas Área de Servicio Rural 80% fallas reparadas dentro 72 horas			
	Tiempo de Instalación del Servicio (TIS) Área de Servicio Urbano 85% solicitudes atendidas en 4 días. Área de Servicio Rural 80% solicitudes atendidas en 10 días.	CENTRO DE OPERACIONES PLANTA INTERNA HELP DESK USM	SERVICIO LOCAL SERVICIO DISTRIBUCIÓN DE SEÑAL SERVICIO ACCESO PÚBLICO SERVICIO ACCESO INTERNET SERVICIO RURAL (POR DEFINIR)	DIVISIÓN PROVISIONAMIENTO Y ASEG. DE SERVICIOS