

INDICE

N°	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	3
III	PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO	10
IV	ANEXOS	11

APROBADO POR

GERENCIA COMERCIAL

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

ig

VERSIÓN N° 1**POR:** Gerencia Comercial
Gerencia de Operaciones
Depto. Gestión por Procesos**FECHA:** Abril 2020

I. ANTECEDENTES

a) TITULO DEL PROCEDIMIENTO

PRIORIZACIÓN Y CONTROL DE CALIDAD DE ÓRDENES DE TRABAJO

b) OBJETIVO

Determinar la secuencia de actividades y responsabilidades para gestionar de manera eficiente las solicitudes de venta y migración, en cuanto a calidad, tiempo y prioridad.

c) ALCANCE

Inicia con la verificación de solicitud de venta y migración de los productos Internet y Televisión digital, por los canales determinados, control de calidad de órdenes de trabajo y concluye con la validación de satisfacción del cliente.

d) RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Jefe División Soporte al Cliente

e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

- Administración Centros de Operaciones
- Help Desk
- Call Center
- Div. Servicio al Cliente
- Div. Ventas

PROCEDIMIENTO DE ENTRADA	PROCEDIMIENTO DE SALIDA
VENTA DE SERVICIOS (COM –DSC-P02)	INSTALACIÓN (TEC-DPA-P01)

f) DEFINICIONES:

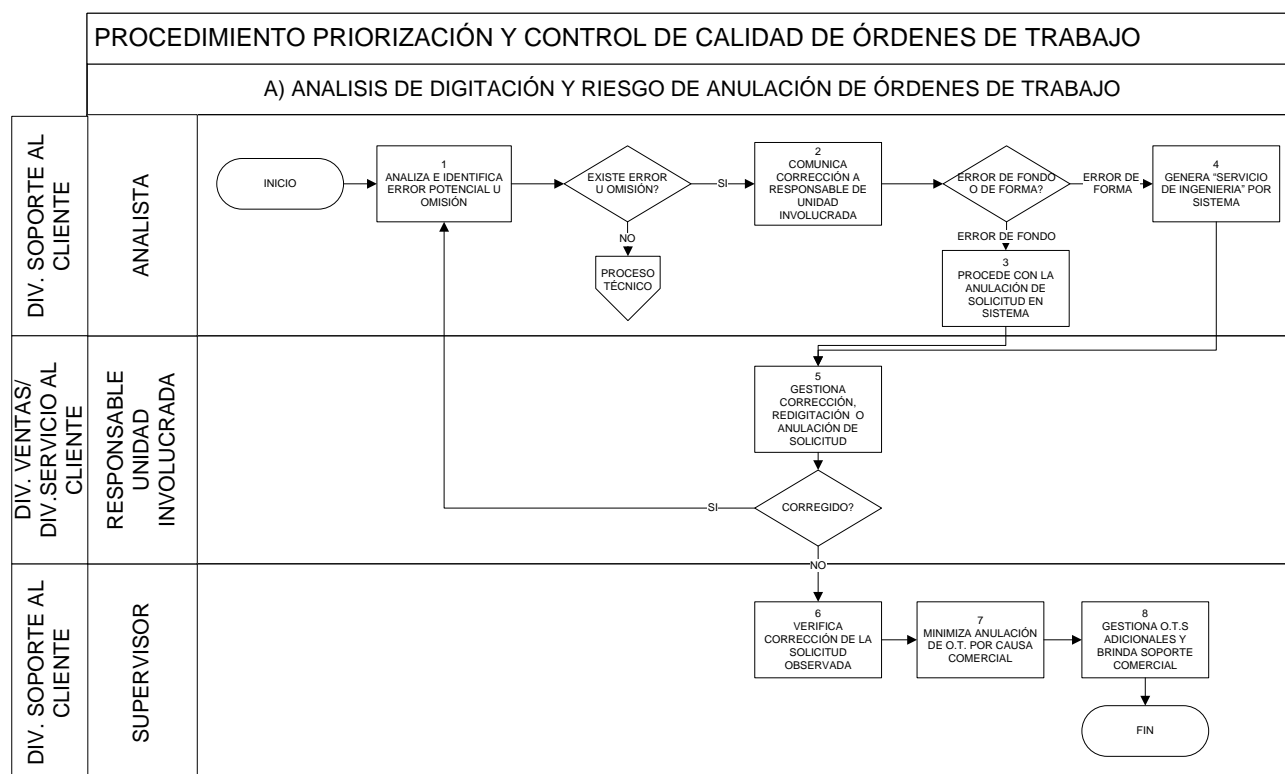
Orden de Trabajo, Documento que detalla trabajos a ejecutar, según solicitud de servicios Corporativos efectuados por los clientes.

Solicitud de Servicio, Documento que se origina con la solicitud del cliente para habilitación del servicio según características comerciales, administrativas y técnicas establecidas.

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 de telecomunicaciones.

II. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

A) ANALISIS DE DIGITACIÓN Y RIESGO DE ANULACIÓN DE ORDENES DE TRABAJO



ANALISTA

1. Analiza e identifica error potencial u omisión

1.1. Analiza e identifica en sistema, error potencial u omisión en la generación de solicitudes de venta y migración de los diferentes canales

- Si existe error u omisión, continúa con paso 2
- Caso contrario, continúa con procedimiento técnico (Procedimientos: Instalación de Servicios, Instalación y Migración de Servicios FTTH por COMTECO)

2. Comunica corrección a Responsable de unidad involucrada

2.1. Determina si el error es de fondo o de forma

- Si el error es de fondo, continúa con paso 3
- Si el error es de forma, continúa con paso 4

3. Procede con la anulación de solicitud en Sistema

3.1. Procede con la anulación y registra causal correspondiente, continuando con paso 5.

4. Genera "Servicio de Ingeniería" por Sistema

4.1. Genera Servicio de Ingeniería, para corrección inmediata de error u omisión a Responsable de Unidad en la que se digitó la solicitud de venta.

RESPONSABLE UNIDAD INVOLUCRADA (Coordinador de Venta o Monitor)

5. Gestiona corrección, re-digitación o anulación de la solicitud

- 5.1. Verifica de manera continua el Tablero de observaciones digitación
- 5.2. Gestiona corrección, re-digitación o anulación de solicitud de venta o migración en Sistema Smartflex
- 5.3. Genera solicitud de venta o migración, corregida
 - Si la solicitud no ha sido corregida, continúa con paso siguiente
 - Caso contrario, retorna a paso 1

SUPERVISOR

6. Verifica corrección de la solicitud observada

- 6.1. Verifica corrección de solicitud en los plazos establecidos. En caso de identificar demora comunica a Coordinador de forma inmediata

7. Minimiza anulación de orden de trabajo por causa comercial

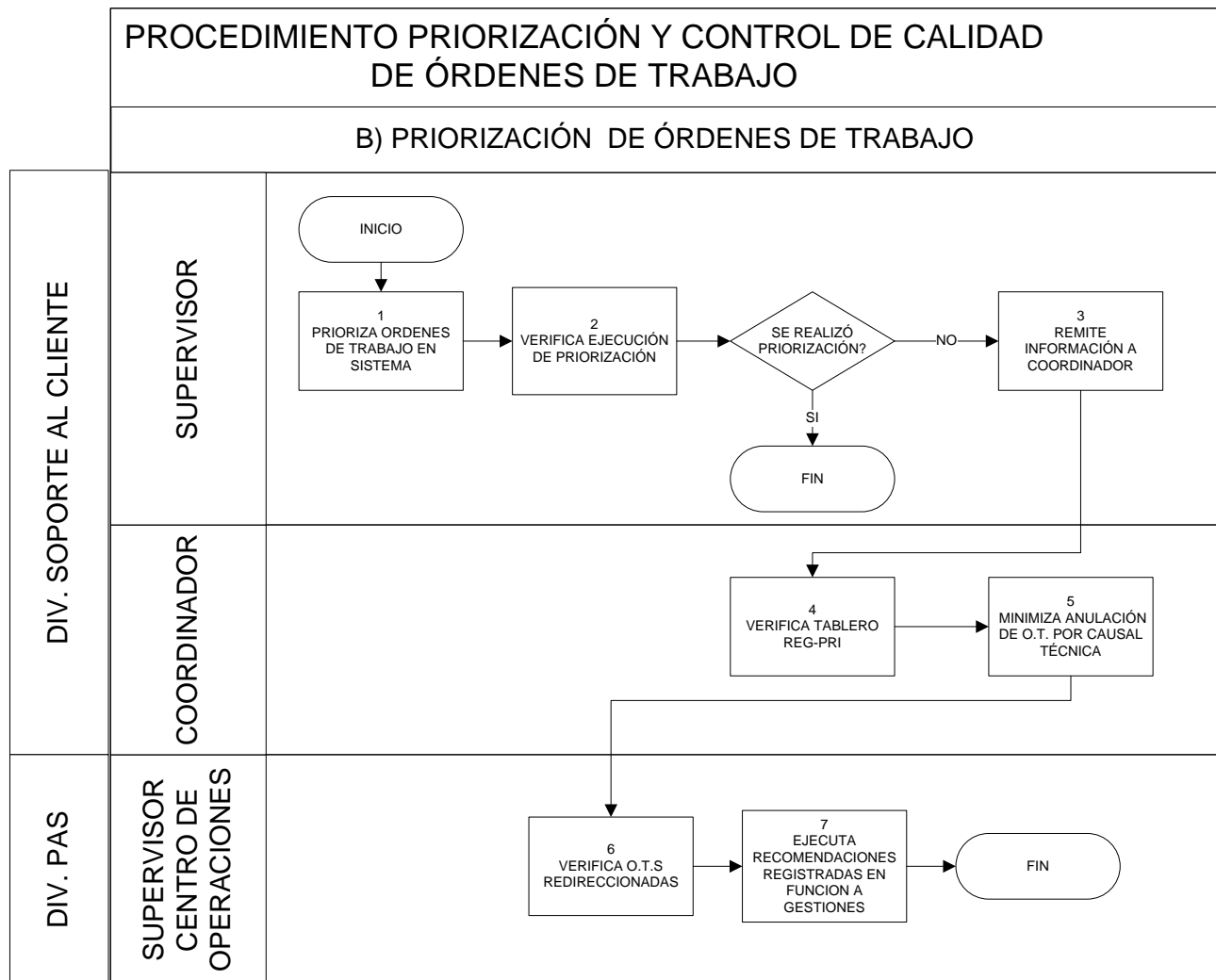
- 7.1. Realiza validación previa de las órdenes de trabajo derivadas a través del Sistema por los Centros de Operaciones con intención de anulación por causal comercial (tomando en cuenta el procedimiento “Coordinación comercial-técnica para evitar Anulaciones” (COM-DSC-P10))
- 7.2. Realiza la gestión correspondiente y re-direcciona la O.T. por Sistema al Centro de Operaciones correspondiente con el resultado de la gestión.
- 7.3. Verifica cumplimiento de las recomendaciones registradas en Observaciones de las O.T.s gestionadas.

Nota: Entretanto se desarrollan las opciones de re - direccionamiento por Sistema el Responsable de Centro de Operaciones direcciona la OT previa a su anulación vía email al Coordinador, una vez realizada la gestión dentro las 24 horas el Coordinador da respuesta con el resultado de la gestión por el mismo medio (punto transitorio)

8. Gestiona O.T.s adicionales y brinda soporte comercial

- 8.1. Gestiona la ejecución de órdenes de trabajo adicionales a requerimiento del cliente, por error u omisión en la generación de la solicitud (máximo dentro las 24 horas de detectado el error potencial u omisión)
- 8.2. Brinda soporte a técnicos en temas comerciales. Ej. Proporciona mayores datos de dirección, datos de plan comercial, consultas comerciales del cliente, concluyendo el inciso A).

B) PRIORIZACIÓN DE ÓRDENES DE TRABAJO



SUPERVISOR

1. Prioriza órdenes de trabajo en sistema

- 1.1. Recibe mediante Sistema REC_PRI demanda de atención prioritaria por parte de Jefaturas y/o Supervisión de Help Desk, Reclamos 101, Retención, Call Center, Zonales, como punto único de recepción de priorización de órdenes de trabajo. (El REC_PRI solo estará activado para mandos medios no para todo el personal)
- 1.2. Verifica y tickea en sistema REG-PRI, las órdenes de trabajo de ventas o daños, a ser priorizadas en función a Matriz de Priorización (Anexo 1)

2. Verifica ejecución de priorización

- Si se realizó la priorización dentro los plazos establecidos, concluye el inciso B).
- Caso contrario, continúa con paso siguiente

3. Remite información a Coordinador

COORDINADOR

4. Verifica tablero REG-PRI

- 4.1. Verifica reporte de Supervisión demora en Priorización O.T.s en tablero REG-PRI
- 4.2. Gestiona ejecución de órdenes de trabajo con la prioridad establecida

5. Minimiza anulación de orden de trabajo por causal técnica

- 5.1. Realiza validación previa de O.T.s derivadas por Sistema de los Centros de Operaciones con intención de anulación por causal técnica y gestiona agotando las opciones para validar su ejecución.
- 5.2. Procede al re-direccionamiento de la O.T. por Sistema al Centro de Operaciones correspondiente con el resultado de la gestión.
- 5.3. Verifica cumplimiento de las recomendaciones registradas en Observaciones de las O.T.s gestionadas

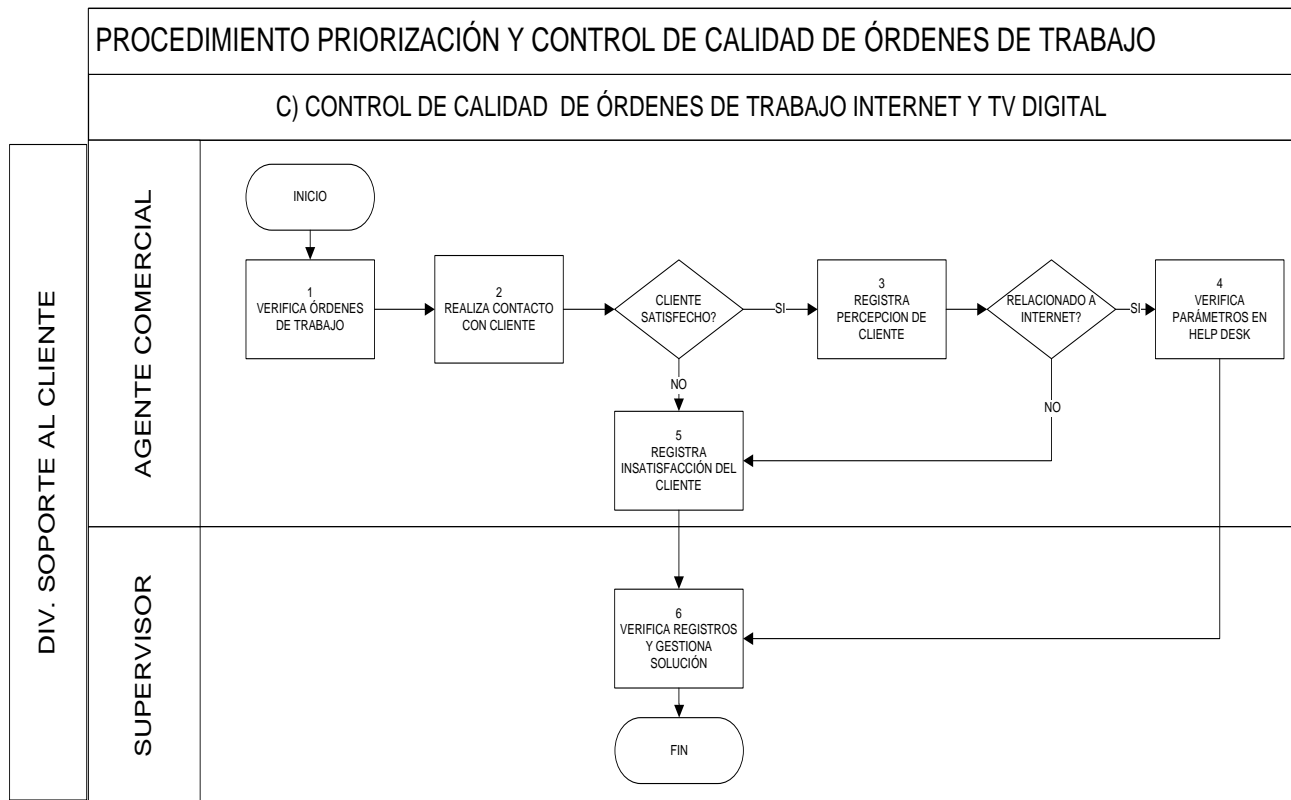
Nota.-Entretanto se desarrollan las opciones de re - direccionamiento por Sistema el Responsable de Centro de Operaciones direcciona la OT previa a su anulación vía email al Coordinador, una vez realizada la gestión dentro las 24 horas el Coordinador da respuesta con el resultado de la gestión por el mismo medio (punto transitorio)

SUPERVISOR CENTRO DE OPERACIONES

6. Verifica la OT's re- direccionadas por el Centro de Operaciones Comercial

- 7. Ejecuta las recomendaciones registradas en función a las gestiones realizadas, concluyendo el inciso B).

C) CONTROL DE CALIDAD DE ÓRDENES DE TRABAJO INTERNET Y TV DIGITAL



AGENTE COMERCIAL (CENTRO DE OPERACIONES)

1. Verifica ordenes de trabajo

1.1. Genera Reporte diario y verifica órdenes de trabajo en Sistema Smartflex

2. Realiza contacto con cliente

2.1. Llama a cliente y aplica cuestionario de satisfacción

- Si cliente se encuentra satisfecho, continúa con paso siguiente
- Caso contrario, continua con paso 5

3. Registra percepción de cliente

3.1. Valida grado de satisfacción del cliente con el servicio.

- Si la insatisfacción está relacionada con el servicio de Internet, continúa con paso 4.
- Caso contrario, continúa con paso 5.

4. Verifica parámetros en Sistema Help Desk

4.1. Si los parámetros están correctos, registra causal y deriva para análisis a Help Desk, continuando con paso 6.

5. Registra insatisfacción de cliente

5.1. Registra causa de insatisfacción de cliente.

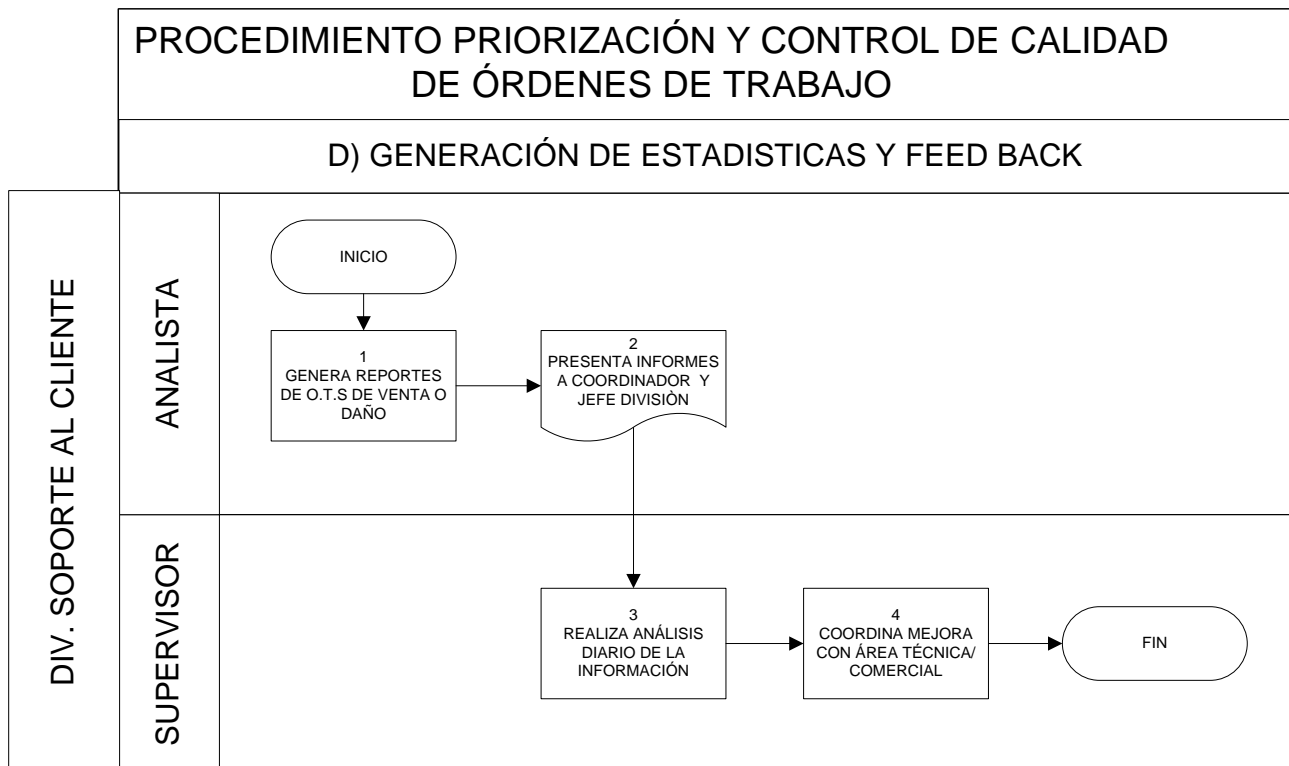
- 5.2. Genera boleta de daño y/o Servicio de Ingeniería según corresponda , registrando causal establecida

SUPERVISOR

6. Verifica registros y gestiona solución

- 6.1. Verifica en sistema registros con insatisfacción de cliente
- 6.2. Gestiona solución con la Unidad involucrada con la causal de insatisfacción (Técnico/Comercial) correspondiente.
- 6.3. Realiza seguimiento a casos direccionados para Análisis a Help Desk, verificando la gestión, contacto con el cliente y solución, concluyendo el inciso C)

D) GENERACIÓN DE ESTADÍSTICAS Y FEED BACK



ANALISTA

1. Genera reportes de órdenes de trabajo de venta y daños

- 1.1. Genera reportes de órdenes de trabajo ejecutadas, pendientes, etc.
- 1.2. Genera histogramas
- 1.3. Genera informes de ejecución para análisis

2. Presenta informes a Coordinador y Jefatura de División

- 2.1. Presenta informes periódicos a Coordinador y Jefatura de División en formato digital

COORDINADOR

3. Realiza análisis diario de la información

4. Coordina mejora con área Técnica/Comercial

- 4.1. Coordina con la Unidades técnicas/comerciales involucradas en el Procedimiento (Div. Provisión y Aseguramiento de Servicios/Div. Atención al Cliente/Div. Ventas), mejoras a ser efectuadas según información recabada por la unidad y estadísticas generadas.
- 4.2. Eleva informe de resultados a Jefatura de División, concluyendo el procedimiento.

III. PARAMETROS DE SEGUIMIENTO

1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

Nombre Documento	Tipo de Documento (*)	Manual o Automatizado	Ejemplares	
			Original	Copia
Informe a Coordinador/Jefatura División	I	A	1	1

(*) F: Formulario I: Informe P: Política R: Reglamento

2. INDICADOR DEL PROCEDIMIENTO

	QUE	COMO	DONDE	QUIEN	CUANDO
OBJETO DE MEDICIÓN	Gestionar de manera eficiente las solicitudes de venta y migración en cuanto a calidad, tiempo y prioridad.	Revisión en sistema Smartflex, Help Desk y REG-PRI	Div. Soporte al Cliente	Jefe Div. Soporte al Cliente	Periódico
FÓRMULA	$\frac{\text{Gestión ejecución O.T.s con priorización}}{\text{O.T.s. con asignación de priorización}} \times 100$ $\frac{\text{Contactos efectivos}}{\text{Cantidad de O.T.s. con precierre}} \times 100$				
PARÁMETRO	Mayor o igual a 98%: aceptado Menor o igual a 97%: observado				

IV. ANEXOS

ANEXO 1.- MATRIZ DE PRIORIZACIÓN DE ÓRDENES DE TRABAJO

- MUY URGENTE +	
+ MUY IMPORTANTE -	<p>2</p> <p>VULNERABILIDAD ALTA</p> <p>PYMES (NO TOP) – INFLUENCERS</p> <p>DAÑO REITERADO MULTIMEDIAS</p> <p>INTERNET - TV (Retención)</p> <p>Plazo máximo 24 horas</p>
	<p>1</p> <p>VULNERABILIDAD MUY ALTA</p> <p>INSTALACIÓN RECLAMOS TOP A - TOP B</p> <p>MULTIMEDIA (Retención)</p> <p>Plazo máximo 12 horas (En el día)</p>
	<p>4</p> <p>VULNERABILIDAD CONTROLABLE</p> <p>INSTALACIONES INTERNET > 150 HORAS (6 Días)</p> <p>OT's ANULADAS INTERNET – TV</p> <p>Plazo máximo 48 horas</p>
	<p>3</p> <p>VULNERABILIDAD MODERADA</p> <p>MULTIMEDIA > 72 HORAS (3 Días) OT's ANULADAS MULTIMEDIA - INTERNET</p> <p>DAÑO REITERADO INTERNET/TV</p> <p>Plazo máximo 24 a 48 horas</p>