

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO ATENCION INBOUND CLARO PREMIUM	Fecha de Aprobación: 7 febrero 2022
	Elaborado por: Santiago Ernesto Poveda Luengas	Aprobado por: Jaime García

1. OBJETIVO

Atender todas las solicitudes de los clientes premium hogar y móvil, dando solución en lo posible en primer contacto a los casos relacionados con SAC, soporte, PQR y ventas, evitando reincidencias en la línea y garantizando la satisfacción de los clientes

2. ALCANCE

Inicia desde la recepción de la llamada, hasta la finalización de esta sin importar si la solución se da en primero contacto o es necesario realizar algún escalamiento para garantizar la resolución del caso,

3. DEFINICIONES

- **AS400 (RR):** Sistema central de gestión de clientes de la compañía, administra toda la información tanto personal como de servicios del usuario; gestiona procesos de venta, instalación, mantenimiento, activación de servicios; también permite generar reportes para facilitar la obtención de novedades, estadísticas y medidas de desempeño.
- **AVAYA ONE-X:** Programa preinstalado, que gestiona la comunicación vía telefónica de la línea de atención. Sirve para establecer comunicación con los clientes, tanto de entrada como de salida de llamadas, transferir llamadas, tipificar procesos.
- **Diagnosticador:** Herramienta que permite realizar la verificación del funcionamiento del cable módem instalados al usuario, brinda información sobre incidentes de plataforma y red externa que puedan afectar los servicios del usuario, permite escalar incidentes masivos y/o puntuales sobre fallas de servicios.
- **DIME:** Herramienta de gestión utilizada para generar escalamientos de procesos a áreas resolutivas establecidas por Claro.
- **Espejo:** Pantalla alterna de trabajo de la herramienta RR.
- **LLS (Llamada de servicio):** Orden generada en el sistema para ejecución de mantenimiento en el predio del suscriptor.
- **Módulo de Gestión:** Herramienta que nos permite realizar el aprovisionamiento de servicios, consulta y agendamiento de visitas técnicas y permite ingreso a la página de gerencia.
- **Paradigma:** Aplicativo web establecido para gestión consulta y programación de facturas físicas y digitales de los clientes.

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO ATENCION INBOUND CLARO PREMIUM	Fecha de Aprobación: 7 febrero 2022
	Elaborado por: Santiago Ernesto Poveda Luengas	Aprobado por: Jaime García

- **Test & Diagnostic (T&D®):** Herramienta de gestión de canal telefónico y digital de Claro Soluciones Fijas. Sirve como enciclopedia y Ayuda para procesos de soporte de servicios fijos.
- **CRM:** Formulario de registro de datos de la operación. Se utiliza para consolidar y almacenar datos relevantes de los usuarios con motivo de escalamientos, estadísticas, emisión de alarmas, seguimiento de productividad, control de procesos, entre otros.

4. DESARROLLO DE ACTIVIDADES

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	RECEPCION DE LLAMADA POR PARTE DE ASESOR: Por medio del programa Avaya el sistema emite una alerta sonora y visual que notifica el ingreso de una llamada proveniente de la línea de atención. El asesor brindara el guion de bienvenida personalizado para transmitir empatía con el cliente y captura los datos personales para validar la cuenta Enel sistema RR o AC.	Asesor de servicio	Avaya X-ONE AS400 (RR)

INTERPRETACION DEL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE: El asesor deberá confirmar los requerimientos de cliente, y comparar en AS400 si la cuenta presenta las siguientes novedades:

- | | | | |
|---|---|--------------------|--|
| 2 | <ul style="list-style-type: none"> • CUENTA CON BLACKLIST: La cuenta está marcada con una protección especial antifraudes y/o suplantación. Estas cuentas se identifican con la etiqueta "NO DAR INFO. VER F7". • PQR PENDIENTE: La cuenta tiene una PQR vigente, así mismo verificar cuantos días lleva abierta, y si la misma corresponde al requerimiento del usuario. • LLS/OT PENDIENTE: La cuenta presenta una visita técnica abierta, también debe confirmar si la visita esta agendada (este proceso se confirma con Modulo de Gestión). • CUENTA ACTIVA/CANCELADO DEBE-CREDITO: El suscriptor presenta una | Asesor de servicio | Aplicativo AS400 (RR), AC, O Módulo de gestión |
|---|---|--------------------|--|

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO ATENCION INBOUND CLARO PREMIUM	Fecha de Aprobación: 7 febrero 2022
	Elaborado por: Santiago Ernesto Poveda Luengas	Aprobado por: Jaime García

deuda con nosotros por lo cual la cuenta fue desconectada por mora (CANCELADO DEBE), terminación de contrato (CANCELADO), pago realizado sin reconectar (CANCELADO CREDITO), cuenta con saldo reportado a centrales de riesgo (CARTERA CASTIGADA-NO RECUPERABLE).

GESTIONAR EL REQUERIMIENTO DEL USUARIO (SAC, PQR): Dependiendo del requerimiento del cliente, el asesor de servicio hará un análisis más detallado de la información registrada y procederá a ejecutar el paso a paso establecido:

- **CARTERA:** Confirmar si la cuenta tiene aviso final (SUSPENSION POR MORA), si ya ejecuto pago total de la deuda. En caso de tener algún beneficio de pago se debe evaluar si el cliente cumple con el pago requerido.
- **FACTURACION:** Confirmar la renta mensual del cliente (F13+F15), si hay campañas de descuento vigentes para el usuario (F24+T), si existen cobros adicionales de servicios (alquiler eventos PPV, tomas adicionales, llamadas LDN-LDI-celular), ultima factura enviada (aplicativo Paradigma).
- **RECAUDO:** Confirmar el estado de cuenta al día, fechas de pago (F21+F18), si el pago ya ingresó, por cual medio el cliente ejecuto el pago.

3

Asesor de
servicio

Verificación
Registro
AS400 (RR), AC
Paradigma
DIME

Si el cliente acepta la información se genera un cierre en primer contacto, caso contrario si no se logra dar una solución y si el cliente no solicita se deberá solicitar una PQR o realizar una solicitud de ajuste según corresponda generando la respectiva marcación en el aplicativo, escalándolo al área correspondiente y tipificando también por el aplicativo DIME en caso de ajustes, para que así se le pueda brindar una solución al cliente

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO ATENCION INBOUND CLARO PREMIUM	Fecha de Aprobación: 7 febrero 2022
	Elaborado por: Santiago Ernesto Poveda Luengas	Aprobado por: Jaime García

GESTIONAR EL REQUERIMIENTO DEL USUARIO (SOPORTE): Dependiendo del requerimiento del cliente (Internet, televisión, telefonía, aplicaciones, voz o datos), el asesor de servicio hará un análisis más detallado de la información registrada y procederá a ejecutar el paso a paso establecido:

- **FALLAS PUNTUALES:** Confirmar de manera puntual cual es la falla que presenta el cliente en sus servicios 3Play (Aplicativo T&D), si los servicios están correctamente asociados (F10 RR – Modulo de gestión/aprovisionamiento de servicios), descartar fallas masivas o mantenimientos en la zona (Aplicativo Diagnosticador), si el CM esta enganchado, si los vecinos que muestra Diagnosticador cuentan con señal correcta, en caso de TV confirmar la tecnología por la cual se instaló el cliente (DVB, ATSC, NAGRA, TVBOX, fibra óptica).
- **FALLAS MASIVAS:** Confirmar con Diagnosticador la gravedad de la falla (prioridad del aviso y descripción de la afectación en zona), si el aviso ya cuenta con un consecutivo (INCXXXXXX – aviso generado por el área de Gestión Soporte), si el cliente ya se había comunicado por la misma falla y con el mismo aviso (Log de marcaciones – F22+F13 RR). En tal caso de generarse reincidencia el asesor debe escalar el caso con BackOffice, para solicitar prioridad a solución de la falla.
- **INVENTARIO CORRECTO:** Confirmar si los seriales de los equipos instalados en predio del usuario coinciden con los registrados en sistema, ya sea cablemódem, decodificador o SmartArt (F10-RR), si los equipos no muestran alarmas ni errores de lectura de señal (Diagnosticador), que los equipos se encuentren en buenas condiciones de

Asesor de servicio

Registro
Aplicativo
Diagnosticador
Módulo de
gestión
AS400 (RR),
AC, SARA

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO ATENCION INBOUND CLARO PREMIUM	Fecha de Aprobación: 7 febrero 2022
	Elaborado por: Santiago Ernesto Poveda Luengas	Aprobado por: Jaime García

funcionamiento (voz del cliente). En tal caso de generarse reincidencia el asesor debe escalar el caso con BackOffice, para solicitar prioridad a solución de la incidencia.

- FALLA VOZ Y DATOS:** Ingresar a S.A.R.A verificar según la ubicación del cliente si en el sector se presentan fallas a nivel general o la cobertura no es estable, validar el perfil que maneja la SIMCARD que se encuentre actualizado con rango entre 14-16, de lo contrario indicar al cliente generar cambio de SIM por reposición, directamente en un CAV, ingresar AC y en servicios revisar que la línea no este enrutada o tenga activo algún tipo de bloqueos, siempre y cuando el cliente se encuentre al día en la factura, confirmar si el dispositivo móvil del cliente es doble SIMCARD y que la línea que tenga el plan de datos se encuentre insertada en la sim1 del dispositivo, por ultimo confirmar que el APN de Claro se encuentre bien configurado la igual que el operador de red se encuentre con Claro y confirmar datos activos. En tal caso de generarse reincidencia el asesor debe escalar el caso con BackOffice, para solicitar prioridad a solución de la falla.
 - RESOLUCION DE SOPORTE:** En caso de ser necesario se escalará la falla al área que corresponda de la siguiente manera:
 - Fallas puntuales que solo afecten a cliente por error de plataforma (Diagnosticador – caso puntual).
 - Fallas de sector o plataforma que ocasionan afectación general (Diagnosticador – sector/número aviso).
-

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO ATENCION INBOUND CLARO PREMIUM	Fecha de Aprobación: 7 febrero 2022
	Elaborado por: Santiago Ernesto Poveda Luengas	Aprobado por: Jaime García

- Fallas físicas que generan afectación parcial/total al cliente (envío de visita técnica).
- Fallas asociadas a errores de inventario (DIME).
- Fallas no atribuibles a Claro (soporte con técnico de confianza).
- En tal caso de generarse reincidencia el asesor debe escalar el caso con BackOffice, para solicitar prioridad a solución de la falla.

- **GESTION DE TRASLADOS:** En este caso el asesor deberá realizar la gestión en el aplicativo RR, dejando notas completas de la solicitud del cliente, en caso que la dirección a la que se requiere el traslado no se encuentre creada, la dirección este ocupada, o se tenga algún tipo de incidencia con la dirección, el asesor deberá solicitar una facturación actualizada al cliente, la cual deberá ser enviada al correo Premium Backoffice con el fin de dar prioridad a la creación de la dirección o solución a la incidencia que se presenta.

ENVIO DE VISITA TECNICA: Si el proceso lo estipula el asesor deberá genera la visita técnica (F23 para LLS – F15+F6 para OT), diligenciar los campos requeridos, consultar la agenda disponible en común acuerdo con el cliente (Modulo de gestión – Agendar WFM).

5

En caso de que los sistemas no permitan tomar el cupo de la visita se debe escalar al CRM de la operación para ser tomada la solicitud por el back office y poder generar el respectivo escalamiento y garantizar una agenda lo más pronto posible.
En tal caso de generarse reincidencia el asesor debe escalar el caso con BackOffice, para solicitar prioridad a solución de la falla.

Asesor de
servicio

AS400 (RR)
Agendamiento
WFM

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO ATENCION INBOUND CLARO PREMIUM	Fecha de Aprobación: 7 febrero 2022
	Elaborado por: Santiago Ernesto Poveda Luengas	Aprobado por: Jaime García

TIIFICACION DE LLAMADA EN RR O AC: El asesor deberá remitirse al aplicativo UCC o 1click para consultar la marcación a registrar en sistema de acuerdo con la solicitud SAC manifestada por el usuario en la llamada. (Para los casos de soporte el aplicativo T&D o Diagnosticador brindaran la marcación a registrar).

- | | | |
|--|---------------------------|--------------------------------|
| <p>6 El asesor registra la marcación (F22 RR), confirmara si es resolutive en primer contacto o generan CUN. Para los casos de móvil en AC se deberá dejar un tikler con los comandos control + shift t</p> | <p>Asesor de servicio</p> | <p>Registro AS400 (RR), AC</p> |
|--|---------------------------|--------------------------------|

En caso de redactar notas extensas o que el campo no permita registrar toda la interacción se puede crear una carpeta (F7+F6 RR) que facilita registrar notas adicionales de la gestión. El nombre de la carpeta es ESTRATEGICOS

TIIFICACION DE LLAMADA EN RR O AC: El asesor deberá remitirse al aplicativo UCC o 1click para consultar la marcación a registrar en sistema de acuerdo con la solicitud SAC manifestada por el usuario en la llamada. (Para los casos de soporte el aplicativo T&D o Diagnosticador brindaran la marcación a registrar).

- | | | |
|--|---------------------------|--------------------------------|
| <p>7 El asesor registra la marcación (F22 RR), confirmara si es resolutive en primer contacto o generan CUN. Para los casos de móvil en AC se deberá dejar un tikler con los comandos control + shift t</p> | <p>Asesor de servicio</p> | <p>Registro AS400 (RR), AC</p> |
|--|---------------------------|--------------------------------|

En caso de redactar notas extensas o que el campo no permita registrar toda la interacción se puede crear una carpeta (F7+F6 RR) que facilita registrar notas adicionales de la gestión. El nombre de la carpeta es ESTRATEGICOS

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO ATENCION INBOUND CLARO PREMIUM	Fecha de Aprobación: 7 febrero 2022
	Elaborado por: Santiago Ernesto Poveda Luengas	Aprobado por: Jaime García

PROTOCOLO DE FINALIZACION DE LLAMADA Y ESCALAMIENTO AL DRIVE:

El asesor de servicio informara la resolución y/o seguimiento del caso, confirmara que no existan más solicitudes por parte del cliente, y de ser necesario las gestionara en la misma llamada.

8

Brindará guion establecido para finalización de llamada, invitará al cliente a contestar la encuesta de satisfacción del servicio y finalizará llamada.

Una vez finalizada la llamada el asesor deberá generar un registro de la llamada en el CRM establecido por la operación y determinar si se queda en estado cerrado (SAC) o en seguimiento (SOPORTE, VISITAS, PQR, ESCALAMIENTOS) y definir la fecha para realizar la devolución de llamada y generar un cierre con el cliente

Asesor de servicio

Registro
AS400 (RR)
Avaya One-X,
CRM

5. INDICADORES DE GESTIÓN

Nombre Indicador	Origen de los Datos	Formula de la medición
Nivel de Servicio	Tabla Split/habilidad Reporte CMS – Avaya / Genesys	<p>Identificar el porcentaje de llamada y/o Casos atendidas antes del umbral de servicio definido, del total de llamada y/o Casos que se recibieron.</p> $\frac{\text{ACCEPTABLE}}{\text{CALLSOFFERED}} \times 100\%$ $\frac{\text{ACCEPTABLE}}{\text{Intentrante}} \times 100\%$

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO ATENCION INBOUND CLARO PREMIUM	Fecha de Aprobación: 7 febrero 2022
	Elaborado por: Santiago Ernesto Poveda Luengas	Aprobado por: Jaime García

NPS	Share point claro	Medir la percepción del cliente a través de una encuesta realizada al cliente por medio de la herramienta dispuesta por el CONTRATANTE después de la atención recibida por un asesor. %NPS = % de clientes promotores - % de clientes detractores/ en total de encuestas
FCR	Share point claro	Identificar el porcentaje de clientes a quienes se les solucionó su requerimiento en primer contacto. Total, de 2da interacciones nuevas por la misma tipología/ total de interacciones atendidas como spc * 100%
AUSENTISMO	Almabi	Cantidad de agentes faltantes/el total de agentes programados
ROTACIÓN	Almabi	Cantidad de agentes retirados/ el total de agentes activos
AHT	Tabla Split/habilidad Reporte CMS – Avaya	$\frac{ACD\text{TIME} + ACW\text{TIME} + HOLD\text{TIME}}{ACDCALLS}$ $\frac{Ttconv + Ttwrap + TtHOLD}{TtInteraction}$
CALIDAD MEC	Herramienta que designa claro	Calidad Emitida – Nota de Monitoreo (540%) Calidad Percibida – pregunta encuesta “Índice de satisfacción del asesor” (560%) Meta 90%

6.FLUJOGRAMA DE PROCESO

<https://almacontact.sharepoint.com/sites/salamoroux/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2Fsalamoroux%2FDocumentos%20compartidos%2FSGC%2FOPERACIONES%2FCLARO%20PREMIUM%2FPROCEDIMIENTOS%2FFLUJOGRAMA%20ATENCION%20INBOUND%20CLARO%20PREMIUM%2Ejpg&parent=%2Fsites%2Fsalamoroux%2FDocumentos%20compartidos%2FSGC%2FOPERACIONES%2FCLARO%20PREMIUM%2FPROCEDIMIENTOS>

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO ATENCION INBOUND CLARO PREMIUM	Fecha de Aprobación: 7 febrero 2022
	Elaborado por: Santiago Ernesto Poveda Luengas	Aprobado por: Jaime García

7.MODELO DE GESTIÓN OPERATIVA

Se establecen los lineamientos para la gestión y control de las operaciones de Almacontact, buscando la mejora de los resultados y la satisfacción de los clientes, apalancando los resultados financieros de la compañía.

Practica de Gestión	Descripción	Frecuencia	Responsable	Meta	Duración Aproximada de la actividad
Diálogo Diario	Conversación formal, estructurada y rutinaria entre el supervisor y su equipo de trabajo con fines de revisión, seguimiento y acompañamiento	Diaria	Supervisor	1 al día	15 min
Diálogo Semanal	Conversación formal, estructurada y rutinaria entre el coordinador / gerente y su equipo de trabajo con fines de revisión, seguimiento y acompañamiento	Semanal	Coordinador / Gerente	1 a la semana	30 min
Confirmación de Proceso	Acompañamiento realizado por el supervisor en el proceso de una llamada o gestión, con el fin de apoyar, ayudar, corregir y guiar al asesor durante el proceso, garantizando un óptimo resultado	Diaria	Supervisor	1 al día	30 min
Confirmación de Funciones	Acompañamiento realizado por el coordinador / gerente en la realización de una de las prácticas de gestión, con el fin de observar e identificar fortalezas y oportunidades de mejora durante la actividad.	Semanal	Coordinador / Gerente	3 a la semana / 1 a la semana	30 min

	OPERACIÓN		Versión: 1
	PROCEDIMIENTO ATENCION INBOUND CLARO PREMIUM		Fecha de Aprobación: 7 febrero 2022
	Elaborado por: Santiago Ernesto Poveda Luengas		Aprobado por: Jaime García

Agenda del Líder	Actividad que nos ayuda a organizar más eficientemente el tiempo de los Líderes	Semanal	Supervisor / Coordinador / Gerente	Semanal	30 min
Adherencia a las prácticas	Registro de las prácticas de gestión realizadas durante la semana, con el fin de poder medir el cumplimiento de las metas establecidas.	Semanal	Supervisor / Coordinador / Gerente	Semanal	5 min
Reuniones Mejora continua	Reuniones para revisar los levantamientos de ideas y mejoras propuestos por los asesores y los supervisores, definiendo cuales deben pasar al siguiente proceso de ejecución y cuales no se podrán realizar.	Quincenal	Supervisor / Coordinador	Quincenal	60 min
Circuito Mejora Continua	Reunión con el cliente, en la cual se entregan las ideas y mejoras relacionadas con el producto y los procesos, adicional se recibe estatus de las propuestas realizadas en los núcleos anteriores.	Quincenal	Coordinador	Quincenal	60 min
Reuniones Barómetro	Reuniones entre el líder y su equipo de trabajo, para compartir los resultados de la encuesta de clima laboral, observando mayor atención en las preguntas peor calificadas con el fin de construir en conjunto, planes de acción que permitan un mejoramiento a nivel grupal.	Semestral	Supervisor / Coordinador / Gerente	Semestral	60 min