	OPERACIÓN	Versión: 1
	CLARO SWAT – GESTION APOYO EN PISO HOGAR	Fecha de Aprobación: 07/12/2021
	Elaborado por: Andrés Felipe García	Aprobado por: Jaime García

1. OBJETIVO


Gestionar el apoyo, orientación y control de uso de herramientas para los asesores de servicio, emisión de alarmas y reportes de fallas en común para el área de ServiceDesk, y difusión de comunicados a la operación en servicios hogar.

2. ALCANCE

Desde el momento en que el asesor de servicio gestiona la cuenta, hasta la resolución del caso, ya sea a través de un escalamiento o se finalice la interacción en primer contacto.

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.
- **AVISO:** Consecutivo numérico asignado a un incidente masivo y/o puntual.
- **Cuenta matriz:** Identificación interna de Claro con la que se relacionan los predios asociados a conjuntos residenciales, condominios y edificios de propiedad horizontal.
- **Diagnosticador@:** Herramienta que permite realizar la verificación del funcionamiento de los cables 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.
- **Espejo:** Pantalla alterna de trabajo de la herramienta RR.
- **Incidente:** Evento o suceso que no forma parte del funcionamiento normal del servicio y que puede ocasionar una reducción en la calidad de la señal o la interrupción de la misma.
- **LLS (Llamada de servicio):** Orden generada en el sistema para ejecución de mantenimiento en el predio del suscriptor.
- **Mantenimiento PMA programado:** Trabajo de red externa creado con antelación para optimización de señal en zona. Estos trabajos se ejecutan en franjas y fechas específicas.

	OPERACIÓN	Versión: 1
	CLARO SWAT – GESTION APOYO EN PISO HOGAR	Fecha de Aprobación: 07/12/2021
	Elaborado por: Andrés Felipe García	Aprobado por: Jaime García

- **Modem Desenganchado:** Estado del cable modem sin niveles de funcionamiento.
- **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.
- **Nodo:** Dispositivo de ubicación zonal, donde las señales emitidas por fibra óptica pasan a señales de transmisión híbrida.
- **Paloteo:** Mecanismo de recolección de datos y estadísticas que funciona para evidenciar anomalías y/o afectaciones en común para una gestión mas directa de las demás áreas involucradas en procesos de SAC y soporte.
- **Smart card:** Tarjeta con chip que permite la programación y almacenamiento de información para los decodificadores DVB y Nagra.
- **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.
- **TV DVB:** (Digital Video Broadcasting) es el estándar para la transmisión de televisión digital terrestre.
- **TV ATSC:** (Advanced Television System) Estándar de televisión digital americana. (Red Motorola).
- **TV DTH:** (Direct to home) Señal emitida desde un satélite y con recepción a través de antena directamente en la casa del usuario.
- **Vecinos:** Usuarios de servicios ubicados a no más de 3 cuadras del predio del cliente.

4. DESARROLLO DE ACTIVIDADES

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	ACTUALIZACION DE NOVEDADES A TRAVES DE COMUNICADOS DE BUEN SERVICIO: Durante el preturno el apoyo en piso debe actualizarse en los comunicados y novedades presentadas, tanto en la operación como en las políticas de funcionamiento y servicio reglamentadas por Claro Soluciones Fijas. Estos comunicados se publican a través del Aplicativo Beedoo (plataforma de Almacontact) y la página web conectados.claro.com.co .	Apoyo en piso	Aplicativo Beedoo (Almacontact) Aplicativo Claro conectados

	OPERACIÓN	Versión: 1
	CLARO SWAT – GESTION APOYO EN PISO HOGAR	Fecha de Aprobación: 07/12/2021
	Elaborado por: Andrés Felipe García	Aprobado por: Jaime García

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
------	-----------	-------------	----------

1	CONTROL DE USO ADECUADO DE LOS APLICATIVOS: El apoyo en piso debe estar haciendo verificaciones constantes a todos los asesores de servicio, garantizando que todas las herramientas de consulta y gestión proporcionadas por la compañía sean utilizadas de manera correcta y exclusivamente para gestión con clientes. Así mismo se realizan verificaciones sobre el diligenciamiento de datos exactos y correctos para gestiones que requieren escalamiento a otras áreas, ya sean internas del aliado o directamente proporcionadas por Claro Soluciones Fijas.	Apoyo en piso	Control de uso T&D AS400 (RR) Módulo de gestión DIME Diagnosticador Paradigma
---	---	---------------	---

2	REPORTE DE INCIDENCIAS CON APLICATIVOS EN CASO DE FALLA GENERAL: Debe establecer contacto directo con Gestión incidentes y ServiceDesk para los casos donde se evidencia caída total de los aplicativos de gestión directos de Claro. En caso de registrarse la caída total debe compartir el número de REQ con el equipo de trabajo, para que quede registrado el incidente y por la cual los asesores no sean objeto de penalizaciones de calidad por error de procedimiento.	Apoyo en piso	WhatsApp (grupo corporativo del cliente)
---	--	---------------	--

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
------	-----------	-------------	----------

1	APOYAR A ASESORES EN PROCESOS DE SOPORTE Y SAC EN CASOS ESPECIALES: Se debe tener disponibilidad para que en el momento que un asesor de servicio gestione un cliente con algún caso puntual que no está parametrizado en las herramientas ni procesos tanto internos como externos, se pueda indicar el paso a seguir para poder generar una solución en primer contacto, o escalar el caso al área correspondiente (si el requerimiento lo amerita).	Apoyo en piso	Control de uso Diagnosticador Paradigma
---	---	---------------	---

2	REVISION Y/O AUTORIZACION DE ESCALAMIENTOS A DIAGNOSTICADOR: Cada vez que un asesor de servicio requiera escalar una o varias cuentas por Diagnosticador (ya sea caso puntual o falla de red externa, con o sin aviso), el apoyo en piso debe revisar que los campos estén bien diligenciados, que las notas que requiere la herramienta contengan la información completa para que ServiceDesk puedan darle gestión al cliente. Los parámetros establecidos para escalamientos son: <ul style="list-style-type: none"> • Fallas de 3play y 2play cualquier síntoma – Las cuentas vecinas (mínimo dos) deben estar a tres cuadras del cliente. 	Apoyo en piso	Control de uso Diagnosticador
---	---	---------------	----------------------------------

	OPERACIÓN	Versión: 1
	CLARO SWAT – GESTION APOYO EN PISO HOGAR	Fecha de Aprobación: 07/12/2021
	Elaborado por: Andrés Felipe García	Aprobado por: Jaime García

- Deben pertenecer al mismo nodo del cliente (para los casos de intermitencia y lentitud en @ se debe especificar el código de la portadora).
- Para casos puntuales de TV especificar la tecnología de los decodificadores (DVB, NAGRA, DTH, ATSC, TVBOX), el serial de los equipos afectados y el soporte que se ejecutó.
- Para casos de telefonía registrar mínimo 2 líneas fijas o celulares como prueba de llamadas, descartar problemas de aprovisionamiento y direccionable en RR.
- Para fallas de ClaroVideo, ClaroPlay, MiClaro App y correo dominio claro es obligatorio registrar el correo electrónico del cliente.
- Para cada proceso de soporte técnico siempre debe quedar registrada la incidencia de T&D®.

REVISIÓN Y/O AUTORIZACION DE VISITAS

TECNICAS: Cada vez que un asesor de servicio requiera el envío de una visita técnica en el caso de llamadas de servicio el personal de apoyo en piso antes de autorizar el envío de la misma debe verificar los siguientes aspectos:

- La razón de llamada debe ir acorde a la falla que el cliente reporto en la comunicación, de esa manera se garantiza que la navegación del árbol de soporte en T&D® se realizó por la tipología correcta.
- La consulta del cable modem en Diagnosticador debió ser efectiva y sin errores de lectura, así mismo para que el envío de la visita se considere necesaria (modem desenganchado, niveles desfasados sin afectación de vecinos).
- Para el servicio de TV si el soporte lo reglamenta el envío de comandos REFRESH (Nagra, DTH, TVBOX) o REPAIR (DVB).
- Bajo ninguna circunstancia (ni siquiera como contingencia) está autorizado el envío de comandos de reparación desde la ventana de inventario en RR.
- En las notas de la visita debe ir especificado: Falla presentada, servicios afectados, nombre de quien recibe la visita, barrio, numero de incidencia de T&D®, código de autorización de apoyo en piso o supervisor (si el asesor NO registra el código de autorización asume su

3

Apoyo en piso

Control de uso
Diagnosticador

Modulo de Gestión-
Agendar WFM

	OPERACIÓN	Versión: 1
	CLARO SWAT – GESTION APOYO EN PISO HOGAR	Fecha de Aprobación: 07/12/2021
	Elaborado por: Andrés Felipe García	Aprobado por: Jaime García

responsabilidad en el posible error de creación de visita, retroalimentación en proceso de Operaciones, matriz de calidad tanto interna como MEC).

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<p>PALOTEO: Para las situaciones en que la línea presenta alto flujo de llamadas, o si el apoyo en piso detecta fallas en común durante una franja corta en el día y que los asesores lo hayan notificado, se debe ejecutar un paloteo, en el cual se deben recoger los datos más relevantes de los usuarios como: Número de cuenta o línea móvil, ciudad, Nodo (clientes hogar), servicios afectados y síntoma del cliente. Estos datos se recolectan a través de un formulario en Google, para que de esta manera se envíen los datos consolidados, tanto al GTR, jefe de operaciones y cliente directo de aliado, como al área de ServiceDesk, para hallar fallas en común y tomar los correctivos en tiempo real y poder mitigar los tiempos altos en llamada.</p> <p>En caso de procesos SAC que no son prioritarios pero que ocasionan alto flujo de llamadas se recogen los mismos datos y se envía un correo a los destinatarios gestión.sopORTE@claro.com.co o gestionsac@claro.com.co para que sirva de notificación y se tomen los correctivos.</p>	Apoyo en piso	Registro Paloteo hogar/móvil (Google formularios)

5. INDICADORES DE GESTIÓN

Se realiza modelo de calificación cualitativa, teniendo en cuenta la trazabilidad del proceso de soporte ejecutado por el asesor de servicio y el resultado de la transacción.

6. FLUJOGRAMA

<https://app.diagrams.net/#G1ZFAMUc48SisCGqx5Q9YvxdX4G4wZLZTS>