

	OPERACIONES	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO ATENCION VENTAS CLARO PREMIUM	Fecha de Aprobación: 7 febrero 2022
	Elaborado por: Divier Arturo Bejarano Baldovino	Aprobado por: Jaime García

1. OBJETIVO

Atender todas las solicitudes de los clientes premium hogar y móvil, dando solución en primer contacto a los casos relacionados con ventas, optimizando los tiempos y sobre todo garantizando la satisfacción de los clientes.

2. ALCANCE

Inicia desde la recepción de los casos hasta la finalización de los mismos, garantizando que estos se les dé una atención preferencial sin importar que sea una venta que podamos completar o debemos escalar a operaciones para dar cumplimiento a su instalación.

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. (Servicios Hogar)
- **Cuenta matriz:** Identificación interna de Claro con la que se relacionan los predios asociados a conjuntos residenciales, condominios y edificios de propiedad horizontal.
- **Espejo:** Pantalla alterna de trabajo de la herramienta RR.
- **Smart card:** Tarjeta con chip que permite la programación y almacenamiento de información para los decodificadores DVB, Nagra y Android.
- **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.
- **DIME:** Herramienta de gestión utilizada para generar escalamientos de procesos a áreas resolutivas establecidas por Claro.
- **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.
- **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.

	OPERACIONES	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO ATENCION VENTAS CLARO PREMIUM	Fecha de Aprobación: 7 febrero 2022
	Elaborado por: Divier Arturo Bejarano Baldovino	Aprobado por: Jaime García

- **AC:** Sistema central de gestión de clientes de la compañía, administra toda la información tanto personal como de servicios del usuario (Móvil).
- **Portal SAC:** Plataforma a través de la cual se puede realizar la consulta de los documentos y procedimientos que se manejan para los distintos procesos que tiene la compañía.
- **VISOR (MASCARA):** Herramienta que permite validar si una persona puede adquirir servicios de Hogar en Claro.
- **DRIVE DE VENTAS:** Aplicativo de Almacontact que permite realizar escalamientos y seguimientos de las ventas que se suben para tener un control de las mismas.

4. DESARROLLO DE ACTIVIDADES

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	RECEPCION DE CASO POR PARTE DEL EJECUTIVO: Por medio del programa Avaya el sistema emite una alerta sonora y visual que notifica el ingreso de una llamada de la línea de atención. El asesor brindará el guion de bienvenida personalizado para transmitir empatía con el cliente y captura los datos personales para validar la cuenta en el sistema RR o AC.	Ejecutivo de servicio	SMCC (RR, AC)

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

2	<p>MATRIZ NO DISPONIBLE: El HHPP no se encuentra habilitado para instalación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • HHPP OCUPADO: Ya hay un servicio en ese predio sin solicitud de cancelación y/o traslado. • HHPP NO CREADO: Se debe solicitar el envío de un recibo público al cliente para poder revisar con el área de operaciones si es viable realizar la creación del mismo. • CUENTA ACTIVA/CANCELADO DEBE-CREDITO: El suscriptor presenta una 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). 	Ejecutivo de servicio	Aplicativo AS400 (RR), AC, O Módulo de gestión
---	--	-----------------------	--

	OPERACIONES	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO ATENCION VENTAS CLARO PREMIUM	Fecha de Aprobación: 7 febrero 2022
	Elaborado por: Divier Arturo Bejarano Baldovino	Aprobado por: Jaime García

3	Si el cliente acepta la información se genera un cierre en primer contacto, caso contrario si no se logra dar una solución y debemos realizar escalamiento del documento y/o recibo público, debemos brindarle el tiempo de respuesta de 24 a 72 horas hábiles para el estudio del mismo, para que así se le pueda brindar una solución al cliente.	Ejecutivo de servicio	Verificación Registro AS400 (RR), AC Paradigma DIME
----------	---	-----------------------	--

5. INDICADORES DE GESTIÓN

Nombre Indicador	Origen de los Datos	Formula de la medición
TIPIFICACIÓN A LA HOJA DE VENTAS	Debe realizarse con el 100% de los casos recibidos	Todas las ventas que se realicen deben quedar en la hoja de ventas
Calidad Mec	Herramienta que designa claro	Calidad Emitida – Nota de Monitoreo (540%) Calidad Percibida – pregunta encuesta “Índice de satisfacción del asesor” (560%) Meta 90%
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%

6. FLUJOGRAMA DE PROCESO

[FLUJOGRAMA ATENCION VENTAS CLARO PREMIUM.jpg](#)