

|   |   |                                 |
|---|---|---------------------------------|
|  | OPERACIÓN                                   | Versión: 1                      |
|   | CLARO SWAT – BACKOFFICE CASOS MAL ESCALADOS | Fecha de Aprobación: 07/12/2021 |
|   | Elaborado por: Andres Felipe Garcia         | Aprobado por: Jaime García      |

## 1. OBJETIVO

Evaluar y gestionar del sistema los escalamientos y/o reportes generados a través del Diagnosticador® residencial de acuerdo con la política de reportes por fallas en servicios hogar.

## 2. ALCANCE

Desde el escalamiento que ejecuta el asesor hasta la gestión final por parte de la célula de soporte y/o área de Gestión Soporte.

## 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 del cable módem instalado 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.
- **Home Pass (HHPP):** Dirección de predio que sirve como identificación de ubicación de servicios Claro.
- **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 ésta.
- **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 – BACKOFFICE CASOS MAL ESCALADOS | Fecha de Aprobación: 07/12/2021 |
|   | Elaborado por: Andres Felipe Garcia         | 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.
- **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    | <b>DESCARGA DE BASE:</b> Diariamente a través de la base suministrada por medio de correo electrónico de parte de Gestión Soporte Claro, bajo el nombre de <b>Base Mal Escalados (fecha de registro)</b> se descargan los registros generados por Diagnosticador donde se evidencian las cuentas con tipificación errada o que no corresponde a fallas. | Backoffice       | <b>Base Mal Escalados</b><br>(fecha de registro)<br><b>Excel</b> |
| 2    | <b>IDENTIFICAR LA TIPOLOGIA DE MAL ESCALADOS:</b> Desde la <b>Base Mal Escalados</b> los agentes de la célula identifican y clasifican las cuentas que quedaron mal reportadas por Diagnosticador.  | Asesor de célula | <b>Base Mal Escalados</b><br>(fecha de registro)<br><b>Excel</b> |
| 3    | <b>EVALUAR LA CAUSAL DE ESCALAMIENTO Y REVISAR LA APLICACIÓN DEL PROCESO:</b> El agente de la célula revisa la cuenta individualmente junto con las notas y/o soportes  | Asesor de célula | <b>Base Mal Escalados</b><br>(fecha de registro)                 |

|   |   |                                 |
|---|---|---------------------------------|
|  | OPERACIÓN                                   | Versión: 1                      |
|   | CLARO SWAT – BACKOFFICE CASOS MAL ESCALADOS | Fecha de Aprobación: 07/12/2021 |
|   | Elaborado por: Andres Felipe Garcia         | Aprobado por: Jaime García      |

de escalamiento existentes en RR; revisa si el asesor de servicio al cliente incurrió en un error de procedimiento o falta de información.

**Excel**  
AS400 (RR)

#### 4 **TIPIFICAR LA PROCEDENCIA DEL MAL**

**ESCALADO:** Durante la verificación, si el mal escalado procede se informa el causal exacto del error y se registra el dato del asesor para una posterior retroalimentación y mitigación de errores. En caso de detectar un error por parte de Gestión Soporte se consolida la información, junto con las demás cuentas objeto de reclamación y se envía con el formulario para este proceso, el cual dura 24 horas de reevaluación.

Asesor de célula

Formato  
**Excel**  
AS400 (RR)

**CASOS CATALOGADOS COMO MAL ESCALADO:** Las causales de rechazo de escalamientos por diagnosticador son:

- Cuentas dispersas o lejanas (más de 3 cuadras de la dirección del cliente, o torre/bloque diferente al cliente en caso de una cuenta matriz.
- Cuentas con nodo diferente a la ubicación del usuario con afectación.
- Cuentas desconectadas por mora o con cancelación definitiva.
- Escalamiento por opción errada (tipología diferente a la reportada por el usuario).
- Escalamiento por falla de red externa y envío de visita a la misma vez.
- Escalamiento de fallas por avisos informativo y/o mantenimiento PMA programado.
- Cuentas vecinas del mismo HHPP en diferente piso.
- Relaciona seriales de decodificadores y/o tarjetas que no están en el inventario / no relaciona seriales de equipos afectados.
- Escala por opción de TV incorrecta (fallas de TV DVB tipificadas como ATSC).
- No relaciona correo electrónico (fallas con MiClaro app, ClaroPlay, ClaroVideo, correo dominio Claro).
- No relaciona incidencia de T&D® / no cierra la interacción de soporte a través de la herramienta / la incidencia de soporte dura menos de 3 minutos.

Asesor de célula

**Base Mal Escalados**  
(fecha de registro)  
**Excel**  
AS400 (RR)  
Diagnosticador

|   |   |                                 |
|---|---|---------------------------------|
|  | OPERACIÓN                                   | Versión: 1                      |
|   | CLARO SWAT – BACKOFFICE CASOS MAL ESCALADOS | Fecha de Aprobación: 07/12/2021 |
|   | Elaborado por: Andres Felipe Garcia         | Aprobado por: Jaime García      |

|   |  |  |   |
|---|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de soporte por T&amp;D® realizado de manera errada (paso a paso mal ejecutado).</li> <li>Notas de escalamiento incompletas y/o erradas.</li> </ul> |  |  |   |
| 6   | <p><b>CONSOLIDACION DE INFORMACION:</b> Se realiza la consolidación de todas las cuentas que fueron tipificadas como mal escaladas, junto con el análisis hecho por los asesores de la célula, se tabula la información y se emite el informe respectivo por medio del <b>CONSOLIDADO MAL ESCALADO SOPORTE XXXXX</b>, donde se detallan las incidencias encontradas para ejecutar la notificación y retroalimentación correspondiente.</p> | Backoffice   | Base<br><b>Consolidado mal escalado soporte XXXXX</b> (Excel)                                       |
| 7   | <p><b>RETROALIMENTACION DE CASOS:</b> Se realiza el llamado de retroalimentación al asesor de servicio, con acompañamiento del supervisor asignado, en la cual se da a conocer el total de cuentas mal escaladas, el motivo de los errores, se indica el procedimiento establecido por el área de Gestión Soporte para mejorar el indicador y establecer un plan de mejora, con el fin de minimizar los errores de escalamientos.</p>      | Backoffice<br>Célula<br>Asesor de servicio<br>Supervisor | Base<br><b>Consolidado mal escalado soporte XXXXX</b> (Excel)<br>Formato compromiso de mejoramiento |
| 8   | <p><b>EMISION DE CORTES EN DIFERENTES FECHAS:</b> Durante el mes en curso se detallan los informes tanto diario, semanal y mensual, donde se relaciona toda la gestión y las novedades encontradas por los asesores de la célula. Se emite esta información tanto a las áreas de formación y calidad, como al personal administrativo de la operación para su debido análisis y verificación.</p>  | Backoffice<br>Especialista<br>convergente                | Base<br><b>Consolidado mal escalado soporte XXXXX</b> (Excel)                                       |

## 5. INDICADORES DE GESTIÓN

| Nombre Indicador  | Origen de los Datos              | Formula de la medición  |
|---|----------------------------------|---|
| <b>CUENTAS MAL ESCALADAS</b>                              | BASE ENVIADA POR CLIENTE (Claro) | (Porcentaje de cuentas mal escaladas por asesor en Diagnosticador/ el total de registros enviados por el cliente) x100        |
| <b>MOTIVOS CON MÁS RECURRENCIA AL ESCALAR CUENTAS POR</b> | BASE ENVIADA POR CLIENTE (Claro) | (Porcentaje de recurrencia de tipo de error de escalamientos en Diagnosticador/el total de registros enviados por el cliente) |

|   |   |                                 |
|---|---|---------------------------------|
|  | OPERACIÓN                                   | Versión: 1                      |
|   | CLARO SWAT – BACKOFFICE CASOS MAL ESCALADOS | Fecha de Aprobación: 07/12/2021 |
|   | Elaborado por: Andres Felipe Garcia         | Aprobado por: Jaime García      |

|                |  |      |
|----------------|--|------|
| DIAGNOSTICADOR |  | x100 |
|----------------|--|------|

## 6. FLUJOGRAMA DE PROCESO

<https://app.diagrams.net/#G14rAamCDrVYIGu5TlawagyORBGH2ZqjEO>

## 7. MODELO DE GESTIÓN OPERATIVA

| Practica de Gestión              | Descripción  | Frecuencia | Responsable           | Meta                          | Duración Aproximada de la actividad |
|----------------------------------|--|------------|-----------------------|-------------------------------|-------------------------------------|
| <b>Diálogo Diario</b>            | 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                              |
| <b>Diálogo Semanal</b>           | 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                              |
| <b>Confirmación de Proceso</b>   | 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                              |
| <b>Confirmación de Funciones</b> | 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 | Semanal    | Coordinador / Gerente | 3 a la semana / 1 a la semana | 30 min                              |

|   |   |  |                                 |
|---|---|--|---------------------------------|
|  | OPERACIÓN                                   |  | Versión: 1                      |
|   | CLARO SWAT – BACKOFFICE CASOS MAL ESCALADOS |  | Fecha de Aprobación: 07/12/2021 |
|   | Elaborado por: Andres Felipe Garcia         |  | Aprobado por: Jaime García      |

|                                   |  |           |                                    |           |        |
|-----------------------------------|--|-----------|------------------------------------|-----------|--------|
|                                   | actividad.   |           |                                    |           |        |
| <b>Agenda del Líder</b>           | Actividad que nos ayuda a organizar más eficientemente el tiempo de los Líderes  | Semanal   | Supervisor / Coordinador / Gerente | Semanal   | 30 min |
| <b>Adherencia a las prácticas</b> | 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  |
| <b>Reuniones Mejora continua</b>  | 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 |
| <b>Circuito Mejora Continua</b>   | Reunión con el cliente, en la cual se entregan las ideas y mejoras relacionadas con el producto y los procesos, adicional se recibe status de las propuestas realizadas en los núcleos anteriores.   | Quincenal | Coordinador                        | Quincenal | 60 min |
| <b>Reuniones Barómetro</b>        | 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 |