

	OPERACIÓN	Versión: 1
	CLARO SWAT – GESTION ATENCION SERVICIO AL CLIENTE HOGAR	Fecha de Aprobación: 7/12/2021
	Elaborado por: Andrés Felipe García	Aprobado por: Jaime García

1. OBJETIVO

Gestionar el requerimiento del cliente que ingresa a través de la línea de atención principal de Claro, otorgando la resolución según sea el caso.

2. ALCANCE

Desde el momento en que el asesor de servicio recibe la llamada, 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.
- **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.
- **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 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.

	OPERACIÓN	Versión: 1
	CLARO SWAT – GESTION ATENCION SERVICIO AL CLIENTE HOGAR	Fecha de Aprobación: 7/12/2021
	Elaborado por: Andrés Felipe García	Aprobado por: Jaime García

- **Paradigma:** Aplicativo web establecido para gestión consulta y programación de facturas físicas y digitales de los clientes.
- **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.
- **Tipificador:** 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.
- **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	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 y captura los datos personales del cliente y abre la cuenta en RR.	Asesor de servicio	Avaya X-ONE AS400 (RR)
2	INTERPRETACION DEL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE: El asesor deberá confirmar los requerimientos de cliente, y comparar en AS400 si la cuenta presenta las siguientes novedades: <ul style="list-style-type: none"> ▪ CUENTA CON BLACKLIST: La cuenta está marcada con una protección especial antifraudes y/o suplantación. 	Asesor de servicio	Aplicativo AS400 (RR) Módulo de gestión

	OPERACIÓN	Versión: 1
	CLARO SWAT – GESTION ATENCION SERVICIO AL CLIENTE HOGAR	Fecha de Aprobación: 7/12/2021
	Elaborado por: Andrés Felipe García	Aprobado por: Jaime García

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 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): Dependiendo del requerimiento del cliente, el asesor de servicio hará un análisis mas detallado de la información registrada y procederá a ejecutar el paso a paso establecido:

3

- **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),

Asesor de
servicio

Verificación
Registro
AS400 (RR)
Paradigma
DIME

	OPERACIÓN	Versión: 1
	CLARO SWAT – GESTION ATENCION SERVICIO AL CLIENTE HOGAR	Fecha de Aprobación: 7/12/2021
	Elaborado por: Andrés Felipe García	Aprobado por: Jaime García

si el pago ya ingresó, por cual medio el cliente ejecuto el pago.

Si el caso del cliente no es posible resolver en línea se deberá registrar la interacción y los datos a través de DIME, para que se pueda ejecutar el seguimiento por parte de área resolutive y darle solución al cliente.

GESTIONAR EL REQUERIMIENTO DEL USUARIO (SOPORTE): 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:

- | | | | |
|-----------------|--|-------------------------------|--|
| <p>4</p> | <ul style="list-style-type: none"> • 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 instalo 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). • INVENTARIO CORRECTO: Confirmar si los seriales de los equipos instalados en predio del usuario coinciden con los registrados en sistema, ya sea | <p>Asesor de
servicio</p> | <p>Registro
Aplicativo
Diagnosticador
Módulo de
gestión
AS400 (RR)</p> |
|-----------------|--|-------------------------------|--|

	OPERACIÓN	Versión: 1
	CLARO SWAT – GESTION ATENCION SERVICIO AL CLIENTE HOGAR	Fecha de Aprobación: 7/12/2021
	Elaborado por: Andrés Felipe García	Aprobado por: Jaime García

cablemódem, decodificador o Smartcard (F10-RR), si los equipos no muestran alarmas ni errores de lectura de señal (Diagnosticador), que los equipos se encuentren en buenas condiciones de funcionamiento (voz del cliente).

- **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).
 - 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).

5 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).

En caso de que los sistemas no permitan tomar el cupo de la visita se diligencia el formato de **TIPIFICACIÓN SEGUIMIENTO DE PROCESOS**, para que el área de backoffice CGO gestione el caso y se confirme la agenda del cliente. De parte del asesor se informan tiempos de gestión y se tipifica la llamada.

Asesor de servicio

AS400 (RR)
Agendamiento
WFM
Formulario
**TIPIFICADOR
SEGUIMIENTO
DE PROCESOS**
(Microsoft
Forms)

	OPERACIÓN	Versión: 1
	CLARO SWAT – GESTION ATENCION SERVICIO AL CLIENTE HOGAR	Fecha de Aprobación: 7/12/2021
	Elaborado por: Andrés Felipe García	Aprobado por: Jaime García

GESTIONAR EL REQUERIMIENTO DEL USUARIO (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:

- | | | | |
|---|--|--------------------|---|
| 6 | <ul style="list-style-type: none"> En caso de que el usuario desee presentar una PQR el asesor deberá consultar a detalle la información registrada de acuerdo con lo informado por el cliente basado en fechas, números de radicado, visitas técnicas, notas especiales (F7 RR) y brindar la información tal como registra en la base de datos. Si el cliente acepta la información y desiste de la PQR deberá dejar la marcación estipulada para cada situación, concede recursos, aclara dudas y finaliza la interacción. Si el cliente insiste en radicar la PQR, con previa validación de datos personales el asesor registra la marcación del proceso, digita las notas claras y completas de la situación presentada, confirmara radicado de llamada y numero CUN al usuario (este ultimo solo si la matriz de proceso lo arroja). Informara tiempos de respuesta establecidos para la resolución del caso, tipifica el canal de respuesta escogido por el usuario. | Asesor de servicio | Registro
Aplicativo
AS400 (RR)
Paradigma
Módulo de
gestión |
|---|--|--------------------|---|

- | | | | |
|---|--|--------------------|------------------------|
| 7 | TIPIFICACION DE LLAMADA EN RR: El asesor deberá remitirse al aplicativo UCC 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). | Asesor de servicio | Registro
AS400 (RR) |
|---|--|--------------------|------------------------|

	OPERACIÓN	Versión: 1
	CLARO SWAT – GESTION ATENCION SERVICIO AL CLIENTE HOGAR	Fecha de Aprobación: 7/12/2021
	Elaborado por: Andrés Felipe García	Aprobado por: Jaime García

El asesor registra la marcación (F22 RR), confirmara si es resolutive en primer contacto o generan CUN.

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 SWAT.

- 8 PROTOCOLO DE FINALIZACION DE LLAMADA:** El asesor de servicio informara la resolución y/o seguimiento del caso, confirmara que no existan mas solicitudes por parte del cliente, y de ser necesario las gestionara en la misma llamada.

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

Asesor de
servicio

Registro
AS400 (RR)
Avaya One-X

5. INDICADORES DE GESTIÓN

Nombre Indicador	Origen de los Datos	Formula de la medición
CASOS CONTACTO EFECTIVO	BASE ENVIADA POR CLIENTE (Claro)	(Porcentaje de cuentas con contacto efectivo-mínimo 80% del total de la base/ el total de registros enviados por el cliente) x100

6.FLUJOGRAMA DE PROCESO

<https://app.diagrams.net/#G1pi4Fqg2AO2Rn3Mw5KNHCh1FcSUMiO9b>

	OPERACIÓN	Versión: 1
	CLARO SWAT – GESTION ATENCION SERVICIO AL CLIENTE HOGAR	Fecha de Aprobación: 7/12/2021
	Elaborado por: Andrés Felipe García	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
	CLARO SWAT – GESTION ATENCION SERVICIO AL CLIENTE HOGAR		Fecha de Aprobación: 7/12/2021
	Elaborado por: Andrés Felipe García		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
Círculo 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 status 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