

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO ATENCION BACKOFFICE CLARO PREMIUM	Fecha de Aprobación: 7 febrero 2022
	Elaborado por: Santiago Ernesto Poveda Luengas – Wilson Armando Prieto	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 SAC, soporte, PQR y ventas, evitando reincidencias en la línea y garantizando la satisfacción de los clientes

2. ALCANCE

Empieza desde el ingreso del caso (CRM, corporativo, correo), continua con el foco importante en el seguimiento que se les dan a los clientes para tener esa atención diferencial de las líneas de servicio al cliente masivas y finaliza con el cierre de la gestión; en los casos recomendados se envía un resumen detallado a quien corresponda de la gestión de este.

3. DEFINICIONES


- **CRM:** Desde el front los asesores se encargan de tipificar todas las llamadas recibidas en este aplicativo con el fin de generar el seguimiento y cierre correspondiente a cada solicitud del cliente.
- **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.
- **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.
- **DIME:** Herramienta de gestión utilizada para generar escalamientos de procesos a áreas resolutivas establecidas por Claro.
- **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.
- **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 BACKOFFICE CLARO PREMIUM	Fecha de Aprobación: 7 febrero 2022
	Elaborado por: Santiago Ernesto Poveda Luengas – Wilson Armando Prieto	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.

4. DESARROLLO DE ACTIVIDADES


PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<p>RECEPCION DE CASO A TRAVEZ DE CRM: Por medio del aplicativo, los asesores en front dejan tipificada la gestión y el caso en seguimiento según corresponda, de tal manera que el BackOffice realice el seguimiento según la fecha estipulada y solicitada por parte del cliente con el fin de validar el tipo de caso según corresponda.</p> <p>Adicional se reciben casos especiales recomendados por los clientes internos de la operación a través del correo corporativo y/o celular corporativo, para los cuales el BackOffice deberá realizar el mismo proceso y seguimiento establecido en este documento.</p>	BackOffice	Avaya X-ONE AS400 (RR)
2	<p>INTERPRETACION DEL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE: El BackOffice deberá confirmar los requerimientos de cliente, y comparar en AS400 si la cuenta presenta las siguientes novedades:</p>	BackOffice	Aplicativo AS400 (RR), AC, Módulo de gestión
3	<p>GESTIONAR EL REQUERIMIENTO DEL USUARIO (SAC): Dependiendo del requerimiento del cliente, el BackOffice hará un análisis más detallado de la información registrada y procederá a ejecutar el paso a paso establecido:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. Después de validar esta información si el BackOffice evidencia inconsistencias en la gestión deberá escalar vía correo electrónico según corresponda en la 	BackOffice	Verificación Registro AS400 (RR), AC Paradigma DIME

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO ATENCION BACKOFFICE CLARO PREMIUM	Fecha de Aprobación: 7 febrero 2022
	Elaborado por: Santiago Ernesto Poveda Luengas – Wilson Armando Prieto	Aprobado por: Jaime García

matriz de contacto establecida, con el fin de dar prioridad a la incidencia que presente el cliente.

- **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). Después de validar esta información si el BackOffice evidencia inconsistencias en la gestión deberá escalar vía correo electrónico según corresponda en la matriz de contacto establecida, con el fin de dar prioridad a la incidencia que presente el cliente.
- **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. Después de validar esta información si el BackOffice evidencia inconsistencias en la gestión deberá escalar vía correo electrónico según corresponda en la matriz de contacto establecida, con el fin de dar prioridad a la incidencia que presente el cliente.

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 en no mayor a 72 horas.

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO ATENCION BACKOFFICE CLARO PREMIUM	Fecha de Aprobación: 7 febrero 2022
	Elaborado por: Santiago Ernesto Poveda Luengas – Wilson Armando Prieto	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:

4

- **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). Después de validar esta información el BackOffice deberá escalar vía correo electrónico según corresponda en la matriz de contacto establecida, con el fin de dar prioridad a la incidencia que presente el cliente.

BackOffice

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

- **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). Después de validar esta información el BackOffice deberá

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO ATENCION BACKOFFICE CLARO PREMIUM	Fecha de Aprobación: 7 febrero 2022
	Elaborado por: Santiago Ernesto Poveda Luengas – Wilson Armando Prieto	Aprobado por: Jaime García


escalar vía correo electrónico según corresponda en la matriz de contacto establecida, con el fin de dar prioridad a la incidencia que presente el cliente.

- **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 Smart card (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). En caso de encontrar alguna incidencia el BackOffice deberá escalar vía correo electrónico según corresponda en la matriz de contacto establecida, con el fin de dar prioridad a la incidencia que presente el 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).
-

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO ATENCION BACKOFFICE CLARO PREMIUM	Fecha de Aprobación: 7 febrero 2022
	Elaborado por: Santiago Ernesto Poveda Luengas – Wilson Armando Prieto	Aprobado por: Jaime García

- Después de validar esta información en caso de presentarse algún incidente, el BackOffice deberá escalar vía correo electrónico según corresponda en la matriz de contacto establecida, con el fin de dar prioridad a la incidencia que presente el cliente.

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. Después de validar esta información en caso de presentarse algún incidente, el BackOffice deberá escalar vía correo electrónico según corresponda en la matriz de contacto establecida, con el fin de dar prioridad a la incidencia que presente el cliente.

BackOffice


AS400 (RR)
Agendamiento
WFM

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

- Si la PQR se encuentra correctamente escalada y las notas son acorde a la gestión que requiere el cliente, el BackOffice deberá redireccionar la PQR al área encargada de la gestión, como adicional se deberá escalar vía correo electrónico según corresponda

BackOffice

Registro
Aplicativo
AS400 (RR)

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO ATENCION BACKOFFICE CLARO PREMIUM	Fecha de Aprobación: 7 febrero 2022
	Elaborado por: Santiago Ernesto Poveda Luengas – Wilson Armando Prieto	Aprobado por: Jaime García

en la matriz de contacto establecida, con el fin de dar prioridad a la incidencia que presente el cliente.

Paradigma
Módulo de
gestión

- En el caso que la PQR no contenga notas completas, se haya escalado con la marcación incorrecta o al área incorrecta, el BackOffice deberá realizar la debida corrección tanto de marcación como notas en aplicativo, con previa comunicación con el cliente, como adicional se deberá escalar vía correo electrónico según corresponda en la matriz de contacto establecida, con el fin de dar prioridad a la incidencia que presente el cliente.
- Si el BackOffice evidencia que es posible llegar a un acuerdo con el cliente, deberá comunicarse con el mismo y llegar a un acuerdo para el cierre de la PQR y garantizar que el acuerdo pactado con el cliente quede consignado en aplicativos.
- Después de validar esta información en caso de presentarse algún incidente, el BackOffice deberá escalar vía correo electrónico según corresponda en la matriz de contacto establecida, con el fin de dar prioridad a la incidencia que presente el cliente.

TIIFICACION DE LLAMADA EN RR O AC Y

CRM: 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).

7

BackOffice

Registro
AS400 (RR), AC

El asesor registra la marcación (F22 RR), confirmara si es resolutive en primer contacto o generan CUN. Para los casos de móvil en AC

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO ATENCION BACKOFFICE CLARO PREMIUM	Fecha de Aprobación: 7 febrero 2022
	Elaborado por: Santiago Ernesto Poveda Luengas – Wilson Armando Prieto	Aprobado por: Jaime García

se deberá dejar un tickler con los comandos control + shift t

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

- 8 PROTOCOLO DE FINALIZACION DE GESTION:** El BackOffice 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.

BackOffice Registro
AS400 (RR)
Avaya One-X

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

5. INDICADORES DE GESTIÓN

Nombre Indicador	Origen de los Datos	Formula de la medición
Seguimientos	Crm	Acompañamiento y seguimiento a cada uno de los casos reportados por los agentes en el aplicativo Crm. Esto con el fin de mejorar la experiencia del cliente y apuntarle a la calificación de la encuesta de satisfacción y solución
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. $\%NPS = \% \text{ de clientes promotores} - \% \text{ de clientes detractores} / \text{en total de encuestas}$

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO ATENCION BACKOFFICE CLARO PREMIUM	Fecha de Aprobación: 7 febrero 2022
	Elaborado por: Santiago Ernesto Poveda Luengas – Wilson Armando Prieto	Aprobado por: Jaime García

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
Efectividad	Dashboard Crm	Mediciones del supervisor en el aplicativo Crm para medir el cumplimiento de los seguimientos y productividad de los Backoffice
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%20BACKOFFICE%20CLARO%20PREMIUM%2Ejpg&parent=%2Fsites%2Fsalamoroux%2FDocumentos%20compartidos%2FSGC%2FOPERACIONES%2FCLARO%20PREMIUM%2FPROCEDIMIENTOS>

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO ATENCION BACKOFFICE CLARO PREMIUM	Fecha de Aprobación: 7 febrero 2022
	Elaborado por: Santiago Ernesto Poveda Luengas – Wilson Armando Prieto	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 el (BackOffice) 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 gestión recomendada o seguimiento, con el fin de apoyar, ayudar, corregir y guiar al BackOffice 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 BACKOFFICE CLARO PREMIUM		Fecha de Aprobación: 7 febrero 2022
	Elaborado por: Santiago Ernesto Poveda Luengas – Wilson Armando Prieto		Aprobado por: Jaime García

Agenda del Líder	Actividad que nos ayudará 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 BackOffice 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 el 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