	OPERACIONES	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO-CLARO HOGAR OUTBOUND	Fecha de Aprobación: 7/12/2021
	Elaborado por: Stefannie Lamouroux	Aprobado por: Viviana cruz y Juan Fernando Zapata

1 OBJETIVO

Cumplir las metas de ventas a través de la gestión comercial de la base de datos del operador de telecomunicaciones Claro, desplegando un ofrecimiento integral del portafolio con servicios dirigidos a clientes propios del operador mejorando la experiencia de servicio ampliando su portafolio y Clientes nuevos en los segmentos Hogares.

2 ALCANCE

Marcación estratégica mediante un aplicativo predictivo, contacto, despliegue de oferta y lectura de contrato, auditoría de venta, reporte y seguimiento del servicio (registro en aplicativos propios del cliente), legalización, alimentación de informes y reportes a Claro

3 DEFINICIONES

Guion: es la estructura de la llamada, script que garantiza el orden adecuado de abordaje, despliegue, pre-cierre, validación, cierre comercial, despedida, contempla la etiqueta telefónica y orden de gestión.

Contacto: Comunicación con el titular de la línea que dentro de los parámetros establecidos puede llegar no a ser venta efectiva.


Contacto Efectivo: Aceptación de venta dentro de la gestión realizada con el titular de la línea

Base de Datos: Conjunto de datos pertenecientes a un mismo contexto y almacenados sistemáticamente para su posterior uso.

Efectividad: KPI utilizado para validar el cumplimiento del objetivo o cometido del Servicio Contratado (ventas / llamadas realizadas).

Contactabilidad: KPI utilizado para determinar la cantidad de llamadas contestadas vs los intentos de marcación.


Ratio: KPI utilizado para llevar el control de las ventas realizadas en el día, semana y/o mes.

	OPERACIONES	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO-CLARO HOGAR OUTBOUND	Fecha de Aprobación: 7/12/2021
	Elaborado por: Stefannie Lamouroux	Aprobado por: Viviana cruz y Juan Fernando Zapata


Productividad: KPI utilizado para llevar el control y el reporte del promedio valor realizado en el día, semana y/o mes.

4. DESARROLLO DE ACTIVIDADES

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
1	Recepción Base de Datos: Por medio de Carpeta Encriptada recibe base de datos con información de los usuarios con mayor potencial para inicio de gestión	Data Marshall	Carpeta Encriptada Base de Datos
2	Segmentación base de datos: se realiza un análisis y/o estrategia de la base de datos que permite identificar el tipo de cliente y la oportunidad de venta. Para generar una efectiva gestión y dar los cumplimientos pactados entre la compañía y el cliente (Claro).	Data Marshall -coordinador	Excel
3	Cargue de la base en el aplicativo: Una vez segmentada la base de datos se procede a cargar en el aplicativo predictivo para iniciar la respectiva marcación	Data Marshall	Aplicativo predictivo
4	Contactabilidad con el Usuario: Se genera contacto con el usuario y se brinda la oferta comercial de hogar. El contacto con el usuario o titular de la línea debe ser asertivo cumplir con los siguientes parámetros: <ul style="list-style-type: none"> • Saludo corporativo • Ofrecimiento • Pre-cierres • Cierres • Lectura de contrato (siempre y cuando sea venta) • Despedida corporativa • Tipificación de la llamada 	Asesor	Aplicativo predictivo

	OPERACIONES	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO-CLARO HOGAR OUTBOUND	Fecha de Aprobación: 7/12/2021
	Elaborado por: Stefannie Lamouroux	Aprobado por: Viviana cruz y Juan Fernando Zapata

5	Viabilidad venta: Una vez concretada la venta el asesor procede a realizar la validación de identidad según la política vigente por Claro	Asesor	Según Política
6	Tipificación de la llamada: al finalizar cada llamada se debe generar la correcta tipificación (estado gestión comercial) de cada registro en el aplicativo predictivo para realizar la entrega de los informes solicitados por el cliente (Claro) sobre la utilidad y debida marcación que se le dio a la base entregada para realizar la gestión	Asesor	Aplicativo Predictivo
7	Si es venta, Registro en la hoja de ventas: Una vez realizado el cierre comercial se diligencia hoja de venta con la información de la gestión. Se adjunta soporte de validación de identidad del usuario	Asesor	Aplicativo propio
8	Digitación OT: Una vez se valide el correcto proceso de registro, contrato, validación de identidad se procede a realizar la creación de OT	Back Office	Aplicativo Cliente
9	Agendamiento: Se realiza la programación de la visita técnica de acuerdo con la disponibilidad de la agenda	Back Office	Aplicativo Cliente
9	Confirmación Cliente: Antes de realizar la visita de instalación se realiza una llamada al usuario para la confirmación de la visita	Asesor	Aplicativo propio (Asterisk ó Wolkvox)
10	Seguimiento: Diariamente de acuerdo con la agenda de instalación el back Office realiza seguimiento a los instaladores, razonamientos de no instalación y gestión en los casos que sean necesarios	Back Office	Aplicativo Cliente
11	Legalización: cuando el servicio ya está instalado se procede a descargar la	Back Office	Aplicativo Cliente

	OPERACIONES	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO-CLARO HOGAR OUTBOUND	Fecha de Aprobación: 7/12/2021
	Elaborado por: Stefannie Lamouroux	Aprobado por: Viviana cruz y Juan Fernando Zapata

	llamada y cargar la venta efectiva al aplicativo del cliente		
--	--	--	--

5. DIAGRAMA DE PROCESO



6. INDICADORES DE GESTIÓN

Los Indicadores de gestión medidos y esperados por la campaña son:

% De efectividad: =>2%

% De Contactabilidad: =>70%

% Gestión de Base: =>85%


% Cumplimiento de Meta: =>80%

% Contacto Efectivo: =>60%

Es importante tener en cuenta que los indicadores de efectividad y contactabilidad varían según la base de datos entregada y el servicio gestionado, las cifras relacionadas son promedio

7. INFORMES

Informe de Gestión

	OPERACIONES	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO-CLARO HOGAR OUTBOUND	Fecha de Aprobación: 7/12/2021
	Elaborado por: Stefannie Lamouroux	Aprobado por: Viviana cruz y Juan Fernando Zapata

Información entregada a diario al cliente (bases alimentadas de gestión) resultado de la tipificación y gestión que se dio a los registros recibidos en el mes

Informes Gerenciales (KPI's)

El reporte mencionado incluye todas las métricas clave de gestión, sus evolutivos periódicos y el cumplimiento con respecto a los objetivos acordados con el cliente


Reportes hora a hora

Estos reportes permiten visualizar la productividad por hora llevando control en cuanto a gestión de registros, ratio por agente, cumplimiento de meta y proyección de cierre del día esta información es netamente operativa y está a cargo del supervisor del servicio.


8. MODELO DE GESTIÓN DE LA OPERACIÓN:

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

	OPERACIONES		Versión: 1
	PROCEDIMIENTO-CLARO HOGAR OUTBOUND		Fecha de Aprobación: 7/12/2021
	Elaborado por: Stefannie Lamouroux		Aprobado por: Viviana cruz y Juan Fernando Zapata

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
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 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

	OPERACIONES	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO-CLARO HOGAR OUTBOUND	Fecha de Aprobación: 7/12/2021
	Elaborado por: Stefannie Lamouroux	Aprobado por: Viviana cruz y Juan Fernando Zapata

Circuito 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

Para este modelo de gestión contamos con formato (Seguimiento Modelo Operación), en este se tiene la trazabilidad de los indicadores por cada ciclo y el plan de acción tomado en el caso de no cumplimiento de la meta establecida.