	OPERACIÓN	Versión: 1
	CLARO SWAT – BACKOFFICE / CELULA OPERACIONES (CGO)	Fecha de Aprobación: 07/12/2021
	Elaborado por: Andrés Felipe García	Aprobado por: Jaime García

1. OBJETIVO


Depurar del sistema las órdenes de trabajo y llamadas de servicio que cuenten con novedades y las mismas cumplan en la matriz del proceso de operaciones de Claro Hogar.

2. ALCANCE

Desde la recepción de la solicitud del usuario, hasta la solución, respuesta al usuario y reporte de gestión al cliente.

3. DEFINICIONES


- **Agendamiento:** Herramienta de gestión para consulta y agenda de eventos operativos por parte del aliado.
- **Brownfield:** Proyecto operativo Claro, dirigido a la migración, instalación y optimización de servicios que pasan de señal híbrida HFC a fibra óptica.
- **CGO:** Centro de gestión de operaciones.
- **DIME:** Herramienta de gestión multipropósito, diseñada para gestión de procesos de colaboradores y dirigida a la optimización de indicadores.
- **DTH (Direct to home):** Tecnología de tv que funciona a través de ondas de señal satelital que llegan directamente al receptor del cliente ubicado en el predio. Esta señal obtiene mayor alcance que la señal bidireccional cableada.
- **FTTH (Fiber to the home):** Tecnología que funciona por transmisión de datos con haz de luz, a través de fibras ultradelgadas de vidrio, la cual facilita mayor velocidad y eficiencia de señal.
- **LLS (Llamada de servicio):** Orden generada en el sistema para ejecución de mantenimiento en el predio del suscriptor.
- **Matriz de escalamiento:** Listado de contactos donde se encuentra la información de contacto de las personas encargadas de gestionar los requerimientos del área de operaciones.
- **Móvil doble tripulación (Elite):** Equipo técnico especializado en el desarrollo de labores de mantenimiento e instalaciones que requieren equipos y/o materiales especiales para su ejecución en terreno.
- **Nodo:** Dispositivo de ubicación zonal, donde las señales emitidas por fibra óptica pasan a señales de transmisión híbrida.
- **OT (Orden de trabajo):** Orden generada en el sistema para gestionar los tipos de trabajo creados (instalaciones, posventa, cambios de servicio).

	OPERACIÓN	Versión: 1
	CLARO SWAT – BACKOFFICE / CELULA OPERACIONES (CGO)	Fecha de Aprobación: 07/12/2021
	Elaborado por: Andrés Felipe García	Aprobado por: Jaime García

- **Posventa:** Trabajo de carácter técnico dirigido a productos y/o servicios ya instalados al cliente, ya sea para mejoras o complemento de los mismos.
- **Razón de llamada:** Código de RR que sirve para identificar la razón de cierre de una llamada de servicio.
- **RR (AS400):** 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.
- **Tap:** Puerto de conexión física ubicado en el nodo, donde se conecta la acometida principal que suministra la señal al usuario.

4. DESARROLLO DE ACTIVIDADES

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	DESCARGA DE BASE O REPORTE CON CORTE A HORA ACTUAL: Por medio del aplicativo DIME, o si es el caso por medio del formulario Tipificador de seguimiento de procesos , el cual se encuentra en Microsoft Forms, se descarga el reporte y se realiza la gestión de las OT (orden de trabajo) y LLS (llamadas de servicio), que registran novedades por las cuales un asesor de servicio al cliente no puede agendar en la llamada. Al momento de descargar la información los datos quedan registrados en la base SIN AGENDAR, seguidos de la fecha de registro.	Backoffice	Aplicativo DIME Tipificador de seguimiento de procesos (Microsoft Forms – Almacontact) Base SIN AGENDAR_XX_XX_XXXX (Excel)
2	ASIGNACION DE BASE A ASESORES: El backoffice clasifica las órdenes de trabajo y llamadas de servicio que no están agendadas de manera correcta y las distribuye a los asesores encargados de la célula.	Backoffice	Base SIN AGENDAR_XX_XX_XXXX (Excel)
3	IDENTIFICAR LAS ÓRDENES CON ERRORES DE DIGITACION: El agente de la célula procede a verificar cada una de las órdenes de trabajo y llamadas de servicio, inicialmente a través de RR se	Célula	Base SIN AGENDAR_XX_XX_XXXX (Excel) AS400 (RR)

	OPERACIÓN	Versión: 1
	CLARO SWAT – BACKOFFICE / CELULA OPERACIONES (CGO)	Fecha de Aprobación: 07/12/2021
	Elaborado por: Andrés Felipe García	Aprobado por: Jaime García

revisa si de acuerdo con la clase de orden la tipología diligenciada en el aplicativo cumple con los campos requeridos para el posterior agendamiento.

4 POSIBLES SOLUCIONES DE ERROR DE

AGENDAMIENTO: Los errores de agendamiento que se pueden presentar son:

- **La orden no cumple con los parámetros en RR** – faltan campos a diligenciar o los datos están incorrectos, se debe tener en cuenta lo siguiente:
- Para llamada de servicio se debe colocar en el campo al lado de la fecha TC(Mantenimientos TV / Internet), TE (Mantenimientos Telefonía)
- Para orden de trabajo debe ir estipulado en el campo “Clase de orden” lo siguiente: VO (posventas), TR (Traslados), BL (Cambio de modem internet por blindaje), MF (Migración brownfield de HFC a FTTH), el campo vacío es para instalaciones en HFC de servicio nuevo.
- Al despachar la orden de trabajo se deben colocar los siguientes códigos: PV (posventa), IN (Instalaciones), RX (reconexiones).
- Tanto en llamada de servicio como en orden de trabajo el campo estado siempre debe ir con la letra A (agendado).
- Para mantenimientos de señal DTH en la llamada de servicio se coloca el código MD sin importar la falla.
- Todas las capacidades de agendamiento se validan a través de Modulo de gestión, en la pestaña **Agendar WFM**.

Célula


Aplicativo
Modulo de gestión -
agendar WFM
Aplicativo AS400
(RR)

	OPERACIÓN	Versión: 1
	CLARO SWAT – BACKOFFICE / CELULA OPERACIONES (CGO)	Fecha de Aprobación: 07/12/2021
	Elaborado por: Andrés Felipe García	Aprobado por: Jaime García

- En el caso de posventa se debe agregar el código Purchase de acuerdo con el servicio adquirido por el usuario.


5	CONFIRMAR AGENDAMIENTO DE VISITA CON EL USUARIO: El agente de la célula procede a establecer comunicación con el usuario a los números de contacto almacenados en RR para confirmar el agendamiento de acuerdo con el cupo disponible en el aplicativo.	Célula	Aplicativo Modulo de gestión - agendar WFM Aplicativo AS400 (RR)
---	--	--------	--

6	CASOS QUE REQUIEREN ESCALAMIENTO: Los escenarios que se gestionan por errores de agendamiento en WFM son: <ul style="list-style-type: none"> • Orden sin completar – Procesos ya ejecutados en predio por parte de técnicos, pero que en sistema no se han completado, lo cual ocasiona que el servicio quede desaprovechado y presente fallas. • Caso escalado a CGO – Visitas técnicas que requieren gestión especial de parte de NOC, interventor y por ende no se cancelan ni se completan. • Falla WFM – El módulo de agendamiento presenta errores al tomar el cupo o consultar capacidad (soportado por ticket del área gestión incidentes). • Falla todo el módulo – El módulo de agendamiento presenta caída o intermitencia en todas sus opciones (soportado por ticket del área gestión incidentes). • Sin capacidad – El módulo de agendamiento no muestra cupos disponibles (todas las franjas aparecen en rojo). 	Célula	Aplicativo Modulo de gestión - agendar WFM Correo corporativo del cliente
---	---	--------	---

	OPERACIÓN	Versión: 1
	CLARO SWAT – BACKOFFICE / CELULA OPERACIONES (CGO)	Fecha de Aprobación: 07/12/2021
	Elaborado por: Andrés Felipe García	Aprobado por: Jaime García

- **Visita DTH** – Por la complejidad del trabajo y disponibilidad del aliado los cupos no se toman por este módulo.
- **Visita con apoyo supervisor** – Por requerimiento del cliente el personal técnico asiste con el Supervisor encargado para evaluar y garantizar la solución total de la falla.
- **Cliente reincidente** – Cliente presenta múltiples fallas relacionadas a los servicios de TV, se cataloga como reincidente más de 2 visitas en el mes por el mismo síntoma.
- **Ampliación de Tap** – En el caso de instalaciones y traslados se requiere unidad externa para cambiar el dispositivo en poste y poder conectar los servicios (TAP copado).
- **Móvil doble tripulación** – Se requiere envío de móvil con equipo especial para ejecución de labor en terreno (andamios, escalera 8 12 o 15 metros, sonda para ductos o canaletas, descuelgue por arnés).

Estos casos especiales se escalan al área responsable de gestión, de acuerdo con la matriz de contactos, para que se pueda realizar seguimiento al caso desde la toma del cupo hasta la ejecución de la visita y posterior cierre de la orden.

	OPERACIÓN	Versión: 1
	CLARO SWAT – BACKOFFICE / CELULA OPERACIONES (CGO)	Fecha de Aprobación: 07/12/2021
	Elaborado por: Andrés Felipe García	Aprobado por: Jaime García


7 GESTION NO CONTACTO CON EL

CLIENTE: En el caso de no poder lograr contacto con el usuario en primer intento se deja el proceso en seguimiento durante el día. Se establece máximo 3 intentos, en caso de no establecer contacto con el usuario de manera definitiva se dejará un mensaje de voz confirmando el proceso pendiente, se procederá a la cancelación de la orden por no contacto con el usuario y se informará los canales de atención dispuestos. Esta gestión se tipificará en la base **EVENTOS SIN AGENDAR HORA A HORA.**

Célula

Registro
AS400 (RR)
Base **EVENTOS SIN AGENDAR HORA A HORA** (Excel).

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	AGENDAMIENTO VISITAS HNW: Para los clientes que presentan fallas con los servicios 3Play o Internet, y en la cual se presenten más de 2 visitas técnicas sin solución definitiva se brinda la opción de gestionar y enviar una visita HomeNetworking, la cual es la encargada de evaluar a detalle la gravedad del daño en los servicios del cliente y solucionar de manera definitiva.	Célula	Aplicativo Modulo de gestión - agendar WFM Aplicativo AS400 (RR)
2	CONDICIONES PARA AGENDAR VISITAS HNW: Las visitas HomeNetworking están reglamentadas de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none"> El cliente debe tener mínimo 2 visitas técnicas en el mes por el mismo síntoma. Debe pertenecer a la red HFC o FTTH. El cupo de visitas se brinda en las siguientes regionales y ciudades: CENTRO: Bogotá, Soacha, Chía, Cota, Cajicá, Sopo, Tocancipá, Zipaquirá, Madrid, Facatativá, Funza, Mosquera. ANTIOQUIA: Medellín, Bello, Envigado. OCCIDENTE: Cali. 	Célula	Aplicativo Modulo de gestión - agendar WFM Aplicativo AS400 (RR) WhatsApp línea corporativa del cliente Correo corporativo del cliente.

	OPERACIÓN	Versión: 1
	CLARO SWAT – BACKOFFICE / CELULA OPERACIONES (CGO)	Fecha de Aprobación: 07/12/2021
	Elaborado por: Andrés Felipe García	Aprobado por: Jaime García

NORTE: Barranquilla, Cartagena, Valledupar, Montería, Santa Marta.


- Para solicitar un cupo se debe contactar a los siguientes correos:
proyectoscdc@claro.com.co / cierredecicloge@claro.com.co,
 WhatsApp 310 201 0634.
- Queda sujeto a disponibilidad técnica para día siguiente en tarde o día de por medio.
- Solo se agenda de lunes a sábado (NO domingos ni festivos).

5. INDICADORES DE GESTIÓN

Nombre Indicador	Origen de los Datos	Formula de la medición
VISITAS MAL AGENDADAS	BASE ENVIADA POR CLIENTE (Claro)	(Porcentaje de visitas mal generadas o sin agendar / el total de registros enviados por el cliente) x100
MOTIVOS CON MÁS RECURRENCIA AL GENERAR LA VISITA TECNICA	BASE ENVIADA POR CLIENTE (Claro)	(porcentaje de recurrencia de tipo de error al generar la visita/el total de registros enviados por el cliente) x100


6. FLUJOGRAMA DE PROCESO

<https://app.diagrams.net/#G1ExF0Ta6amoD2sUO4xmV1lW5znqj4ws9R>

	OPERACIÓN	Versión: 1
	CLARO SWAT – BACKOFFICE / CELULA OPERACIONES (CGO)	Fecha de Aprobación: 07/12/2021
	Elaborado por: Andrés Felipe García	Aprobado por: Jaime García

7. MODELO DE GESTIÓN OPERATIVA

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
Agenda del Líder	Actividad que nos ayuda a organizar más eficientemente el tiempo de los Líderes	Semanal	Supervisor / Coordinador / Gerente	Semanal	30 min

	OPERACIÓN	Versión: 1
	CLARO SWAT – BACKOFFICE / CELULA OPERACIONES (CGO)	Fecha de Aprobación: 07/12/2021
	Elaborado por: Andrés Felipe García	Aprobado por: Jaime García

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
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