

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO ATENCION WHATSAPP CLARO PREMIUM	Fecha de Aprobación: 7 febrero 2022
	Elaborado por: Wilson Armando Prieto Díaz – Diana Garcia	Aprobado por: Jaime García

1. OBJETIVO

Brindar una atención fácil e inmediata a nuestros clientes premium hogar y móvil, dando solución en lo posible 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

Inicia desde la recepción del caso hasta la finalización de este sin importar si la solución se da en primer contacto o es necesario realizar algún escalamiento para garantizar la resolución del caso, si no se logra dar solución en primer contacto se debe garantizar un cierre posterior con el cliente.

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. (Servicios Hogar)
- **LLS (Llamada de servicio):** Orden generada en el sistema para ejecución de mantenimiento en el predio del suscriptor.
- **Cuenta matriz:** Identificación interna de Claro con la que se relacionan los predios asociados a conjuntos residenciales, condominios y edificios de propiedad horizontal.
- **Espejo:** Pantalla alterna de trabajo de la herramienta RR.
- **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.
- **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.
- **AVISO:** Consecutivo numérico asignado a un incidente masivo y/o puntual.
- **DIME:** Herramienta de gestión utilizada para generar escalamientos de procesos a áreas resolutivas establecidas por Claro.

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO ATENCION WHATSAPP CLARO PREMIUM	Fecha de Aprobación: 7 febrero 2022
	Elaborado por: Wilson Armando Prieto Díaz – Diana Garcia	Aprobado por: Jaime García

- **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.
- **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.
- **AC:** Sistema central de gestión de clientes de la compañía, administra toda la información tanto personal como de servicios del usuario (Móvil).
- **Portal SAC:** Plataforma a través de la cual se puede realizar la consulta de los documentos y procedimientos que se manejan para los distintos procesos que tiene la compañía.
- **SARA:** Es la herramienta que permite realizar la verificación del estado de una zona consultada, realizando la búsqueda a través de coordenadas, estación base o cualquier criterio de búsqueda.
- **CCI:** Es la herramienta a través de la cual se revisan los registros de conexiones que tenga una línea (activa en Claro) para los servicios de voz, datos y SMS.
- **CMAX:** Es la plataforma que permite revisar el aprovisionamiento en prepago de cualquier línea activa en Claro, independiente de si es pospago, prepago o empresas.
- **ASCARD:** Es la herramienta que permite realizar la consulta de los créditos que se cargan a una cuenta (sea hogar o móvil), con el fin de validar el financiamiento y comportamiento de pago, que tenga el equipo adquirido.
- **PortalPAC:** Es la plataforma en la cual se puede realizar la administración de los servicios VoLTE (para instalación y desinstalación), Familia y Amigos (agregar, eliminar o modificar números) y Datos Compartidos (corrección de cupo asignado para compartir datos).
- **SMCC:** Herramienta que permite realizar gestiones digitales (chats), esta herramienta es usada para realizar gestiones de chats por medio del aplicativo WhatsApp y que permite generar comunicación con los clientes, sirve para gestión e ingreso de clientes al canal por vía chat.

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO ATENCION WHATSAPP CLARO PREMIUM	Fecha de Aprobación: 7 febrero 2022
	Elaborado por: Wilson Armando Prieto Díaz – Diana Garcia	Aprobado por: Jaime García

4. DESARROLLO DE ACTIVIDADES

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<p>RECEPCION DE CASO POR PARTE DE ASESOR: El cliente se comunica mediante nuestra línea de atención 3112000000 por medio de un mensaje con el #soyclientepremiun o el #yosoypremium el cual lo envía a nuestra línea de atención sino esta en nuestra base, los clientes que están en la base no necesitan de una palabra en específico ya que solo con escribir “Hola” ingresan a nuestra línea en la cual le preguntan si desean hablar con un asesor, si colocan “SI” automáticamente se envía un mensaje por el Bot seguido el asesor brindara el guion de bienvenida personalizado para transmitir empatía con el cliente y captura los datos personales para validar la cuenta en el sistema RR o AC.</p>	Asesor de servicio	SMCC (RR, AC)
2	<p>GESTIONAR EL REQUERIMIENTO DEL USUARIO: Dependiendo del requerimiento del cliente, el experto Premium hará un análisis más detallado de la información registrada o suministrada por el cliente y procederá a ejecutar el paso a paso establecido según la solicitud</p> <p>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 lo indica se deberá solicitar una PQR o realizar una solicitud de ajuste según corresponda generando la respectiva marcación en el aplicativo, igualmente los casos de soporte se dejan en seguimiento, ya sea que estén solucionados en primer contacto o se le agende visita, esto con el fin de poder acompañar al cliente con la verificación del servicio, no se convierta en reincidente y generar una buena experiencia.</p>	Asesor de servicio	Verificación Registro AS400 (RR), AC Paradigma DIME

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO ATENCION WHATSAPP CLARO PREMIUM	Fecha de Aprobación: 7 febrero 2022
	Elaborado por: Wilson Armando Prieto Díaz – Diana Garcia	Aprobado por: Jaime García

- | | | | |
|----------|---|--------------------|--|
| 3 | GESTIONAR EL REQUERIMIENTO DEL USUARIO: 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. | Asesor de servicio | Diagnosticador
Módulo de gestión
AS400 (RR),
AC, SARA, CCI. |
|----------|---|--------------------|--|

- | | | | |
|----------|---|--------------------|------------------------------------|
| 4 | TIPIFICACION DEL CASO EN RR O AC: 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 el chat. (Para los casos de soporte el aplicativo T&D o Diagnosticador brindaran la marcación a registrar).

El asesor registra la marcación (F22 RR), confirmara si es resolutive en primer contacto o generan CUN. Para los casos de móvil en AC 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 | Asesor de servicio | AS400 (RR),
Agendamiento
WFM |
|----------|---|--------------------|------------------------------------|

- | | | | |
|----------|--|--------------------|-------------------------------------|
| 5 | PROTOCOLO DE FINALIZACIÓN DE CASO Y ESCALAMIENTO AL DRIVE: El asesor de servicio 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 el mismo chat con el usuario.

Brindará guion establecido para finalización del chat, invitará al cliente a contestar la encuesta de satisfacción del servicio y finalizará llamada. | Asesor de servicio | Registro
AS400 (RR),
AC, SMCC |
|----------|--|--------------------|-------------------------------------|

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO ATENCION WHATSAPP CLARO PREMIUM	Fecha de Aprobación: 7 febrero 2022
	Elaborado por: Wilson Armando Prieto Díaz – Diana Garcia	Aprobado por: Jaime García

Una vez finalizada la llamada el asesor deberá generar un registro del caso en el CRM establecido por la operación y determinar si se queda en estado cerrado (SAC) o en seguimiento (SOPORTE, VISITAS, PQR, ESCALAMIENTOS) y definir la fecha para realizar la devolución de llamada y generar un cierre con el cliente

5. INDICADORES DE GESTIÓN

Nombre Indicador	Origen de los Datos	Formula de la medición
PUNTUALIDAD	SMCC	Se determinará tomando la cantidad de Conversaciones y/o Casos que se responden antes de 10 minutos sobre el total de cantidad de Conversaciones y/o Casos recibidos.
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. $\%NPS = \% \text{ de clientes promotores} - \% \text{ de clientes detractores} / \text{en total de encuestas}$
FCR	Share point claro	Identificar el porcentaje de clientes a quienes se les solucionó su requerimiento en primer contacto. $\text{Total, de 2da interacciones nuevas por la misma tipología} / \text{total de interacciones atendidas como spc} * 100\%$
AUSENTISMO	Almabi	Cantidad de agentes faltantes/el total de agentes programados
ROTACIÓN	Almabi	Cantidad de agentes retirados/ el total de agentes activos

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO ATENCION WHATSAPP CLARO PREMIUM	Fecha de Aprobación: 7 febrero 2022
	Elaborado por: Wilson Armando Prieto Díaz – Diana Garcia	Aprobado por: Jaime García

6.FLUJOGRAMA DE PROCESO

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	Semanal	Coordinador / Gerente	3 a la semana / 1 a la semana	30 min

	OPERACIÓN			Versión: 1
	PROCEDIMIENTO ATENCION WHATSAPP CLARO PREMIUM			Fecha de Aprobación: 7 febrero 2022
	Elaborado por: Wilson Armando Prieto Díaz – Diana Garcia			Aprobado por: Jaime García

	oportunidades de mejora durante la actividad.				
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
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 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	Semestral	Supervisor / Coordinador / Gerente	Semestral	60 min

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO ATENCION WHATSAPP CLARO PREMIUM	Fecha de Aprobación: 7 febrero 2022
	Elaborado por: Wilson Armando Prieto Díaz – Diana Garcia	Aprobado por: Jaime García

	mejoramiento a nivel grupal.				