

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO ATENCION OUTBOUND CLARO PREMIUM	Fecha de Aprobación: 7 febrero 2022
	Elaborado por: Carlos Julio Bonilla Vargas	Aprobado por: Jaime García

1. OBJETIVO


Atender todas las solicitudes de los 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 de la base y contacto con el cliente hasta la finalización de su requerimiento, este sin importar si la solución se da en primer contacto o es necesario realizar algún escalamiento para garantizar la resolución del caso, garantizando un cierre de ciclo posterior con él.

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)
- **AVAYA:** 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.
- **DIME:** Herramienta de gestión utilizada para generar escalamientos de procesos a áreas resolutivas establecidas por Claro.
- **MODULO DE GESTION:** 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.
- **WOLKVOX:** Herramienta de marcación predictiva para el contacto de clientes de forma Outbound, permite generar comunicación con usuarios y generar ofrecimientos comerciales o fidelización;

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO ATENCION OUTBOUND CLARO PREMIUM	Fecha de Aprobación: 7 febrero 2022
	Elaborado por: Carlos Julio Bonilla Vargas	Aprobado por: Jaime García

actualmente se utiliza para gestión Outbound de fidelización (móvil y hogar).

- **BROWNFIELD:** Proceso de migración del servicio del cliente pasando de red bidireccional (HFC) a fibra óptica (FTTH)

4. DESARROLLO DE ACTIVIDADES

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	REALIZAR LLAMADA AL USUARIO: Por medio del programa Wolvox, el sistema realiza una marcación predictiva asignándola al agente disponible una vez el cliente responde, emite una alerta sonora y visual que notifica la llamada. 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.	Asesor de servicio	Wolvox, RR, AC

INTERPRETACION DEL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE SEGÚN BASE ASIGNADA: El asesor deberá validar el estado del servicio contratado y confirmar los requerimientos de cliente, confirmando si la cuenta presenta las siguientes novedades:

2	<ul style="list-style-type: none"> • FIDELIZACION: Gestión realizada a clientes HOGAR o MOVIL confirmando el estado de su servicio e indagando posibles requerimientos del cliente para brindar soluciones efectivas, adicional brindado los beneficios disponibles mejorando así la percepción del plan contratado y la atención. • ABANDONOS: Gestión realizada a clientes HOGAR o MOVIL que se comunicaron a nuestros canales de atención y no fueron atendidos, indagando el motivo de su comunicación para brindar soluciones efectivas mejorando así la percepción del plan contratado y la atención. • DETRACTORES: Gestión realizada a clientes HOGAR o MOVIL que se 	Asesor de servicio	Aplicativo AS400 (RR), AC.
---	--	--------------------	----------------------------

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO ATENCION OUTBOUND CLARO PREMIUM	Fecha de Aprobación: 7 febrero 2022
	Elaborado por: Carlos Julio Bonilla Vargas	Aprobado por: Jaime García

comunicaron a nuestros canales de atención y una vez finalizaron la interacción brindaron una calificación negativa en la encuesta, indagando el motivo de su comunicación y el porqué de su calificación para brindar soluciones efectivas e identificando oportunidades de mejoramiento para la atención.

- **CANCELACIONES:** Gestión realizada a clientes HOGAR o MOVIL que se comunicaron a nuestros canales de atención y solicitaron la cancelación de sus servicios contratados, indagando el motivo de la solicitud brindado los beneficios disponibles, promociones, tarifas y descuentos vigentes recuperando el interés de nuestros clientes mejorando así la percepción del plan contratado y la atención.
- **BROWNFIELD:** Gestión realizada a clientes HOGAR confirmando el estado de su servicio y brindado la migración a la red FTTH para el mejoramiento y actualización de la prestación del servicio mejorando así la percepción del plan contratado y la atención.


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:

3

- **FALLAS PUNTUALES:** Confirmar de manera puntual cual es la falla que presenta el cliente en sus servicios (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


Asesor de servicio

Verificación
Registro
AS400 (RR), AC
Paradigma
DIME

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO ATENCION OUTBOUND CLARO PREMIUM	Fecha de Aprobación: 7 febrero 2022
	Elaborado por: Carlos Julio Bonilla Vargas	Aprobado por: Jaime García

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).
- **FALLA VOZ Y DATOS:** Ingresar a S.A.R.A verificar según la ubicación del cliente si en el sector se presentan fallas a nivel general o la cobertura no es estable, validar el perfil que maneja la SIMCARD que se encuentre actualizado con rango entre 14-16, de lo contrario indicar al cliente generar cambio de SIM por reposición, directamente en un CAV, ingresar AC y en servicios revisar que la línea no esté enrutada o tenga activo algún tipo de bloqueos, siempre y cuando el cliente se encuentre al día en la factura, confirmar si el dispositivo móvil del cliente es doble SIMCARD y que la línea que tenga el plan de datos se encuentre insertada en la sim1 del dispositivo, por ultimo confirmar que el APN de Claro se encuentre bien configurado la igual que el operador de red se encuentre con Claro y confirmar datos activos.
- **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

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO ATENCION OUTBOUND CLARO PREMIUM	Fecha de Aprobación: 7 febrero 2022
	Elaborado por: Carlos Julio Bonilla Vargas	Aprobado por: Jaime García

(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).

- **FIDELIZACIÓN:** Se debe fidelizar al usuario con los ofrecimientos que llegan en las bases de la gestión; adicional se deben brindar beneficios, atributos del servicio, ofrecer mejoras en el plan, cambio de servicios y mejoras sin costos sobre los servicios.

4

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 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

Asesor de servicio

AS400 (RR),
Agendamiento
WFM


5

GESTIONAR EL REQUERIMIENTO DEL USUARIO (PQR/AJUSTE): 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:

- En caso de que el usuario desee presentar una PQR/AJUSTES 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.

Asesor de servicio

Registro
Aplicativo
AS400 (RR),
Paradigma,
Módulo de
gestión, AC


	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO ATENCION OUTBOUND CLARO PREMIUM	Fecha de Aprobación: 7 febrero 2022
	Elaborado por: Carlos Julio Bonilla Vargas	Aprobado por: Jaime García

- 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.
- Informará tiempos de respuesta establecidos para la resolución del caso, tipifica el canal de respuesta escogido por el usuario.

GESTION RETENCIÓN CLIENTES (MOVIL Y HOGAR): Dependiendo del requerimiento del cliente, el asesor de servicio hará un análisis más detallado de la solicitud del cliente y procederá a ejecutar el paso a paso establecido:

6

- En el caso que el cliente solicite cancelación de sus servicios, ya sea móvil u hogar el asesor deberá generar la respectiva devolución de llamada esto con el fin de corroborar datos de titularidad que no pueden ser validados de forma digital y a su vez realizar el proceso de retención en primer contacto, según las políticas establecidas para cada servicio.
- El proceso de retención se debe brindar de manera escalonada, de manera que el primer ofrecimiento que se debe informar beneficios actuales y después de ello si la cliente continua con intención de cancelación deberá generar los ofrecimientos según las políticas de retención vigentes para la campaña.
- Para este punto el asesor deberá generar los diferentes ofrecimientos según la necesidad del cliente anteriormente detectadas, estos ofrecimientos se deben brindar acorde a las políticas establecidas y se deberá

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO ATENCION OUTBOUND CLARO PREMIUM	Fecha de Aprobación: 7 febrero 2022
	Elaborado por: Carlos Julio Bonilla Vargas	Aprobado por: Jaime García

dejar consignado en el aplicativo que corresponda según la gestión realizada.

- Si el cliente insiste en radicar cancelación de los servicios después de dichos ofrecimientos, el asesor deberá tomar la solicitud dejando la marcación correspondiente a él o los servicios que el cliente desea retirar y dejar notas claras del proceso generado.
- Para finalizar deberá informar fechas de cancelación, o preavisos según corresponda, tiempo de recogida de equipos, e informar saldos pendientes o cuenta al día según corresponda.

TIPIFICACION DE LA LLAMADA EN RR/AC Y WOLKVOX:


El asesor deberá remitirse al aplicativo UCC o 1click para consultar la marcación a registrar en sistema de acuerdo con la solicitud manifestada por el usuario en la llamada. (Para los casos de soporte el aplicativo T&D o Diagnosticador brindaran la marcación a registrar).

- 7** 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 tikler 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 ESTRATÉGICOS.

Asesor de servicio

Registro AS400 (RR), AC, SMCC


	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO ATENCION OUTBOUND CLARO PREMIUM	Fecha de Aprobación: 7 febrero 2022
	Elaborado por: Carlos Julio Bonilla Vargas	Aprobado por: Jaime García

PROTOCOLO DE FINALIZACIÓN DE LA LLAMADA 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.

- 9 Brindará guion establecido para finalización de la llamada y finalizará la gestión.
- 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
- Asesor de servicio
- Registro AS400 (RR), AC, Wolvox

5. INDICADORES DE GESTIÓN

Nombre Indicador	Origen de los Datos	Formula de la medición
Contactabilidad	consolidado de la gestión de las bases en aplicativo Wolvox	Identificar el porcentaje de clientes que se logran contactar en la gestión Outbound. $\frac{\text{REGCONTACTADOS}}{\text{REGGESTIONADOS}}$
Efectividad	consolidado de la gestión de las bases en aplicativo Wolvox	Identificar el porcentaje de clientes que fueron Retenidos $\frac{\text{\#SERVICIOS RETENIDOS}}{\text{\#SOLICITUDES CANCELACIÓN}}$
Nps	Share point claro	Medir la percepcion 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 = % de clientes promotores - % de clientes detractores/ en total de encuestas

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO ATENCION OUTBOUND CLARO PREMIUM	Fecha de Aprobación: 7 febrero 2022
	Elaborado por: Carlos Julio Bonilla Vargas	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
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

[FLUJOGRAMA ATENCION OUTBOUND CLARO PREMIUM.jpg](#)


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

	OPERACIÓN		Versión: 1
	PROCEDIMIENTO ATENCION OUTBOUND CLARO PREMIUM		Fecha de Aprobación: 7 febrero 2022
	Elaborado por: Carlos Julio Bonilla Vargas		Aprobado por: Jaime García

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
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

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO ATENCION OUTBOUND CLARO PREMIUM	Fecha de Aprobación: 7 febrero 2022
	Elaborado por: Carlos Julio Bonilla Vargas	Aprobado por: Jaime García

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 mejoramiento a nivel grupal.	Semestral	Supervisor / Coordinador / Gerente	Semestral	60 min