

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN CLARO SWAT DETRACTORES	Fecha de Aprobación: 7/12/2021
	Elaborado por: Andrés Felipe García	Aprobado por: Jaime García

1. OBJETIVO

Gestionar y verificar los clientes del segmento hogar y móvil quienes registran una mala calificación en la encuesta de satisfacción, permitiendo conocer el motivo de la mala calificación, brindar la mejor solución posible al usuario y revertir la categoría de la calificación, de detractor a promotor.

2. ALCANCE

Desde la recepción de la base enviada directamente por parte de Claro, la gestión outbound al usuario, hasta la solución brindada al requerimiento.

3. DEFINICIONES

- **ANI:** Número telefónico de contacto, asociado a los registros de las encuestas de satisfacción negativas.
- **Agendamiento:** Herramienta de gestión para consulta y agenda de eventos operativos por parte del aliado.
- **Cliente detractor:** Categorización del cliente Claro, donde se clasifica al usuario que ha brindado mala calificación a las encuestas de satisfacción en las llamadas y/o interacciones al cliente.
- **Cliente Neutro:** Categorización del cliente Claro, donde se ubican a los usuarios que han brindado calificaciones neutrales en las encuestas de satisfacción, es decir, no están ni contentos ni inconformes con los servicios y la atención brindada.
- **Cliente promotor:** Categorización del cliente Claro, donde se clasifican los suscriptores que en cada interacción con nuestros asesores siempre nos califican de manera positiva, ayudan a recomendar nuestros servicios y facilita que nuestros colaboradores otorguen una experiencia memorable en cada atención.
- **Custcode:** código de identificación interna de las cuentas pertenecientes al segmento móvil de Claro.
- **DIME:** Herramienta de gestión multipropósito, diseñada para gestión de procesos de colaboradores y dirigida a la optimización de indicadores.
- **LLS (Llamada de servicio):** Orden generada en el sistema para ejecución de mantenimiento en el predio del suscriptor.
- **OT (Orden de trabajo):** Orden generada en el sistema para gestionar los tipos de trabajo creados (instalaciones, posventa, cambios de servicio).

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN CLARO SWAT DETRACTORES	Fecha de Aprobación: 7/12/2021
	Elaborado por: Andrés Felipe García	Aprobado por: Jaime García

- **PowerBI:** Plataforma de reportería, donde se maneja la central de estadísticas de los clientes con calificación detractor basados en las encuestas de satisfacción.
- **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.

4. DESARROLLO DE ACTIVIDADES

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	DESCARGA DE BASE O REPORTE CON CORTE A HORA ACTUAL: Por medio del aplicativo PowerBI del cliente se accede al módulo de estadísticas del aliado, se ejecuta la descarga de los registros existentes de clientes con encuestas de satisfacción negativas. El archivo por defecto figura con el nombre data. Se filtran los registros que solo corresponden a nuestro aliado (Almacontact), y se descargan los datos en un archivo Excel.	Backoffice	PowerBI Base data (Excel)
2	IDENTIFICAR LAS CUENTAS REGISTRADAS Y ASIGNACION: El backoffice de la célula procede a clasificar las cuentas y separarlas por su segmentación (hogar/móvil). Se genera la asignación a los asesores de acuerdo con el número de registros y el perfil de atención con el que cuentan.	Backoffice	Verificación Base data (Excel)
3	MARCADO DE LA BASE Y GESTION AL USUARIO: El agente de servicio, a través de una gestión outbound, gestionara al cliente, con el fin de conocer el motivo que lo llevo a brindar una mala calificación en la encuesta y cambiar su percepción sobre el nivel de atención.	Asesor de servicio	Registro Base data (Excel)

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN CLARO SWAT DETRACTORES	Fecha de Aprobación: 7/12/2021
	Elaborado por: Andrés Felipe García	Aprobado por: Jaime García

En caso de ser necesario si el cliente tiene un segundo requerimiento el asesor deberá gestionarlo.

<p>4 CONTACTO EFECTIVO/NO EFECTIVO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si el asesor logra contacto efectivo con el cliente deberá presentarse y generar el requerimiento del cliente, de acuerdo con el guion establecido por Claro. Dependiendo del caso podrá finalizarlo en primer contacto, escalará el caso al área correspondiente o enviará visita técnica. Adicional ejecutara una segunda encuesta de satisfacción, pero esta va más enfocada a la atención del asesor outbound en cuanto a calidad de la atención recibida. • En caso de tener más de 2 intentos de contacto a los números registrados y no obtener respuesta el asesor de servicio deberá tipificar en el formulario dispuesto el registro del no contacto con el cliente, para evitar que vuelva a salir replicado el registro en otro corte de gestión. • Si el asesor obtiene contacto con el usuario, pero no obtiene la información necesaria, o contacta con un tercero que no conoce la calificación ni el motivo, deberá tipificar como NO CONTESTA. • Las cuentas Cortesía, Pymes, cuentas en estado CANCELADO o CANCELADO DEBE y las cuentas con solicitud de cancelación vigente no se gestionarán telefónicamente, pero si se deben tipificar en el formulario GESTION 	<p>Asesor de servicio</p>	<p>Registro Formulario GESTION DETRACTORES ONLINE (Microsoft forms) AS400 (RR)</p>
---	---------------------------	---

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN CLARO SWAT DETRACTORES	Fecha de Aprobación: 7/12/2021
	Elaborado por: Andrés Felipe García	Aprobado por: Jaime García

DETRACTORES ONLINE (proporcionado por el cliente).			
5	CORTES DE GESTION: La gestión que se debe generar es diaria, teniendo en cuenta el número de registros que pueden llegar a existir no se ejecutan seguimientos en esta gestión. El periodo de actualización de la base de datos se encuentra estipulada cada 2 o 3 horas (dependiendo del número de registros existente y el día de gestión de la base). La gestión de parte de los asesores de servicio no puede superar las 24 horas de vigencia.	Backoffice Asesor de servicio	Verificación Base data (Excel)

5. INDICADORES DE GESTIÓN

Nombre Indicador	Origen de los Datos	Formula de la medición
CASOS CONTACTO EFECTIVO	BASE ENVIADA POR CLIENTE (Claro)	(Porcentaje de cuentas con contacto efectivo-mínimo 80% del total de la base/ el total de registros enviados por el cliente) x100

6. 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.

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN CLARO SWAT DETRACTORES	Fecha de Aprobación: 7/12/2021
	Elaborado por: Andrés Felipe García	Aprobado por: Jaime García

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
Adherencia a las prácticas	Registro de las prácticas de gestión realizadas durante la semana, con el fin de poder medir el	Semanal	Supervisor / Coordinador / Gerente	Semanal	5 min

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN CLARO SWAT DETRACTORES	Fecha de Aprobación: 7/12/2021
	Elaborado por: Andrés Felipe García	Aprobado por: Jaime García

	cumplimiento de las metas establecidas.				
Reuniones Mejora continua	Reuniones para revisar los levantamientos de ideas y mejoras propuestas 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
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 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

7. FLUJO GRAMA

https://app.diagrams.net/#G14uF07XJrfnyrRZPwFYGCpClXXumGF4_0