

Calidad de Servicio

Sep'16

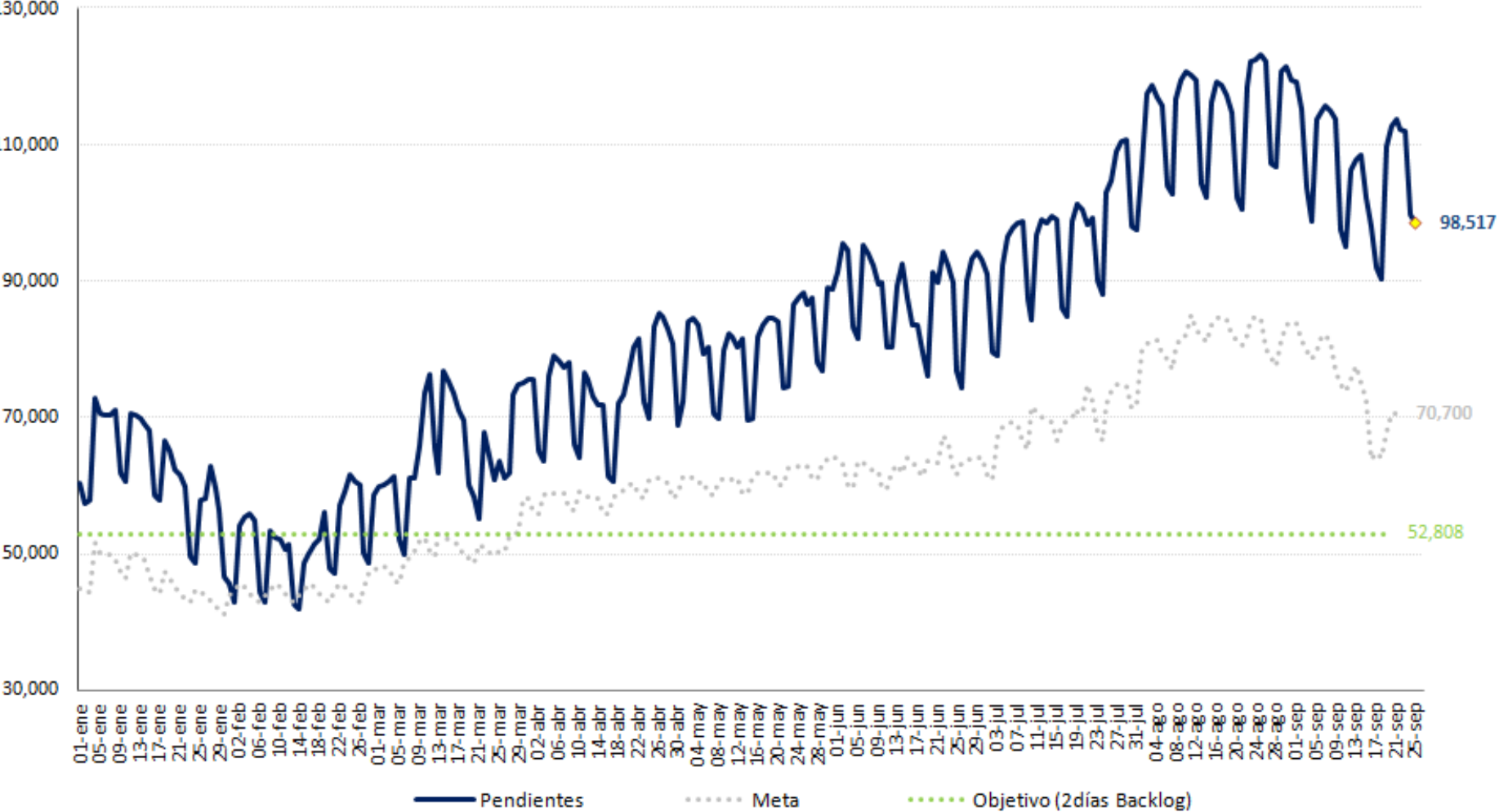
Principales indicadores de calidad y parámetros de Productividad

Indicadores y Parámetros de Calidad y Productividad

Areas de oportunidad de Productividad			Principales Indicadores de Productividad		
	Actual	Objetivo		Actual	Objetivo
Calidad de servicio			Efectividad de promoción y Ofrecimiento de P/S	62%	100%
Quejas por línea	5.1%	2.7%			
Reparación mismo día	46.9%	85.0%	Sastisfacción del Cliente	71.0%	94.0%
Reparación 3 días	71.6%	97%			
Reincidencia	22.1%	8.5%	Exito de Venta:		
Producción Promedio:			Tiendas	4.8	4.8
Reparaciones	5.0	7	CEICO	2.9	3.3
Instalaciones	2.2	3			
Jornada Efectiva (hrs)	6.0	7.5	Indice del Programa de Productividad	74.0%	
Personal técnico que cumple con la Productividad Requerida	35%	100%			

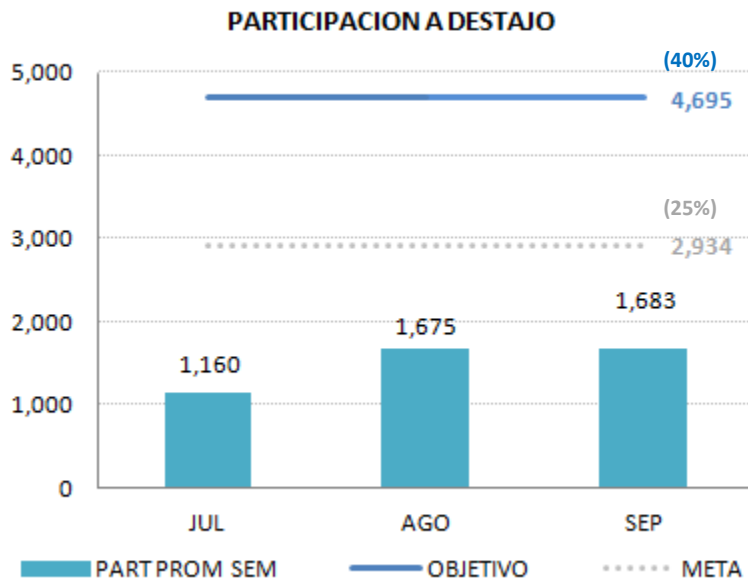
Plan de Abatimiento de Quejas

Histórico de Quejas Pendientes Plan Abatimiento de Quejas

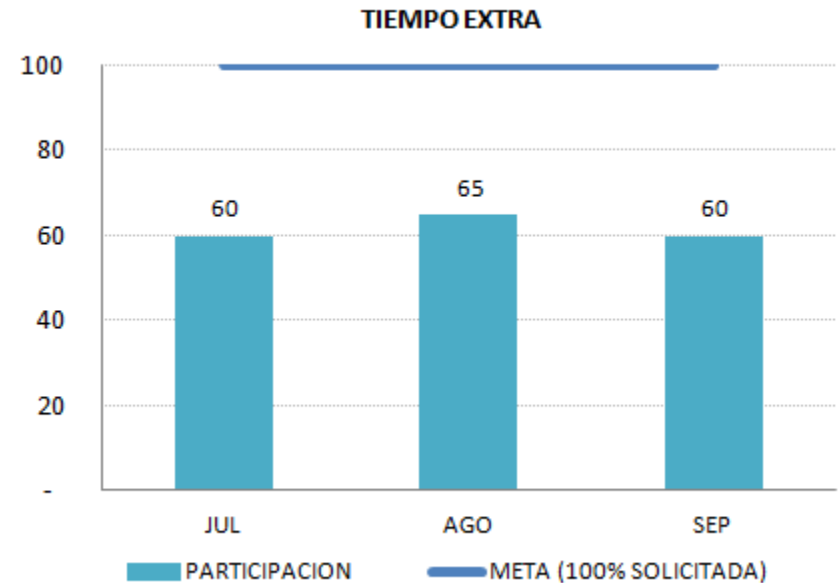


Plan de Abatimiento de Quejas

Técnicos



%



- Se requiere mayor participación del personal, tanto en jornada como los esquemas fuera de ella.
- El promedio de participación a destajo es de 14.8% por día, el objetivo es de 40% del total del personal. Alrededor de 5,247 técnicos no han participado y 2,106 han participado menos de 5 días en un año.
- En tiempo extra hay una participación del 63%.

¿Qué estamos haciendo y qué necesitamos?

Acciones en proceso

- Plan de abatimiento de quejas.
- 21 + 10 Programas para la reducción de quejas y la mejora de la productividad.
- 6 Acciones para la disminución de reincidencia, entre ellas Prueba de validación de la entrega del servicio, diagnóstico con Web Masivo, capacitación de técnicos y entrega de equipos de medición VDSL.
- Reforzamiento de las migraciones VSI, diagnóstico del módem y fallas WiFi.

Por lo que necesitamos:

- Participación activa en el plan a través del destajo con cobertura del 40% del personal del COPE y tiempo extra al 100% de lo solicitado.
- Alcanzar 3,500 trabajadores únicos con participación en destajo a la semana.
- Mejorar la productividad en jornada normal.
- Cumplimiento de los procesos de trabajo.
- Sensibilizar de la situación actual a todo el personal involucrado en atención al cliente.
- Centrar esfuerzos y estrategias para el cumplimiento de los indicadores de atención.

Programas para la mejora de la calidad y servicio

- * Rehabilitación del Distribuidor General (DG'S)
- * Mantenimiento de Cables Principal
- * Mantenimiento de Cables Secundaria
- * Programa de Sustitución de Baterías en Central y TBA (encoframiento)
- * Presurización y Hermetización de Cables Principal
- * Rehabilitación de Cajas de Distribución
- * Rehabilitación de la Línea del Cliente (PSR)
- * Programa de Descongestionamiento de Centrales
- * Reemplazo de Módems Obsoletos
- * Reemplazo de Fuentes de Alimentación
- * Homologación y campaña de distribución de microfiltros con gel para zonas costeras
- * Programa de Entrega de Equipos de Medición (mejoramiento del diagnóstico de la reparación) VDSL.
- * Capacitación a técnicos y supervisores en proceso de trabajo y equipos de medición
- * Prueba de validación de la entrega del servicio en la casa del Cliente (navegación y parámetros de datos y voz)
- * Uso del filtro y validación en el diagnóstico con Web Masivo dentro del proceso de escalación CAP-CSM
- * Apertura de series en VSI
- * Programa de Reforzamiento de Edificios AAA en Red de Transporte, Acceso, Fuerza y Clima
- * Programa de Mejoramiento de 4 Sistemas Relacionados con el Servicio Ininitum (REI)
- * Programa de Mejoramiento de 4 Sistemas Relacionados con el Servicio Ininitum (IVR de Cambio de Puertos)
- * Programa de Reemplazo de Tarjetas NALS-A
- * Programa de Reacondicionamiento de 3,259 TBA's
- * Programa de Participación de Destajo para la Atención de Quejas.
- * Programa de Participación en Tiempo Extra para la Atención de Quejas.
- * Programa de seguimiento al Personal Bajo Productivo
- * Programa de implementación de Turnos y Horarios.
- * Programa de Capacitación del TEPE
- * Programa para la mejora de la comunicación CAP – COPE
- * Programa de utilización de la netbook.
- * Programa para la Optimización del Recurso Humano por concepto de Condición Médica
- * Programa de Entrega de Equipos de Medición (mejoramiento del diagnóstico de la reparación) Compa y ADSL, para voz y datos respectivamente
- * Proceso de aseguramiento del servicio y satisfacción del cliente (PVE)

Garantía de Calidad Infinitum

Beneficios para nuestros clientes y ventajas para **TELMEX**

Beneficios para nuestros clientes

- Le brindamos confianza a nuestros clientes al dar una imagen de modernidad y alta tecnología.
- Demostramos fácilmente al cliente que le entregamos su servicio operando de manera correcta.
- Somos congruentes entre la expectativa del cliente y la experiencia que le ofrecemos.
- Cumplimos nuestro compromiso de calidad en el servicio.
- Nos orientamos en cubrir las necesidades de nuestros clientes y brindarles soluciones integrales.

El conjunto de estos beneficios propicia que nuestros clientes estén satisfechos y nos recomienden.

Garantía de Calidad Infinitum

Ventajas

- Agiliza la demostración del funcionamiento del servicio (navegación).
- Permite realizar una prueba integral y rápida de todo el servicio.
- Mejora la calidad en la entrega de los servicios evitando retrabajos, impactando de manera positiva a la productividad.
- La prueba de validación es una herramienta que complementa la atención y reparación del servicio, modernizando nuestros procesos de trabajo.
- Al garantizar el servicio, es un momento oportuno para realizar la labor de promoción de Todos Somos Promotores, y la activación Claro Video.



Recuerda

Con **GARANTÍA DE CALIDAD INFINITUM**
ganamos todos por la satisfacción de
nuestros clientes

UN SOLO OBJETIVO: ENFOQUE en la **SATISFACCIÓN** de **NUESTROS CLIENTES**

Voz sobre Infinitem (VSI), módems y WiFi

Como parte del programa de abatimiento de quejas, la disminución de reincidencia y la retroalimentación realizada por los trabajadores en las difusiones de las Acciones de mejora de Calidad, se determinó:

- Aprovechar la atención de quejas de voz en cobre para la **migración servicio de voz de cobre hacia la fibra óptica**.
- Reforzar el **diagnóstico de fallas en módem**, para asegurar una correcta reparación del servicio Infinitem de los clientes y evitar cambios innecesarios.
- Orientar al cliente en la ubicación del módem, ofrecer el uso de extensores, puntos de acceso y aparatos telefónicos inalámbricos, que permita una mejor experiencia en su navegación en su **red WiFi**.

Por lo anterior se llevará a cabo una difusión de los procedimientos de trabajo e información necesaria a partir de la primera semana de **octubre**.

Voz sobre Infiniutum (VSI), módems y WiFi





MIGRACIÓN DEL SERVICIO DE VOZ POR COBRE A VOZ SOBRE INFINITIUM (VSI) POR FIBRA ÓPTICA





INSTRUCTIVO PARA EL DIAGNÓSTICO DE FALLAS EN EL MÓDEM INFINITIUM

Guía de recomendaciones para una mejor experiencia de navegación WiFi para clientes Infiniutum





GUÍA DE RECOMENDACIONES PARA UNA MEJOR EXPERIENCIA DE NAVEGACIÓN WiFi PARA CLIENTES INFINITIUM.

ión:
so y

UN SOLO OBJETIVO: ENFOQUE en la SATISFACCIÓN de NUESTROS CLIENTES



edón:
neo y

UN SOLO OBJETIVO: ENFOQUE en la SATISFACCIÓN de NUESTROS CLIENTES



UN SOLO OBJETIVO: ENFOQUE en la SATISFACCIÓN de NUESTROS CLIENTES



UN SOLO OBJETIVO: ENFOQUE en la SATISFACCIÓN de NUESTROS CLIENTES

GRACIAS