

## PROCEDIMIENTO Y TRAMITE DE ATENCION DE REQUERIMIENTOS DE CLIENTES

A continuación se detalla el proceso que se he previsto con el fin de garantizar la atención de los requerimientos técnicos de los clientes de Century Link durante las 24 horas del día los 365 días del año. Y para requerimientos administrativos en horario hábil de oficina.

Las direcciones domiciliarias de Century Link para sus requerimientos son las siguientes:

**QUITO** Urb. Iñaquito Alto, Calle Juan Díaz N37-111  
**GUAYAQUIL** Parque Tecnológico ESPOL, La Prosperina

### PROCESO DE ATENCION

#### - REQUERIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

Para los requerimientos de facturación, comerciales u otros, se atenderá en horario de oficina en los siguientes números de atención telefónica:

**VENTAS** (02) 4004040 Opción 2  
**FACTURACIÓN** (02) 4004040 Opción 3

Al realizar su reporte por medio de estas líneas telefónicas, su reporte sigue el proceso de atención de ventas y de facturación con un interlocutor administrativo.

#### - REQUERIMIENTOS TECNICOS

Century Link tiene garantizada esta atención a través de la Centro de Gestión permanente a través de un grupo de Ingenieros quienes tomarán su requerimiento e iniciarán el proceso de diagnóstico y solución del incidente reportado. Las líneas de atención telefónica para sus requerimientos son las siguientes:

**TELEFONO GRATUITO** 1800-400404  
**SALA DE OPERACIONES** (02) 4005080  
(02) 4004040 Opción 1  
(02) 3318670  
**GUAYAQUIL** (04) 2881157

Al realizar su reporte por medio de estas líneas telefónicas, se registra en nuestro CRM e inicia el ciclo de atención a incidentes, que a continuación se describe:

##### 1. Recepción del Reporte

En nuestra Centro de Gestión se encuentra permanente persona que busca garantizar la recepción de sus reportes en nuestra Centro de Gestión.

Tiempo estimado: No superior a un minuto.

## **2. Registro y documentación del incidente (apertura de Caso)**

Para registrar el incidente y como medio para que ustedes puedan realizar el respectivo seguimiento, el Ingeniero de Operaciones genera un caso en nuestro CRM, en el cual consigna las notas que indiquen los síntomas reportados junto con los datos de contacto para iniciar el diagnóstico.

Tiempo estimado: No superior a cuatro minutos.

Este proceso genera una notificación automática la cual llegará vía mail a los contactos que se encuentran configurados para su Compañía en nuestra base de datos.

## **3. Diagnóstico**

Con el fin de avanzar en la resolución del incidente reportado, apoyándose de las diversas herramientas de gestión se realizarán múltiples pruebas para establecer cual es la causa y generar el plan de solución para la normalización en la prestación de los servicios.

Tiempo estimado: No superior a veinte minutos.

Este proceso genera una notificación la cual llegará vía mail a los contactos que se encuentran configurados para su Compañía en nuestra base de datos.

## **4. Ejecución plan de acción (Desplazamiento personal de Century Link)**

De acuerdo con lo encontrado en el diagnóstico es probable que debido al tipo de falla sea necesario realizar desplazamiento de personal especializado hacia la sede involucrada con elementos que aporten en la normalización de la operación.

Ya en campo se realizarán las labores propias para la resolución del incidente dependiendo de la tecnología involucrada en el incidente. Estimamos que para la solución de un incidente en el que es necesaria la intervención en campo, el tiempo de solución se estima inferior a 4 horas teniendo en cuenta las condiciones de Seguridad Industrial.

El tiempo estimado de desplazamiento para ciudades principales luego de ser acordado el envío oscila entre 1.5 horas y 3 horas. En ciudades intermedias puede extenderse hasta 6 horas. Para territorios Nacionales o de difícil acceso el desplazamiento esta sujeto a varias condiciones tales como disponibilidad de vuelos, clima, orden público, estados de vías.

Tiempo estimado: Entre 1.5 horas y 6 horas dependiendo la ciudad.

## **5. Documentación y verificación de resolución del incidente.**

En el momento de solucionar el incidente se realizarán múltiples pruebas desde las consolas de gestión buscando garantizar la normalidad en los servicios prestados y la resolución definitiva del incidente se procederá con la documentación de la falla, indicando el plan ejecutado para la solución, hora en la cual se soluciona el incidente y nombre del personal de su Compañía que confirma la normalización del servicio.

Tiempo estimado: Inferior a 10 minutos.

Este proceso genera una notificación la cual llegará vía mail a los contactos que se encuentran configurados para su Compañía en nuestra base de datos.

## 6. Seguimiento a estabilidad de la solución.

Se tomará un tiempo no superior a 6 horas para el seguimiento del comportamiento y estabilidad de la solución dada para la solución del incidente, se enviarán pruebas que corroboran la estabilidad de la solución.

Tiempo estimado: No superior a 6 horas.

Este proceso genera una notificación la cual llegará vía mail a los contactos que se encuentran configurados para su Compañía en nuestra base de datos.

## 7. Cierre del Caso

Luego de corroborar la normalidad y estabilidad del servicio reportado se procede con el cierre del caso documentando la falla, solución, tiempo de afectación que produjo el incidente.

Tiempo estimado: 30 minutos.

Este proceso genera una notificación automática la cual llegará vía mail a los contactos que se encuentran configurados para su Compañía en nuestra base de datos.

En caso que el flujo correspondiente a la atención de incidentes no esté dentro de los parámetros anteriormente expuestos, si consideran pertinente pueden realizar el flujo de escalamiento que enunciamos a continuación:

### 1° nivel

#### William Herrera

Celular

Mesa de trabajo

E-mail

Supervisor TSC

+593 9 9619 0515

+593 2 400 5179

william.herrera@lumen.com

#### Javier Chamorro

Celular

Mesa de trabajo

E-mail

### 2° nivel

Supervisor TSC

+593 9 9460 7601

+593 2 400 5178

javier.chamorro@lumen.com

**Leonardo Salazar**

Celular  
Mesa de trabajo  
E-mail

Mgr. Tech Customer Operations

+593 996190353  
+593 2 400 5133  
leonardo.salazar@lumen.com

**3° nivel****Julio Cesar Arcila**

Celular de Operaciones  
Mesa de trabajo  
E-mail

Sr. Mgr. Tech Customer Operations

+57 315 317 3373  
+57 1 611 9068  
julio.arcila@lumen.com

**4° nivel****Durval Carvalho**

Celular  
Mesa de trabajo  
E-mail

VP Customer Assurance & Network Management

+55 11 99603 4834  
+55 11 3957 2213  
durval.carvalho@lumen.com

**5° nivel****Ernesto Curci**

Celular  
Mesa de trabajo  
E-mail

VP Service Management & Field Operations LATAM

+54 911 5331 7755  
+54 11 5170 3582  
ernesto.curci@lumen.com

Escalamientos durante la noche, final de semana y feriados: +593 2 400 5124