



UNIÓN INTERNACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

# UIT-T

**E.440**

SECTOR DE NORMALIZACIÓN  
DE LAS TELECOMUNICACIONES  
DE LA UIT

(02/96)

**RED TELEFÓNICA Y RED DIGITAL  
DE SERVICIOS INTEGRADOS**

**CALIDAD DE SERVICIO, GESTIÓN DE LA RED  
E INGENIERÍA DE TRÁFICO**

---

**PUNTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

**Recomendación UIT-T E.440**

(Anteriormente «Recomendación del CCITT»)

---

## PREFACIO

El UIT-T (Sector de Normalización de las Telecomunicaciones) es un órgano permanente de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT). Este órgano estudia los aspectos técnicos, de explotación y tarifarios y publica Recomendaciones sobre los mismos, con miras a la normalización de las telecomunicaciones en el plano mundial.

La Conferencia Mundial de Normalización de las Telecomunicaciones (CMNT), que se celebra cada cuatro años, establece los temas que han de estudiar las Comisiones de Estudio del UIT-T, que a su vez producen Recomendaciones sobre dichos temas.

La aprobación de Recomendaciones por los Miembros del UIT-T es el objeto del procedimiento establecido en la Resolución N.º 1 de la CMNT (Helsinki, 1 al 12 de marzo de 1993).

La Recomendación UIT-T E.440 ha sido preparada por la Comisión de Estudio 2 (1993-1996) del UIT-T y fue aprobada por el procedimiento de la Resolución N.º 1 de la CMNT el 19 de febrero de 1996.

---

### NOTA

En esta Recomendación, la expresión «Administración» se utiliza para designar, en forma abreviada, tanto una administración de telecomunicaciones como una empresa de explotación reconocida de telecomunicaciones.

© UIT 1996

Es propiedad. Ninguna parte de esta publicación puede reproducirse o utilizarse, de ninguna forma o por ningún medio, sea éste electrónico o mecánico, de fotocopia o de microfilm, sin previa autorización escrita por parte de la UIT.

## ÍNDICE

	<i>Página</i>
1 Introducción.....	1
2 Finalidad .....	1
3 Definición .....	1
4 Punto de atención al cliente .....	1
5 Observaciones.....	2
Anexo A – Intercambio de información entre puntos de atención al cliente .....	2

## **RESUMEN**

Esta Recomendación trata del establecimiento de un punto de contacto en cada EER/Administración para resolver los problemas específicos de los clientes notificados por otra Administración/EER. Este punto de contacto, denominado punto de atención al cliente, es distinto de los puntos de contacto para el mantenimiento definidos en la Recomendación M.1510.

En el entorno actual de las telecomunicaciones existe una gran necesidad de mantener la satisfacción del cliente aislando y resolviendo los problemas rápidamente. A menudo el problema no reside en la red de la EER/Administración que recibe el informe de avería del cliente, sino en otra EER/Administración. En tales circunstancias, la solución del problema puede tomar mucho tiempo si no existe un punto de contacto designado. Este punto de contacto se define en esta Recomendación como «punto de atención al cliente». La finalidad de esta Recomendación es determinar los requisitos mínimos para el establecimiento del punto de atención al cliente y de las correspondientes funciones y responsabilidades.

## **PUNTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

(Ginebra, 1996)

### **1 Introducción**

En el actual entorno de las comunicaciones existe una gran necesidad de conservar la satisfacción del cliente aislando y resolviendo los problemas rápidamente. A menudo, gracias a los esfuerzos para resolver el problema que efectúa una EER/Administración (EER I) que recibe el informe de avería del cliente, se detecta que el problema reside en la red de otra EER/Administración (EER II). No obstante, para resolver la avería la EER II puede tener que tomar más medidas. Si no hay un punto de contacto en la EER II que reciba y se ocupe del aviso de avería, puede tardarse mucho tiempo en resolverla, o en algunos casos puede no resolverse en absoluto. Esto da lugar a una considerable insatisfacción del cliente, a quien en general no le importa de quién es el problema o dónde reside exactamente, sino que se le resuelva lo más rápidamente posible.

Con el fin de mejorar el servicio al cliente mediante una rápida resolución de los problemas y aumentar así su satisfacción, se recomienda que haya un punto de contacto en cada EER/Administración, denominado en lo que sigue «punto de atención al cliente». A continuación se describen sus funciones y responsabilidades.

### **2 Finalidad**

Sin unos puntos de contacto claramente definidos y procedimientos bien establecidos para resolver los informes de avería del cliente que implican a otra EER, las EER pueden optar por notificar esas averías caso por caso a los puntos/centros de mantenimiento internacional (transmisión o conmutación) o al centro de explotación de la red de la otra EER.

Los puntos de mantenimiento internacional se encargan principalmente de mantener determinados circuitos, facilidades y equipos de la red y de resolver los problemas conexos. El personal de estos centros no tiene necesariamente la responsabilidad o la autoridad para investigar las averías que tienen lugar fuera del ámbito de su trabajo. También puede ser necesario un personal especializado para resolver averías notificadas por el cliente que se deban a una interacción compleja entre la red y el equipo en las instalaciones del cliente (CPE, *customer premises equipment*).

Por lo tanto, desde el punto de vista del procedimiento, es necesario un punto de contacto especial para las averías específicas del cliente notificadas por otra entidad. Este punto de contacto y los procedimientos de notificación de avería asociados definirán de forma precisa a quién y cómo deben notificarse las averías. Obsérvese que este punto de contacto es diferente de los puntos de contacto para el mantenimiento definidos en la Recomendación M.1510.

### **3 Definición**

**3.1 punto de atención al cliente:** Se define como el punto de contacto de una EER/Administración que es responsable de recibir y ocuparse de los informes de avería de otra EER/Administración referentes a averías específicas del cliente.

### **4 Punto de atención al cliente**

**4.1** Se recomienda que cada EER/Administración establezca un punto único de contacto para recibir y tratar los informes de avería del cliente de otras EER/Administraciones.

**4.2** Cada EER/Administración debe comunicar a todas las demás el nombre, los números de teléfono, facsímil, télex y la dirección de correo electrónico de su punto de atención al cliente. La información intercambiada debe ser independiente de la lista que aparece en la Recomendación M.1510, que indica los puntos de contacto para el mantenimiento de circuitos/facilidades/equipos.

**4.3** Cualquier EER/Administración perteneciente a la UIT (EER I) debe poder utilizar el punto de atención al cliente de cualquier otra EER/Administración (EER II) para informar a ésta de los problemas específicos del cliente que detecte en la red de EER II. La EER I tiene la responsabilidad de proporcionar un historial de la avería bien documentado, indicando los procedimientos de detección que ha aplicado para resolver el problema por sí misma. La EER II tiene entonces la responsabilidad de investigar e informar a la EER I de la resolución de la avería lo antes posible.

## **5 Observaciones**

- a) Esta Recomendación no pretende en modo alguno dictar los mecanismos internos que ha de aplicar cada EER/Administración para establecer el punto de atención al cliente ni el grado concreto de autoridad de este punto de contacto, salvo que el mismo debe poder recibir y resolver las averías rápidamente.
- b) Los procedimientos que han de adoptarse para resolver las averías comunicadas quedan a criterio de la EER/administración que recibe el informe de avería.
- c) En el Anexo A se da un ejemplo de la información que puede ser intercambiada entre los servicios de atención al cliente de las EER/Administraciones.

## **Anexo A**

### **Intercambio de información entre puntos de atención al cliente**

(Este anexo es parte integrante de esta Recomendación)

- 1 EER REMITENTE  
PUNTO DE CONTACTO  
NOMBRE:  
TELÉFONO/FAX/EMAIL/TÉLEX:  
FECHA:
- 2 EER DESTINATARIA:  
PUNTO DE CONTACTO:  
NOMBRE:  
TELÉFONO/FAX/EMAIL/TÉLEX:
- 3 INFORMACIÓN SOBRE EL PROBLEMA DEL CLIENTE
  - 3.1 SERVICIO AFECTADO, por ejemplo, VOZ, FAX, DATOS POR MÓDEM, DIGITAL
  - 3.2 NATURALEZA DEL PROBLEMA INTERMITENTE/CONTINUO
  - 3.3 CONSECUENCIAS PARA EL CLIENTE IMPORTANTES/MEDIANAS/REDUCIDAS
  - 3.4 DURACIÓN DE LA EXISTENCIA DEL PROBLEMA
  - 3.5 PLAZO ESTIMADO PARA RESOLVER EL PROBLEMA
  - 3.6 DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE RESOLUCIÓN YA APLICADOS POR LA EER REMITENTE