Modelo de comunicación
para la operación de Directv

Director de operaciones

Gerente de cuenta
FOCAL FINANCIERO Y COMUNICACIONES

- Coordinadores Operación
- Líderes de operación
- Pusher comercial
- Técnico de operaciones

Gerente de cuenta
FOCAL TECNICO Y CROSS SELLING

- Coordinador Cross Selling
- Focal tecnología
- Técnico de incidentes
- Coordinadores Operación
- Líderes de operación
- Pusher comercial

Gerente de cuenta
FOCAL EXPERIENCIA Y MODELOS OPERACIÓN

- Coordinadores CX
- Tutores
- Equipo valoración automática
- Coordinadores Operación
- Líderes de operación
- Pusher comercial

Asesores de servicio según perfil requerido en la campaña

- Analistas de diseño e implementación
- Equipo control de gestión: workforce – GTR - Reporting
- Equipo gestión humana: Selección Bienestar Desarrollo
- Equipo robótica
- Equipo de ciencia de los datos
- Equipo tecnología
- Equipo transversal formación y calidad
- Equipo nuevas soluciones

La estructura esta propuesta considerando la asignación del 100% del tráfico y operaciones

Cargos transversales para la Dirección a cargo de Directv bajo el liderazgo de un Gerente

Modelo de comunicación

Equipo gestión del proyecto

INICIO PROYECTO
Recibe los requerimientos del cliente y/o las iniciativas/oportunidades identificadas en la operación

Requerimientos DIRECTV Regional

- Gerente de cuenta
- Coordinadores Operación
- Focal tecnología
- Coordinadores CX
- Tutores
- Técnicos de valoración

El equipo de proyectos se apoyará en el equipo operativo para las definiciones, pruebas y salidas a producción.

- Director de operaciones
- **Jefe equipo de** diseño de experiencias y operaciones
- **Analista experto en** diseño de experiencias y operaciones
- **Técnicos senior de implementación**

SEGUIMIENTO Y CONTROL

- Seguimiento Plan de Actividades
- Control de Cambios
- Gestión de Riesgos

El equipo de proyectos es el encargado de coordinar los requerimientos y recursos de las siguientes áreas durante este proceso.

- Equipo control de gestión: workforce – GTR - Reporting
- Equipo gestión humana: Selección Bienestar Desarrollo
- Equipo robótica
- Equipo de ciencia de los datos
- Equipo tecnología
- Equipo Gestión de riesgos

Konecta