

# SRV Técnico AR

---

Alarmas  
Febrero 2020





## + PRODUCTIVIDAD

Orientada a objetivos.



## + CALIDAD

Servicio técnico altamente calificado.



## CLIENTE

Mayor satisfacción reflejada en la recomendación de nuestro servicio.



## INGRESOS

Incremento de ingresos del Técnico basados en +Productividad y +Calidad.



Alinear los objetivos de los técnicos a los objetivos de la compañía.



Premiar el desempeño y los resultados que estén por encima de lo esperado.



Enfocarnos en un esquema de productividad y calidad.



Mejorar la satisfacción de nuestros clientes transformándolos en promotores de nuestro servicio.



Incrementar el ingreso por venta de agregados.

# SISTEMA DE RETRIBUCIÓN VARIABLE

Productividad y Calidad



## ¿En qué consiste?

El sistema de retribución basado en puntos busca potenciar las horas de trabajo efectivas de cada técnico.

### SISTEMA ACTUAL



**Técnicos especializados**  
(instalación, service, ODH)



**Incentivo Producción**  
(sistema de puntos por elementos y tipo de actividad)



**Venta de agregados**  
(7% sobre precio de lista sin IVA)



**Productividad y Calidad**  
(Escala fija)



### SISTEMA NUEVO



**Equipo unificado de técnicos**  
(capacitados para todo tipo de actuación técnica)



**Incentivo Producción y Calidad**  
(incentivo \$ por desempeño por encima de lo esperado)



**Venta de agregados**  
(10% sobre precio de lista + Aceleración productividad)



**Productividad y Calidad**  
(Incremento valor punto por NPS y venta como acelerador)

**OBJETIVO:** Potenciar las horas de trabajo efectivas de cada técnico.

## ¿Cómo se mide la productividad?

El sistema de productividad se construye sobre un esquema de puntos, que son otorgados dependiendo de la actividad que se realice, de los elementos transaccionados y el desplazamiento.

Cada hora de trabajo efectiva equivale a 1 punto. Todos los técnicos tienen un objetivo estándar de 9 puntos por día hábil:



**Horas. mensuales:**

En un mes estándar de 20 días

**Total hs. efectivas:**

180 hs.

Si el técnico obtiene los puntos que supone el estándar lograría el 100% de productividad. **Por cada punto adicional que logre por encima del 100% el técnico obtendrá un aumento de su salario variable.**

El objetivo de puntos mensual podrá verse modificado debido a situaciones particulares (licencia por enfermedad, vacaciones, etc.), en estos casos se ajustará el objetivo de puntos acorde al número de días trabajados. No se modificará el objetivo mensual para aquellos casos en que el ausentismo sea menor a **3 días consecutivos.**



Productividad → 100%  
Valor del punto → \$220



Productividad → 105%  
Valor del punto → \$260



Productividad → 131%  
Valor del punto → \$468

Se establece una tabla de acelerador de puntos por % de productividad desde 101% hasta 131%, valor máximo pagado.

**OBJETIVO:** Aumentar la satisfacción del cliente y disminuir la repetitividad.

## ¿Cómo se mide la Calidad?

La Calidad se mide:  $1 - (\text{actividades repetitivas del mes} / \text{total actividades del mes})$ . Se ajusta automáticamente por vacaciones y ausentismo

### Contrato 1000



**Técnico A**  
Actividad 0



**Técnico C**  
Actividad 1

Día 1 al 15

Día 16 al día 30

#### Instalación + Conexión

Instalación inicial.

#### Reparación sin costo

El cliente realiza un reclamo por un inconveniente técnico originado por la actividad de instalación.

#### Repetitividad:



#### Técnico A

Actividades del mes: 10  
Repetitivas: 2  
Repetitividad: 20%  
Calidad: 80%

### Contrato 2000



**Técnico B**  
Actividad 2



**Técnico A**  
Actividad 3



**Técnico C**  
Actividad 4

Actividad inicial

Día 01 al día 30

Día 61 al día 90

#### Reparación con costo

El cliente solicita reubicación de equipos en su domicilio.

La actividad se factura al cliente debido a que no es producto de una falla técnica.

#### Reparación con costo

El cliente se comunica para solicitar reparación dado que al cambiar de proveedor de internet, la conexión de alarma se vio afectada.

Se factura el Service.

#### Reparación sin costo

El cliente realiza un reclamo asociado a un inconveniente técnico originado del último Service (Actividad 3).

La reparación no tiene costo por tratarse de una falla técnica.

## INCREMENTOS Y PENALIZACIÓN POR CALIDAD

Productividad y Calidad

Se aplicará un factor de corrección relacionado a la Calidad que impactará sobre los puntos generados por Productividad.

### Técnico A

Repetitivas: 4

Actividades realizadas: 100

Calidad: 96%

Alcanzando 96% de calidad suma a sus premios \$2'000

### Técnico A

Repetitivas: 4

Actividades realizadas: 100

Calidad: 96%

Penalización: 50%

Cada actividad repetida = 1,25 Puntos

Puntos a descontar =  $1,25 \times 4 \times 0,5 = 2,5$

Total puntos mes	200
Actividades repetidas	4
Penalización	50%
Puntos a descontar	2,5
Puntos por Productividad netos	197,5

Calidad	\$ Tramo
97% >	\$ 3.000
97% <=	\$ 2.500
95% <=	\$ 2.000
93% <=	\$ 1.500
91% <	\$ 0
80% <	\$ 0

Calidad		Penalización
	> 80%	
>= 80%	< 91%	75%
>= 91%	<= 93%	75%
> 93%	<= 95%	75%
> 95%	<= 97%	50%
> 97%	100%	0%

Se establecen dos llaves que determinan los mínimos a alcanzar para habilitar/anular el cobro de los incentivos de Productividad y Calidad.



## PRODUCTIVIDAD REQUERIDA: 90%

Se consideran las siguientes variables:



### **Instalación + Conexión / Ampliación:**

Punto por elemento.



### **Service y otras (\*):**

Punto por actividad.



### **Desplazamiento:**

Punto fijo por estándar + puntos adicionales por km fuera del estándar.

(\*) Desconexión CRA, Desinstalación, Mantenimiento preventivo, Reducción, Garantías, Reubicación, Desmontaje y Asesoramiento técnico.



Se debe cumplir con ambas llaves para habilitar el cobro variable. Alcanzar el 80% de Calidad para habilitar el incentivo de Productividad y el 90% de Productividad para el incentivo de Calidad.



## CALIDAD REQUERIDA: 80%

Medición de Calidad:

La repetitividad es el indicador de calidad que mide el porcentaje de actividades de Reparación y Reparación + Mantenimiento tratadas dentro de los 90 días posteriores a la atención de un servicio técnico.

No se consideran en el cálculo de repetitivas las actividades de reparación originadas post-siniestro y actividades facturables al cliente.

Se comenzara con un plan incremental de objetivos llave del 60%, 70% y 80% consecutivamente en un trimestre.

## ACELERADOR DE PRODUCTIVIDAD: NPS

Productividad y Calidad

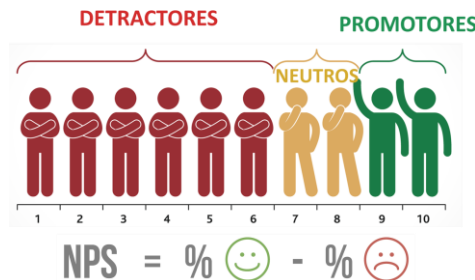


**OBJETIVO:** Aumentar la cantidad de clientes promotores de nuestro servicio.

### ¿Qué es el NPS?

Es el indicador de la lealtad de los clientes hacia una marca o servicio, basándose en la predisposición de recomendar una marca o empresa.

El Net Promoter Score se basa en la pregunta “Recomendaría a Prosegur Alarmas a un amigo o familiar?”



### ¿Cómo se mide?

Se mide a través de una encuesta automática enviada al mail del cliente luego del cierre de una actividad de tipo:

- ✓ INSTALACIÓN + CONEXIÓN
- ✓ REPARACIÓN.

### ¿Cómo impacta en el sistema de retribución variable?



10 respuestas por técnico



\$ 5 por promotor neto (promotores – detractores)



Máximo 15 promotores netos

Se multiplica la cantidad de promotores netos obtenidos por el valor unitario. El importe resultante se sumará al valor del punto alcanzado en función del % de Productividad.

Ejemplo: Productividad 120% = 216 Puntos (Excedentes 36)  
Por productividad = 36 puntos X 380 \$/Punto = \$ 13'680  
Con 15 Promotores netos = 36 Puntos X 75 \$/Punto = \$2'700  
Cobrado Variable Total = \$13'680 + \$ 2'700 = \$16'380



**OBJETIVO:** Incrementar los ingresos por concepto de ventas de agregados, generando un mayor beneficio para el técnico.



### ¿De qué manera?



Se comisionará el 10% sobre la venta de elementos adicionales realizada al cliente durante las actuaciones técnicas. (\*)

Se incrementará el valor del punto de Productividad en función del rango de ingreso obtenido por dicha venta.

(\*)10% sobre importe de instalación según precio de lista sin IVA.  
No se contemplan las ventas con un descuento superior al 30% de lista  
Solo se contemplan ventas X Ampliación.

# ACELERADOR DE PRODUCTIVIDAD: VENTAS

Escala Pesos X Punto en evaluación

	\$ 0	\$ 2.500	\$ 7.500	\$ 12.500	\$ 17.500	\$ 22.500	\$ 27.500	\$ 32.500	\$ 37.500	\$ 42.500
Productividad %	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
100	220,0 \$/pto.	265,0 \$/pto.	325,0 \$/pto.	385,0 \$/pto.	445,0 \$/pto.	505,0 \$/pto.	565,0 \$/pto.	625,0 \$/pto.	685,0 \$/pto.	745,0 \$/pto.
101	228,0 \$/pto.	273,0 \$/pto.	333,0 \$/pto.	393,0 \$/pto.	453,0 \$/pto.	513,0 \$/pto.	573,0 \$/pto.	633,0 \$/pto.	693,0 \$/pto.	753,0 \$/pto.
102	236,0 \$/pto.	281,0 \$/pto.	341,0 \$/pto.	401,0 \$/pto.	461,0 \$/pto.	521,0 \$/pto.	581,0 \$/pto.	641,0 \$/pto.	701,0 \$/pto.	761,0 \$/pto.
103	244,0 \$/pto.	289,0 \$/pto.	349,0 \$/pto.	409,0 \$/pto.	469,0 \$/pto.	529,0 \$/pto.	589,0 \$/pto.	649,0 \$/pto.	709,0 \$/pto.	769,0 \$/pto.
104	252,0 \$/pto.	297,0 \$/pto.	357,0 \$/pto.	417,0 \$/pto.	477,0 \$/pto.	537,0 \$/pto.	597,0 \$/pto.	657,0 \$/pto.	717,0 \$/pto.	777,0 \$/pto.
105	260,0 \$/pto.	305,0 \$/pto.	365,0 \$/pto.	425,0 \$/pto.	485,0 \$/pto.	545,0 \$/pto.	605,0 \$/pto.	665,0 \$/pto.	725,0 \$/pto.	785,0 \$/pto.
106	268,0 \$/pto.	313,0 \$/pto.	373,0 \$/pto.	433,0 \$/pto.	493,0 \$/pto.	553,0 \$/pto.	613,0 \$/pto.	673,0 \$/pto.	733,0 \$/pto.	793,0 \$/pto.
107	276,0 \$/pto.	321,0 \$/pto.	381,0 \$/pto.	441,0 \$/pto.	501,0 \$/pto.	561,0 \$/pto.	621,0 \$/pto.	681,0 \$/pto.	741,0 \$/pto.	801,0 \$/pto.
108	284,0 \$/pto.	329,0 \$/pto.	389,0 \$/pto.	449,0 \$/pto.	509,0 \$/pto.	569,0 \$/pto.	629,0 \$/pto.	689,0 \$/pto.	749,0 \$/pto.	809,0 \$/pto.
109	292,0 \$/pto.	337,0 \$/pto.	397,0 \$/pto.	457,0 \$/pto.	517,0 \$/pto.	577,0 \$/pto.	637,0 \$/pto.	697,0 \$/pto.	757,0 \$/pto.	817,0 \$/pto.
110	300,0 \$/pto.	345,0 \$/pto.	405,0 \$/pto.	465,0 \$/pto.	525,0 \$/pto.	585,0 \$/pto.	645,0 \$/pto.	705,0 \$/pto.	765,0 \$/pto.	825,0 \$/pto.
111	308,0 \$/pto.	353,0 \$/pto.	413,0 \$/pto.	473,0 \$/pto.	533,0 \$/pto.	593,0 \$/pto.	653,0 \$/pto.	713,0 \$/pto.	773,0 \$/pto.	833,0 \$/pto.
112	316,0 \$/pto.	361,0 \$/pto.	421,0 \$/pto.	481,0 \$/pto.	541,0 \$/pto.	601,0 \$/pto.	661,0 \$/pto.	721,0 \$/pto.	781,0 \$/pto.	841,0 \$/pto.
113	324,0 \$/pto.	369,0 \$/pto.	429,0 \$/pto.	489,0 \$/pto.	549,0 \$/pto.	609,0 \$/pto.	669,0 \$/pto.	729,0 \$/pto.	789,0 \$/pto.	849,0 \$/pto.
114	332,0 \$/pto.	377,0 \$/pto.	437,0 \$/pto.	497,0 \$/pto.	557,0 \$/pto.	617,0 \$/pto.	677,0 \$/pto.	737,0 \$/pto.	797,0 \$/pto.	857,0 \$/pto.
115	340,0 \$/pto.	385,0 \$/pto.	445,0 \$/pto.	505,0 \$/pto.	565,0 \$/pto.	625,0 \$/pto.	685,0 \$/pto.	745,0 \$/pto.	805,0 \$/pto.	865,0 \$/pto.
116	348,0 \$/pto.	393,0 \$/pto.	453,0 \$/pto.	513,0 \$/pto.	573,0 \$/pto.	633,0 \$/pto.	693,0 \$/pto.	753,0 \$/pto.	813,0 \$/pto.	873,0 \$/pto.
117	356,0 \$/pto.	401,0 \$/pto.	461,0 \$/pto.	521,0 \$/pto.	581,0 \$/pto.	641,0 \$/pto.	701,0 \$/pto.	761,0 \$/pto.	821,0 \$/pto.	881,0 \$/pto.
118	364,0 \$/pto.	409,0 \$/pto.	469,0 \$/pto.	529,0 \$/pto.	589,0 \$/pto.	649,0 \$/pto.	709,0 \$/pto.	769,0 \$/pto.	829,0 \$/pto.	889,0 \$/pto.
119	372,0 \$/pto.	417,0 \$/pto.	477,0 \$/pto.	537,0 \$/pto.	597,0 \$/pto.	657,0 \$/pto.	717,0 \$/pto.	777,0 \$/pto.	837,0 \$/pto.	897,0 \$/pto.
120	380,0 \$/pto.	425,0 \$/pto.	485,0 \$/pto.	545,0 \$/pto.	605,0 \$/pto.	665,0 \$/pto.	725,0 \$/pto.	785,0 \$/pto.	845,0 \$/pto.	905,0 \$/pto.
121	388,0 \$/pto.	433,0 \$/pto.	493,0 \$/pto.	553,0 \$/pto.	613,0 \$/pto.	673,0 \$/pto.	733,0 \$/pto.	793,0 \$/pto.	853,0 \$/pto.	913,0 \$/pto.
122	396,0 \$/pto.	441,0 \$/pto.	501,0 \$/pto.	561,0 \$/pto.	621,0 \$/pto.	681,0 \$/pto.	741,0 \$/pto.	801,0 \$/pto.	861,0 \$/pto.	921,0 \$/pto.
123	404,0 \$/pto.	449,0 \$/pto.	509,0 \$/pto.	569,0 \$/pto.	629,0 \$/pto.	689,0 \$/pto.	749,0 \$/pto.	809,0 \$/pto.	869,0 \$/pto.	929,0 \$/pto.
124	412,0 \$/pto.	457,0 \$/pto.	517,0 \$/pto.	577,0 \$/pto.	637,0 \$/pto.	697,0 \$/pto.	757,0 \$/pto.	817,0 \$/pto.	877,0 \$/pto.	937,0 \$/pto.
125	420,0 \$/pto.	465,0 \$/pto.	525,0 \$/pto.	585,0 \$/pto.	645,0 \$/pto.	705,0 \$/pto.	765,0 \$/pto.	825,0 \$/pto.	885,0 \$/pto.	945,0 \$/pto.
126	428,0 \$/pto.	473,0 \$/pto.	533,0 \$/pto.	593,0 \$/pto.	653,0 \$/pto.	713,0 \$/pto.	773,0 \$/pto.	833,0 \$/pto.	893,0 \$/pto.	953,0 \$/pto.
127	436,0 \$/pto.	481,0 \$/pto.	541,0 \$/pto.	601,0 \$/pto.	661,0 \$/pto.	721,0 \$/pto.	781,0 \$/pto.	841,0 \$/pto.	901,0 \$/pto.	961,0 \$/pto.
128	444,0 \$/pto.	489,0 \$/pto.	549,0 \$/pto.	609,0 \$/pto.	669,0 \$/pto.	729,0 \$/pto.	789,0 \$/pto.	849,0 \$/pto.	909,0 \$/pto.	969,0 \$/pto.
129	452,0 \$/pto.	497,0 \$/pto.	557,0 \$/pto.	617,0 \$/pto.	677,0 \$/pto.	737,0 \$/pto.	797,0 \$/pto.	857,0 \$/pto.	917,0 \$/pto.	977,0 \$/pto.
130	460,0 \$/pto.	505,0 \$/pto.	565,0 \$/pto.	625,0 \$/pto.	685,0 \$/pto.	745,0 \$/pto.	805,0 \$/pto.	865,0 \$/pto.	925,0 \$/pto.	985,0 \$/pto.
131	468,0 \$/pto.	513,0 \$/pto.	573,0 \$/pto.	633,0 \$/pto.	693,0 \$/pto.	753,0 \$/pto.	813,0 \$/pto.	873,0 \$/pto.	933,0 \$/pto.	993,0 \$/pto.
132	476,0 \$/pto.	521,0 \$/pto.	581,0 \$/pto.	641,0 \$/pto.	701,0 \$/pto.	761,0 \$/pto.	821,0 \$/pto.	881,0 \$/pto.	941,0 \$/pto.	1.001,0 \$/pto.
133	484,0 \$/pto.	529,0 \$/pto.	589,0 \$/pto.	649,0 \$/pto.	709,0 \$/pto.	769,0 \$/pto.	829,0 \$/pto.	889,0 \$/pto.	949,0 \$/pto.	1.009,0 \$/pto.
134	492,0 \$/pto.	537,0 \$/pto.	597,0 \$/pto.	657,0 \$/pto.	717,0 \$/pto.	777,0 \$/pto.	837,0 \$/pto.	897,0 \$/pto.	957,0 \$/pto.	1.017,0 \$/pto.
135	500,0 \$/pto.	545,0 \$/pto.	605,0 \$/pto.	665,0 \$/pto.	725,0 \$/pto.	785,0 \$/pto.	845,0 \$/pto.	905,0 \$/pto.	965,0 \$/pto.	1.025,0 \$/pto.

## ESCENARIO 1

Productividad y Calidad



### Técnico A

**Objetivo estándar:** 180 puntos


**Ausentismo:** 0


**Días por vacaciones:** 0

#### Desempeño

- ✓ Productividad alcanzada: 110%
- ✗ Calidad alcanzada: 78%
- ✓ NPS – Encuestas respondidas: 10
- ✓ Promotores netos: 6 (8 promotores – 2 detractores)
- ✗ Ventas: 0

#### Cumplimiento de llaves

% Productividad = 110% → 

% Calidad = 78% → 

El Técnico Ano genera variable: no abre la llave de Productividad debido a que no alcanza el mínimo de Calidad requerido (80%)

## ESCENARIO 2

Productividad y Calidad



### Técnico B

**Objetivo estándar:** 180 puntos

**Ausentismo:** 0

**Días por vacaciones:** 0

#### Desempeño

- ❌ Productividad alcanzada: 89%
- ✅ Calidad alcanzada: 93%
- ❌ NPS – Encuestas respondidas: 8
- ❌ Promotores netos: 0
- ❌ Ventas: 0

#### Cumplimiento de llaves

% Productividad = 89% →

% Calidad = 93% →

El Técnico B no genera variable: no abre la llave de Calidad debido a que no alcanza el mínimo de Productividad requerido (90%)

## ESCENARIO 3

Productividad y Calidad



### Técnico C

**Objetivo estándar:** 90 puntos

**Ausentismo:** 0

**Días por vacaciones:** 10 (90 puntos)

**Puntos realizados:** 108 puntos

#### Desempeño

- ✓ Productividad alcanzada: 120%
- ✓ Calidad alcanzada: 85%
- ✗ NPS – Encuestas respondidas: 8
- ✗ Promotores netos: 0
- ✗ Ventas: 0

#### Cumplimiento de llaves

% Productividad = 120% →

% Calidad = 85% →

#### Liquidación

El Técnico C abre llaves de Productividad y Calidad, pero no percibe el incentivo de Calidad debido a que no alcanza el porcentaje exigido ( $\geq 91\%$ )

## Liquidación Final Técnico C

### Productividad y Calidad

Objetivo	Objetivo estándar	180	
	Días por vacaciones	10	
	<b>Nuevo objetivo</b>	<b>90</b>	
Productividad	Productividad	120%	
	Puntos generados	108	
	Puntos adicionales	18	
	Valor del punto adicional (\$)	\$380	Según tabla de Incentivo de Productividad
	<b>Incentivo Productividad (\$)</b>	<b>\$6.840</b>	
Calidad	Calidad	85%	
	<b>Incentivo Calidad (\$)</b>	<b>0</b>	Según tabla de Incentivo de Calidad
Aceleradores	NPS		
	Encuestas respondidas	8	
	<b>Valor adicional del punto por NPS (\$)</b>	<b>\$0</b>	No abre llave
	Ventas		
	Ingreso por agregados (\$)	\$0	No generó ventas en el período
	<b>Acelerador Ventas (\$)</b>	<b>\$0</b>	
Penalización	Penalización		
	Actividades repetidas	8	
	% Penalización	75%	
	<b>Puntos a descontar</b>	<b>7,5</b>	Según tabla de Incentivo de Productividad
Recalculo Productividad	Puntos generados netos	108	
	Puntos adicionales netos	$18 - 7,5 = 10,5$	
	Nuevo valor del punto adicional (\$)	\$308 (111%)	
	<b>Nuevo incentivo Productividad (\$)</b>	<b>\$3234</b>	
<b>Total Incentivo (\$)</b>		<b>\$3'234</b>	

## ESCENARIO 4

Productividad y Calidad



### Técnico D

**Objetivo estándar:** 180 puntos

**Ausentismo:** 0

**Días por vacaciones:** 0

#### Desempeño

- ✓ Productividad alcanzada: 106%
- ✓ Calidad alcanzada: 96%
- ✗ NPS – Encuestas respondidas: 8
- ✗ Promotores netos: 0
- ✗ Ventas: 0

#### Cumplimiento de llaves

% Productividad = 106% →

% Calidad = 96% →

Liquidación

El Técnico D abre llaves de Productividad y Calidad, percibiendo ambos incentivos. No genera variable por concepto de aceleradores (NPS y Venta de agregados)

## Liquidación Final Técnico D

### Productividad y Calidad

<b>Objetivo</b>	Objetivo estándar Días por vacaciones <b>Objetivo</b>	180 0 <b>180</b>	
<b>Productividad</b>	Productividad Puntos generados Puntos adicionales Valor del punto adicional (\$) <b>Incentivo Productividad(\$)</b>	106% 191 11 \$268 <b>\$2.948</b>	Según tabla de Incentivo de Productividad
<b>Calidad</b>	Calidad <b>Incentivo Calidad (\$)</b>	96% <b>\$2.000</b>	Según tabla de Incentivo de Calidad
<b>Aceleradores</b>	NPS Encuestas respondidas <b>Valor adicional del punto por NPS(\$)</b>	8 <b>\$0</b>	No abre llave
	Ventas Ingreso por agregados (\$) <b>Acelerador Ventas (\$)</b>	0 <b>\$0</b>	No generó ventas en el período
<b>Penalización</b>	Penalización Actividades repetidas % Penalización <b>Puntos a descontar</b>	8 50% <b>5</b>	
<b>Recalculo Productividad</b>	Puntos generados netos Puntos adicionales netos Nuevo valor del punto adicional (\$) <b>Nuevo incentivo Productividad(\$)</b>	186 6 \$244 <b>\$1.464</b>	Según tabla de Incentivo de Productividad
<b>Total Incentivo (\$)</b>		<b>\$3.464</b>	



## ESCENARIO 5

Productividad y Calidad



### Técnico E

**Objetivo estándar:** 180 puntos

**Ausentismo:** 0

**Días por vacaciones:** 0

#### Desempeño

- ✓ Productividad alcanzada: 130%
- ✓ Calidad alcanzada: 98%
- ✓ NPS – Encuestas respondidas: 10
- ✓ Promotores netos: 6 (8 promotores – 2 detractores)
- ✓ Ventas: 1 GPRS + 2 Detectores (agregar importe de venta)

#### Cumplimiento de llaves

% Productividad = 130% →

% Calidad = 98% →

Liquidación

El Técnico E abre llaves de Productividad y Calidad, percibiendo ambos incentivos. Y además genera variable por concepto de aceleradores (NPS y Venta de agregados)

## Liquidación Final Técnico E

### Productividad y Calidad

Objetivo	Objetivo estandar	180	
	Días por vacaciones	0	
	<b>Objetivo</b>	<b>180</b>	
Productividad	Productividad	130%	Tope Productividad: 131% Puntos tope adicionales según % alcanzado: 56
	Puntos generados	234	
	Puntos adicionales	54	Según tabla de Incentivo de Productividad
	Valor del punto adicional (\$)	\$460	
	<b>Incentivo Productividad(\$)</b>	<b>\$24.840</b>	
Calidad	Calidad	98%	Según tabla de Incentivo de Calidad
	<b>Incentivo Calidad (\$)</b>	<b>\$3.000</b>	
Aceleradores	NPS		
	Encuestas respondidas	10	
	Promotores netos	6	8 promotores - 2 detractores
	<b>Valor adicional del punto por NPS(\$)</b>	<b>6 X \$5 = \$30</b>	
	Ventas		
	Ingreso por agregados (\$)	\$7500	10% por venta de 1 GPRS sobre el monto de instalación sin IVA
	<b>Adicional por Ventas (\$)</b>	<b>\$750</b>	
Penalización	Penalización		
	Actividades repetidas	5	
	% Penalización	0%	
	<b>Puntos a descontar</b>	<b>\$0</b>	
Recalculo Productividad	Puntos generados netos	234	Nuevo valor del punto por venta: \$565 Adicional por NPS: 30 Nuevo valor punto: 565 + 30
	Puntos adicionales netos	54	
	Nuevo valor del punto con aceleradores	\$595	
	<b>Nuevo incentivo Productividad(\$)</b>	<b>\$32.130</b>	
<b>Total Incentivo (\$)</b>		<b>\$35.880</b>	

## Puntaje según Tipo de Actividad

Productividad y Calidad

Tipo de Actividad	Puntos
AMPLIACIÓN	0,45
ASESORAMIENTO TÉCNICO	0,7
BIDIRECCIONAL TÉCNICO	0,7
CONEXIÓN A RED TELEFÓNICA	0,7
CONEXIÓN CRA CARTERAS	0,45
CONTINUACIÓN	0,45
DESCONEXIÓN CRA	0,7
DESINSTALACIÓN	0,7
DESMONTAJE	0,7
INSTALACIÓN + CONEXIÓN	0,45
MANTENIMIENTO GRADO 3	0,85
MANTENIMIENTO PREVENTIVO	0,85
MONTAJE	0,45
PROGRAMACIÓN	0,65
REDUCCIÓN	0,7
REPARACIÓN	1,25
REPARACIÓN + MANTENIMIENTO	1,25
REUBICACIÓN	1,3

Hacen referencia a trabajos no cotidianos con demandas (tiempo) especiales.

Los trabajos fuera del estándar serán cargados manualmente por los técnicos, verificado y aprobados por el supervisor técnico.

Las mismas pueden dividirse en:

Recorridos que superen los 50 km

Mano de Obra

Viaje

Viáticos y Movilidad

## Puntaje según Tipo de Actividad

Productividad y Calidad

### Ej. INSTALACION + CONEXIÓN = NEO + CAM

Descripción Producto	Puntaje Actual	Puntaje SRV
BATERIA 12V 7A	0	0
CENTRAL HS2064PCBARG - DSCNEO	3	1
CONTROL REMOTO PG9939 - DSCNEO	0	0
CONTROL REMOTO PG9939 - DSCNEO	0	0
DETECTOR INALAMBRICO PG9904P - DSC NEO	1	0,4
DETECTOR INALAMBRICO PG9904P - DSC NEO	1	0,4
DETECTOR INALAMBRICO PG9904P - DSC NEO	1	0,4
GABINETE DSC 585	0	0
IMAN DE BORNERA	0	0
MAGNETICO INALAMBRICO PG9945 - DSC NEO	1	0,35
MAGNETICO INALAMBRICO PG9945 - DSC NEO	1	0,35
MAGNETICO INALAMBRICO PG9945 - DSC NEO	1	0,35
MAGNETICO INALAMBRICO PG9945 - DSC NEO	1	0,35
MAGNETICO INALAMBRICO PG9945 - DSC NEO	1	0,35
MAGNETICO INALAMBRICO PG9945 - DSC NEO	1	0,35
MAGNETICO INALAMBRICO PG9945 - DSC NEO	1	0,35
MAGNETICO INALAMBRICO PG9945 - DSC NEO	1	0,35
MAGNETICO INALAMBRICO PG9945 - DSC NEO	1	0,35
MAGNETICO INALAMBRICO PG9945 - DSC NEO	1	0,35
MAGNETICO INALAMBRICO PG9945 - DSC NEO	1	0,35
MODULO DE COMUNICACIÓN DUAL INTERNET/HSPAGSM/3G TL2803GE-LAT - DSC NEO	0	1
NUEVA SIM MOVISTARM2M	0	0
RECEPTORA INALAMBRICA HSM2HOST9 - DSC NEO	1	0,4
SIRENA INTERIOR MP100 - ALONSO	1	0,5
TAG DE PROXIMIDAD - DSCNEO	0	0
TAG DE PROXIMIDAD - DSCNEO	0	0
TECLADO INALAMBRICO C/LECTOR TAG HS2LCDWFP9 - DSC NEO	1	0,4
TRANSFORMADOR 16VCA 20VA	0	0

## Puntaje según Tipo de Actividad

Productividad y Calidad



### Ej. INSTALACION + CONEXIÓN = NEO + CAM

Descripción Producto	Puntaje Actual	Puntaje SRV
BALUM (PAR) - CCTV	0	0
BALUM (PAR) - CCTV	0	0
BALUM (PAR) - CCTV	0	0
BALUM (PAR) - CCTV	0	0
CAJA ESTANCO 8X8	0	0,5
CAJA ESTANCO 8X8	0	0,5
CAJA ESTANCO 8X8	0	0,5
CAJA ESTANCO 8X8	0	0,5
CAMARA EXTERIOR - HIKVISION - CCTV	5	1,5
CAMARA EXTERIOR - HIKVISION - CCTV	5	1,5
CAMARA EXTERIOR - HIKVISION - CCTV	5	1,5
CAMARA EXTERIOR - HIKVISION - CCTV	5	1,5
DVR 4 CANALES C/SALIDA ALARMA + DISCO HDD 1TB HIKVISION MOD DS-7204HQHI-F1/NIO	12	2
FUENTE 12V 10A 9C PARA CAMARA - CCTV	0	1
<b>Puntos por productos</b>	<b>52</b>	<b>19,35</b>
<b>Puntos por actividad</b>	<b>1</b>	<b>0,45</b>
<b>Total Puntos</b>	<b>53</b>	<b>19,8</b>

## Puntaje según Tipo de Actividad

Productividad y Calidad

### Ej. MONTAJE = VISTA 48

Descripción Producto	Puntaje Actual	Puntaje SRV
BATERIA 12V 7A	0	0
CENTRAL VISTA 48LA - HONEYWELL	0	1
COMUNICADOR UNIVERSAL GSM/3G/4G 3G4005-LAT - DSC	2	1
CONTROL REMOTO 5804/5834- HONEYWELL	0	0
DETECTOR INALAMBRICO 5800 - HONEYWELL	1	0,4
FUENTE PARA BACKUP CELULAR	2	0,25
IMAN DE BORNERA	0	0
IMAN DE BORNERA	0	0
MAGNETICO INALAMBRICO 5816 - HONEYWELL	1	0,35
NUEVA SIM MOVISTAR M2M	0	0
RECEPTORA INALAMBRICA 5883H - HONEYWELL	1	0,4
SIRENA INTERIOR MP100 - ALONSO	2	0,5
TECLADO INALAMBRICO 5828V - HONEYWELL	0	0,4
TECLADO RECEPTOR 6160RF - HONEYWELL	0	1
TRANSFORMADOR 16VCA 20VA	0	0
TRANSFORMADOR 16VCA 20VA	0	0
<b>Puntos por productos</b>	<b>9</b>	<b>5,3</b>
<b>Puntos por actividad</b>	<b>1</b>	<b>0,45</b>
<b>Total Puntos</b>	<b>10</b>	<b>5,75</b>

## Ejemplo Premio Mayo-20 Técnico

Parámetros:

- 19 días hábiles
- 9 puntos por día = Objetivo 171 puntos mínimo

### Nuevo SRV

El técnico realiza **8 service** por día de lunes a viernes.

Total puntos por día 10

Total puntos al mes 190 puntos

Productividad 111%

Según escala tiene 19 puntos a \$308

**Cobra \$5852**

Con 15 Promotores NPS el punto vale \$383

**Cobra \$7277**

Si vende \$7500 en Anexos el punto vale \$488

**Cobra \$9272+\$750 = \$10022**



Parámetros:

- 19 días hábiles
- 10 puntos por día = Objetivo 190 puntos mínimo

### Actual

El técnico realiza **8 service** por día de lunes a viernes.

Total puntos por día 16

Total puntos al mes 304 puntos

Según escala

**Cobra \$1137**

Con NPS 100% suma \$3809

**Cobra \$4946,25**

Si vende \$7500

**Cobra \$4946,25+\$525 = \$5471,25**



## Ejemplo Premio Mayo-20 Técnico

Parámetros:

- 19 días hábiles
- 9 puntos por día = Objetivo 171 puntos mínimo

### Nuevo SRV

El técnico realiza un **kit 6di vista o NEO y 4 service** por día de lunes a viernes

Total puntos por día 11,15

Total puntos al mes 211,85

Productividad 123,3%

Según escala 40 puntos a \$404

**Cobra \$16160**

Con 15 Promotores NPS el punto vale \$479

**Cobra \$19160**

Si vende \$7500 en Anexos el punto vale \$584

**Cobra \$23360 + \$750 = \$24110**



Parámetros:

- 19 días hábiles
- 10 puntos por día = Objetivo 190 puntos mínimo

### Actual

El técnico realiza un **kit 6di vista o NEO y 4 service** por día de lunes a viernes

Total puntos por día 20

Total puntos al mes 380 puntos

Según escala

**Cobra \$4079**

Con NPS 100% suma \$3809

**Cobra \$7888**

Si vende \$7500

**Cobra \$7888+\$525 = \$8413**

## Ejemplo Premio Mayo-20 Técnico

Parámetros:

- 19 días hábiles
- 9 puntos por día = Objetivo 171 puntos mínimo

### Nuevo SRV

El técnico realiza un **kit 4cam** por día de lunes a viernes

Total puntos por día 11,95

Total puntos al mes 227,05

Productividad 132,7%

Según escala 56,05 puntos a \$476

**Cobra \$26679,8**

Con 15 Promotores NPS el punto vale \$551

**Cobra \$30883,55**

Si vende \$7500 en Anexos el punto vale \$656

**Cobra \$36768,8 + \$750 = \$37518,8**



Parámetros:

- 19 días hábiles
- 10 puntos por día = Objetivo 190 puntos mínimo

### Actual

El técnico realiza un **kit 4cam** por día de lunes a viernes

Total puntos por día 33

Total puntos al mes 627 puntos

Según escala

**Cobra \$15335**

Con NPS 100% suma \$3809

**Cobra \$19144**

Si vende \$7500

**Cobra \$19144+\$525 = \$19669**

### Objetivo y Descripción

Describir, Informar y Unificar la nueva modalidad de carga en CRMPA Siebel para actividades técnicas.

### Solicitud de Servicio (SS)

### Actividades técnicas

- CATEGORIA: ACTUACION TECNICA
- TIPO : ¿?

*Los tipos de actividades que no se encuentren en este cuadro dejarán de utilizarse en el área técnica.*

## Modalidad de Carga para Actuaciones Técnicas

CRM PA Siebel

TIPO	DESCRIPCION	EJEMPLO
INSTALACIÓN + CONEXIÓN	Se utiliza siempre para contratos nuevos	INSTALACION NUEVA
AMPLIACIÓN (CPC)	Solo se utiliza para ampliar elemento en un equipo ya instalado.	ANEXOS
REPARACIÓN(*)	Se utilizara hasta nuevo aviso, luego solo podrá generarse la actividad REPARACIÓN + MANTENIMIENTO. (*) Esta actividad dejara de utilizarse cuando lo disponga la gerencia	SERVICE Y/O CORRECTIVO

## Modalidad de Carga para Actuaciones Técnicas

CRM PA Siebel



TIPO	DESCRIPCION	EJEMPLO
REPARACIÓN + MANTENIMIENTO	Esta actividad se usa en todos los clientes, ya que cuando se va a realizar un correctivo, se realiza también el mantenimiento. Dejará de existir el concepto garantía , no se utilizara más las opciones REP GARANTIA XXXXX en el campo PROBLEMA	SERVICE Y/O CORRECTIVO
REUBICACIÓN (CPC)	Siempre se utiliza para reubicar un elemento de un lugar a otro en la misma actuación técnica (si se hace en días distinto se realizarán las actividades de desmontaje y montaje). Siempre es cobrable excepto cuando el elemento da fallo por error técnico en el montaje. Actividad utilizada para Corrimientos de 2 o menos	CORRIMIENTOS HASTA 2 ELEMENTOS INCLUSIVE, SI EXCEDE SE DEBERA REALIZAR UNA ACTIVIDAD DE MONTAJE Y OTRA DE DESMONTAJE

## Modalidad de Carga para Actuaciones Técnicas

CRM PA Siebel



TIPO	DESCRIPCION	EJEMPLO
<b>MONTAJE (CPC)</b>	Se utiliza para montar un equipo previamente desmontado. Siempre va en conjunto con desmontaje (excepto cuando el cliente desmonta). Esta actividad reemplaza a la actividad de reubicación donde deban reubicarse más de 2 elementos, menor o igual a 2 corrimientos debe utilizarse una actividad de REUBICACION	MUDANZA-MODIFICACION DE VARIOS ELEMENTOS-
<b>DESMONTAJE</b>	Normalmente se utiliza para desmontar un equipo por obras, en las ubicaciones donde se encuentran los elementos instalados. Siempre va en conjunto con montaje. Para utilizar esta actividad debe existir una actividad previa de MONTAJE	MUDANZA-MODIFICACION DE VARIOS ELEMENTOS-
<b>CONEXIÓN CRA CARTERAS (CPC)</b>	Se utiliza en contratos nuevos cuando parte del equipo a conectar no es nuestro. Normalmente se cambia panel, teclado y se hace la conexión a nuestra CRA con el resto de elementos preinstalados y en funcionamiento, que son propiedad del cliente. Estas promociones son para determinadas zonas.	EQUIPOS NO INSTALADOS POR PROSEGUR QUE NECESITEN MONITOREO.

## Modalidad de Carga para Actuaciones Técnicas

CRM PA Siebel



TIPO	DESCRIPCION	EJEMPLO
REDUCCIÓN	Siempre se utiliza para reducir uno o varios elementos en un contrato instalado. Se debe utilizar para la desinstalación de elementos en un cambio de chasis. Esta actividad estará acompañada por una actividad de AMPLIACION	DESINSTALACION DE ELEMENTOS PARA ACTUALIZACION DE CHASIS, SE COMBINA CON ACTIVIDAD DE AMPLIACION
DESINSTALACIÓN	Solo se usa cuando el cliente se da de baja y el equipo es de alquiler o si es en venta y se llega a un acuerdo con el cliente porque no ha llegado al plazo de la permanencia del contrato.	DESINSTALACION X BAJA
DESCONEXIÓN CRA	Solo se utiliza cuando el contrato se da de baja, el equipo es en venta.	



## Modalidad de Carga para Actuaciones Técnicas

CRM PA Siebel



TIPO	DESCRIPCION	EJEMPLO
CONTINUACIÓN	<p>Solo se utiliza cuando la instalación se hace en dos partes. P.ej cuando vamos a instalar un contrato que tiene intrusión y cctv, pero solo instalamos la intrusión primero y el cctv pasado un tiempo por cuestiones del cliente. Es una actividad excepcional, se intenta cerrar en el mismo mes, ya que si no, no se factura hasta cerrar la continuación.</p> <p>El área técnico mantiene vigente esta actividad durante 15 (quince días) corridos , luego se cancelara para que la gestione el área comercial, esto incluye el cierre de la SS</p>	INSTALACION SIN FINALIZAR CON MATERIALES PENDIENTES (ESTA ACTIVIDAD SE GENERA CUANDO ESTA ACTIVO EL FLAG DE CONTINUACION EN LA ACTIVIDAD DE INSTALACION+CONECION)
CONEXIÓN A RED TELEFÓNICA	<p>Actualmente solo se utiliza para las conexiones ip que no se han podido realizar el día de la instalación. Esto sucede cuando vamos a instalar y el cliente no tiene todavía el router configurado. Antiguamente se utilizaba para la conexión de la línea analógica de la alarma. Esta actividad se utilizara para de derivar al área técnica cuando el cliente tenga problema con la APP SMART (Reemplaza a la actividad de bidireccional técnico).</p>	ALTAS PENDIENTES POR CUALQUIER MOTIVO - APP SMART

## Modalidad de Carga para Actuaciones Técnicas

CRM PA Siebel



TIPO	DESCRIPCION	EJEMPLO
PROGRAMACIÓN	Es una actividad asociada a un servicio que necesita una programación, si no hay servicio asociado (open/close, test periódicos). En los nuevos no se usa ya que todos los servicios estándar están incluidos en la cuota, pero para contratos antiguos que tienes estos servicios se pueden generar este tipo de actividad.	PROGRAMACION DE A/C- TEST-MODO PARCIAL-

### Excepciones

<b>MANTENIMIENTO PREVENTIVO</b>	Solo se utiliza para realizar el mantenimiento obligatorio, cuando no haya tenido una actividad con flag de mantenimiento marcado en los últimos doce meses.	SERVICE PREVENTIVO- PLAN ACCION DE MANTENIMIENTO (CAMPAÑA) SOLO SERA UTILIZADO POR DTO TECNICO
<b>MANTENIMIENTO GRADO 3</b>	Cumple la misma función que la actividad de MANTENIMIENTO PREVENTIVO.	

**Restricciones:** No se podrá cargar tareas de distinta índole en una misma actividad, es decir, no se podrá generar una ampliación y una reubicación en la misma orden de trabajo.

Actividades internas: Estas actividades no se citan, se utilizara internamente

TIPO	DESCRIPCION	EJEMPLO
<b>ASESORAMIENTO TÉCNICO (CPC)</b>	Se utiliza para explicaciones sobre el funcionamiento del sistema (cobrable), para ir a colocar placas (cobrable)	CAPACITACION- CARTELES- RELEVAMIENTO- LAS CAPACITACIONES TIENEN COSTO PARA EL CLIENTE
<b>INSPECCIÓN</b>	Solo la utilizan los auditores, dejan las visitas registradas en Siebel sobre los contratos que auditan.	SOLO PARA DTO AUDITORIAS

### Restricciones

- Los trabajos generados en el momento de la instalación y/o el service deberán ser gestionados por la base técnica.
- Las tareas que no estén generadas en forma correcta por alguno de los sectores, deberán ser resueltas por el/los sectores involucrados.
- Cada sector asignara un área o responsable para la carga de tareas faltantes y/o erróneas, informando contactos, responsabilidades y puestos.
- Dejará de existir el concepto garantía , no se utilizara más las opciones REP GARANTIA XXXXX en el campo PROBLEMA

Caso 1. Actualización de chasis (cambio)

Caso 2: Mudanza con Ampliación

Caso 3. Service + Reubicación (corrimiento)

Caso 4: Service por instalaciones realizadas dentro de los 2 meses

Caso 5: Service Altas pendientes-APP Smart pendientes

Caso 6: Programaciones

