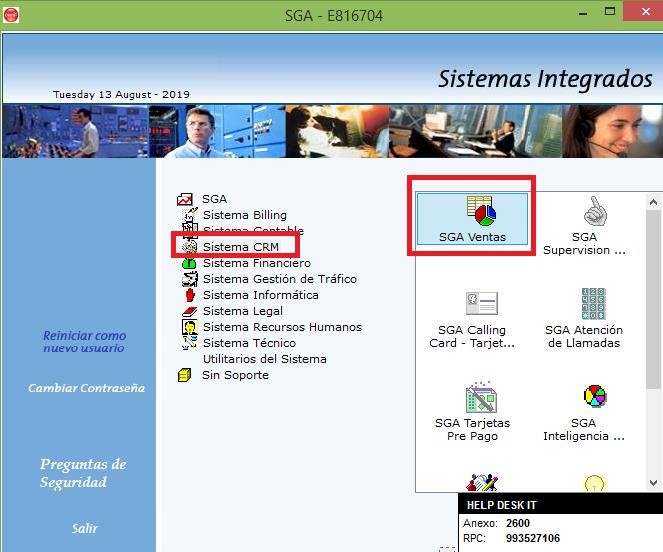
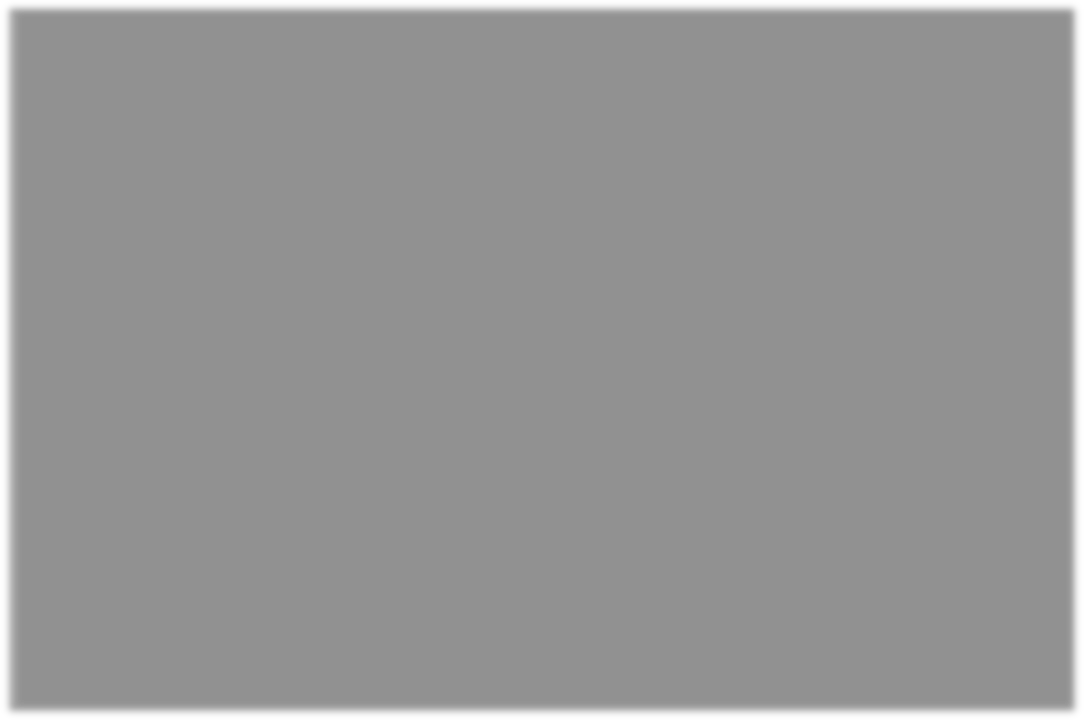
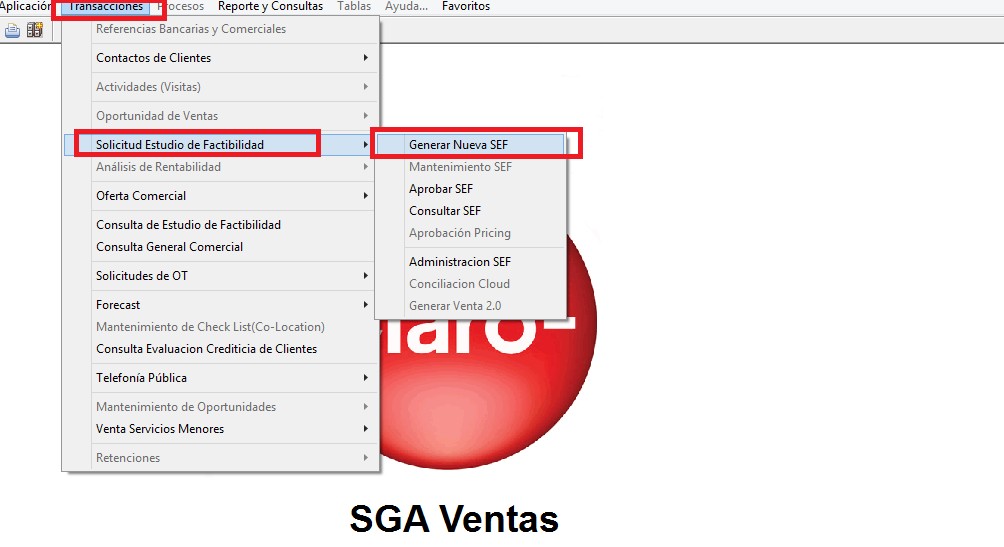
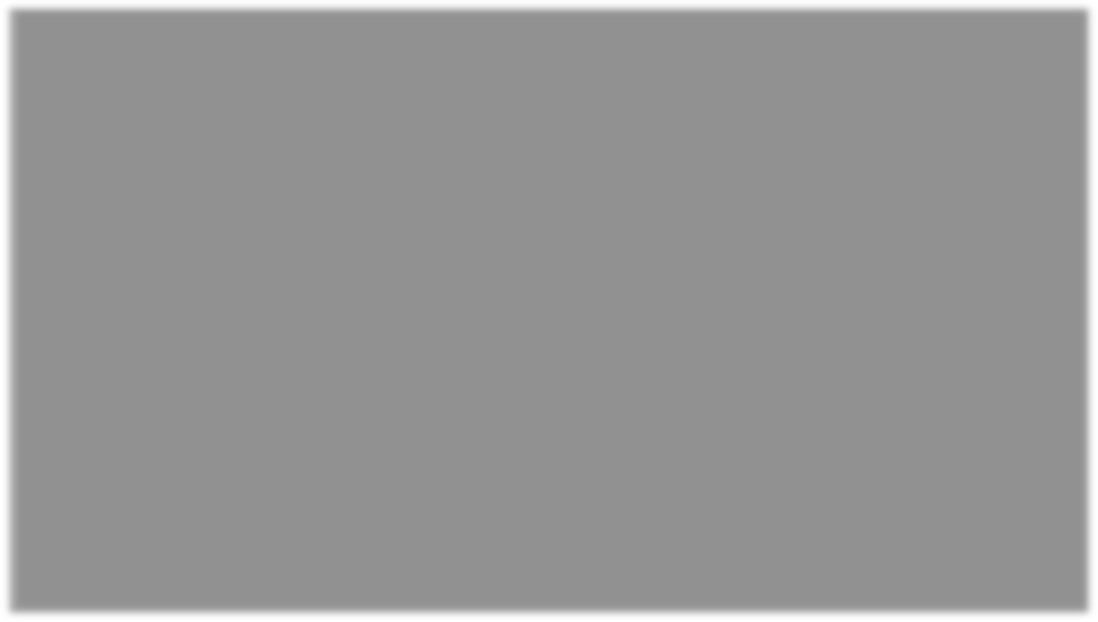
# Generación de proyecto y SOT Cambio de plan (Remoto)

1. Ingresar a **SGA** por **Sistema CRM / Modulo SGA Ventas**.



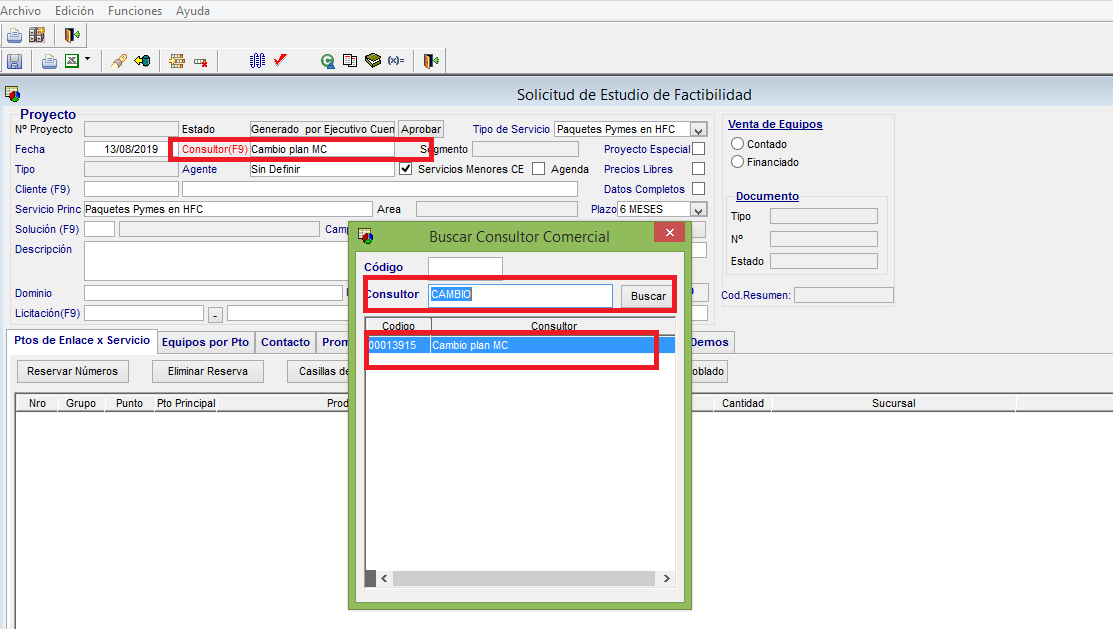
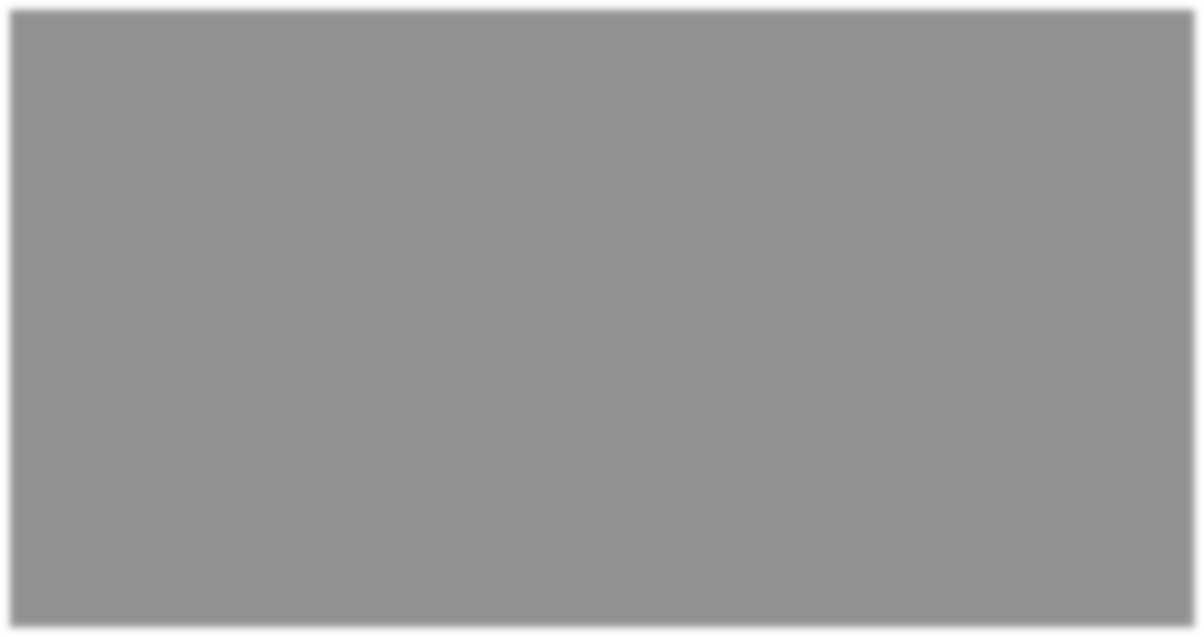
# Ir a Transacciones / Solicitudes Estudio de Factibilidad / Generar Nueva SEF.



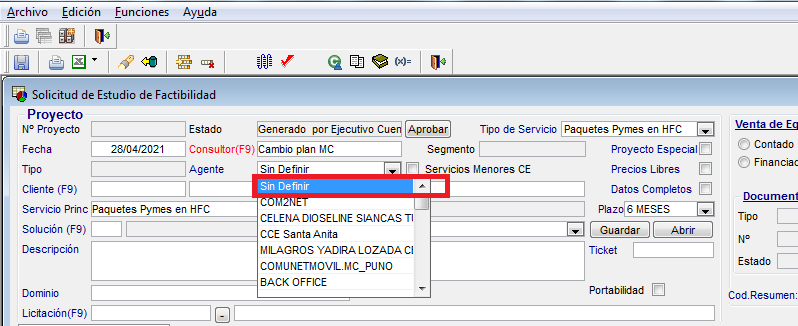
1. En el campo **Tipo de Servicio** seleccionar **Paquetes Pymes en HFC**

****

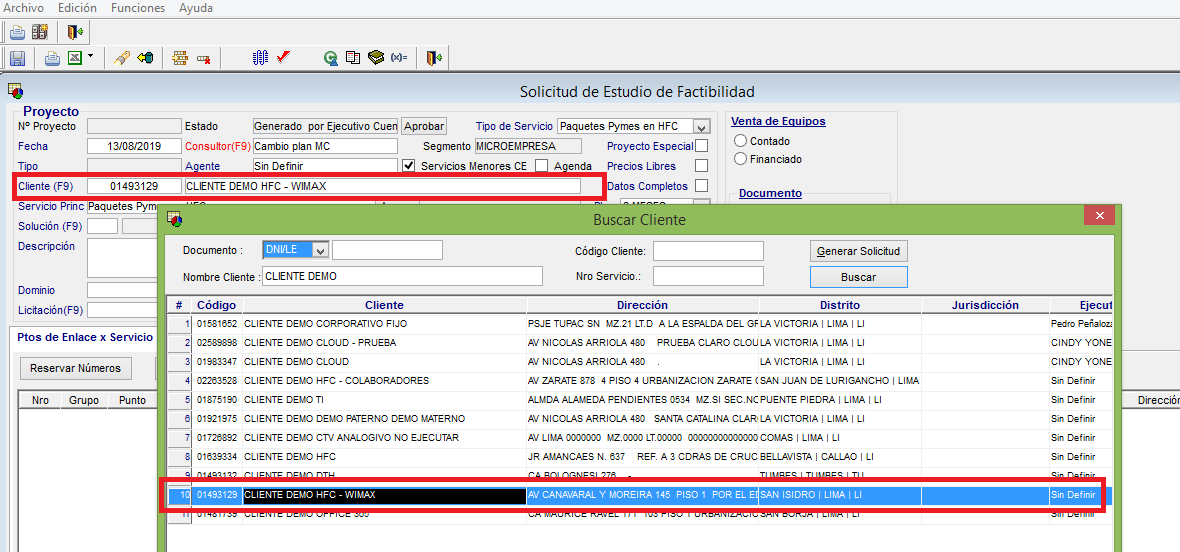
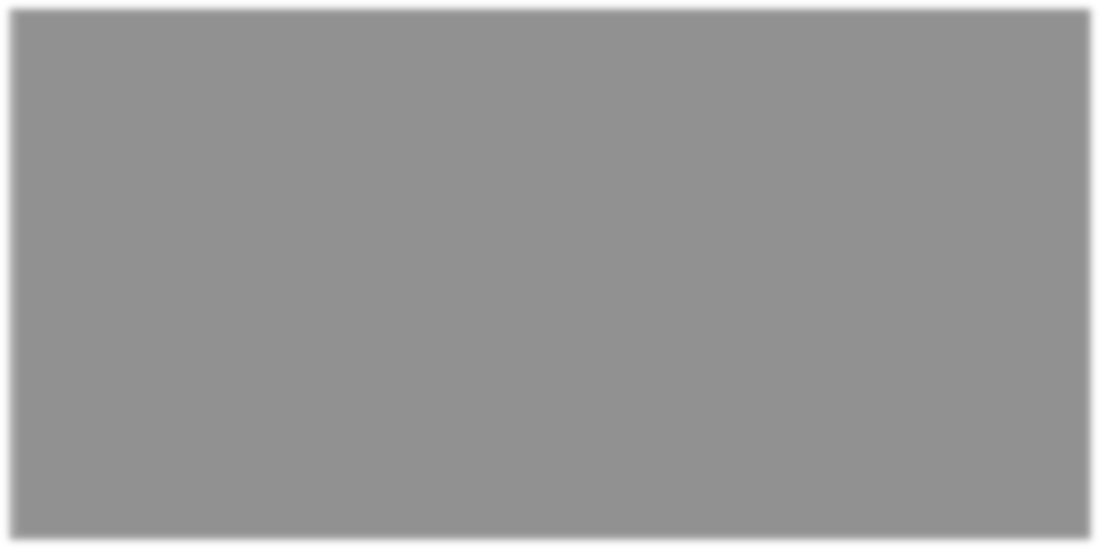
1. Campo **Consultor** presionar **F9** en la ventana emergente buscar **Cambio plan MC** y seleccionar con doble clic.



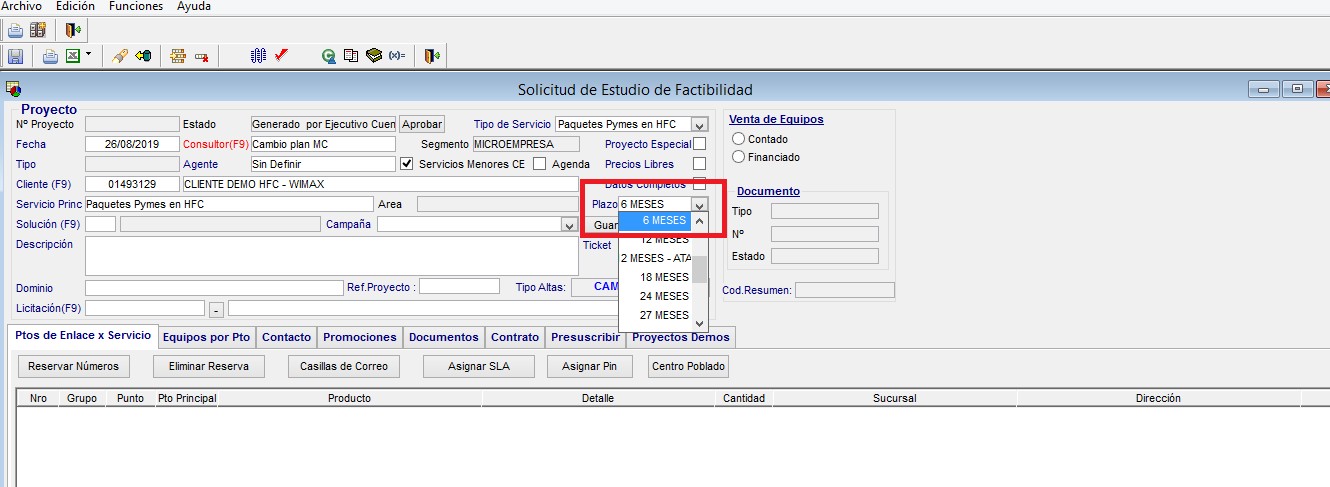
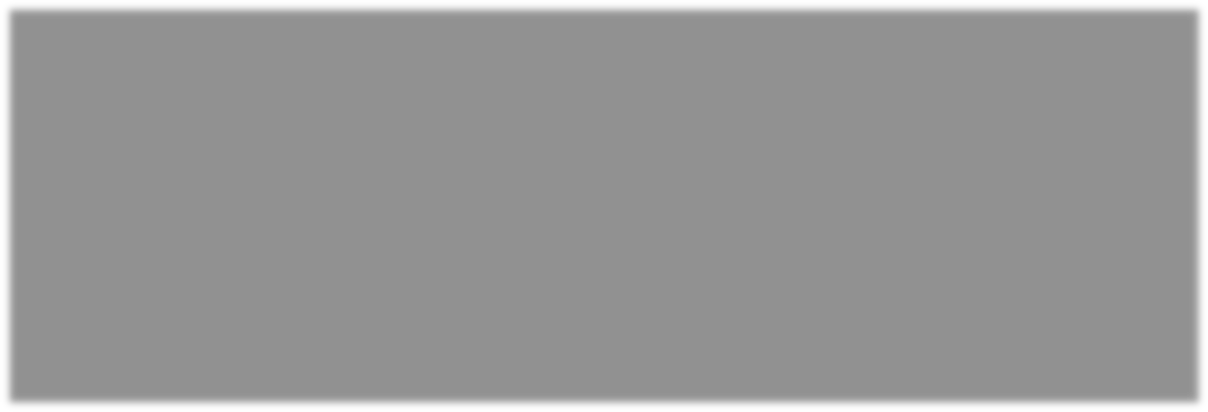
1. En el campo **Agente** seleccionar **Sin Definir**

****

1. Campo **Cliente** presionar **F9**, en la ventana emergente ubicar al cliente y dar doble clic.

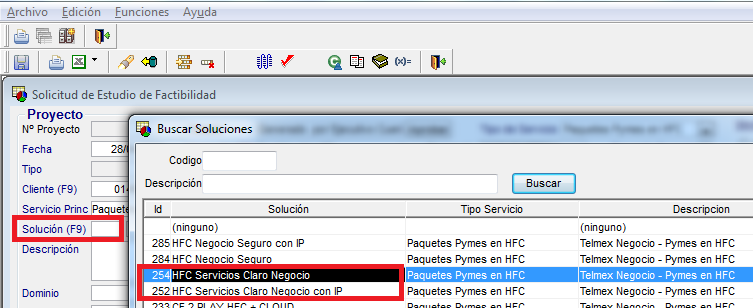


1. Para **Plazo** seleccionar **6 Meses**.



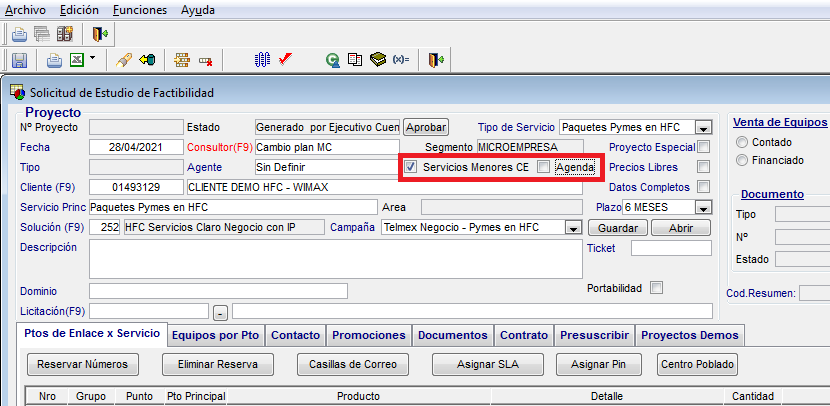
1. Campo **Solución** presionar **F9** y elegir la oferta vigente solicitada 3Play, 2 Play o 1 Play.

\*Se encuentra diferencia en caso tenga o no tenga IP.



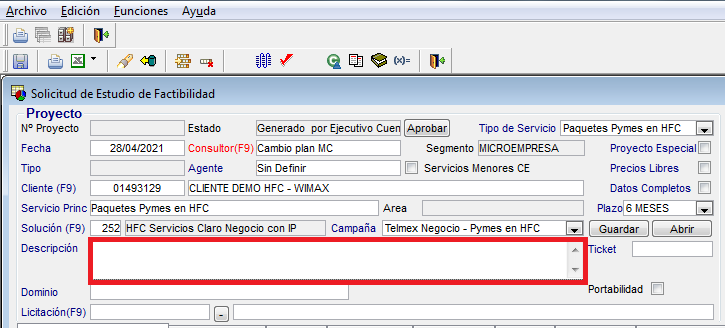
1. Colocar el check en “Servicios menores” y dejare en blanco “agenda”. (TRABAJO REMOTO)

Colocar el check en “Servicios menores” y check en “agenda”. (TRABAJO EN CAMPO)





1. Para el campo **Descripción** colocar la plantilla recomendada líneas abajo.



# PLANTILLA CAMBIO DE PLAN HFC - CE - CN:

**AS PERSONALIZADO MDY**

-Tipo de Trabajo: REMOTO/ CAMPO

-N° Proyecto de origen:

-Plan Actual:

-Nuevo Plan:

-Producto Cloud: (Presencia Web - Correo Empresas - Respaldo en Línea Seguridad Empresas)

-SVA Adicional: (Indicar si hay algún servicio adicional a mantener)

-Modelo del Router Actual: (Indicar según aplicativo Incognito)

-Costo del nuevo plan: (Según NP)

-Mantiene IP Pública: (Colocar la IP para mantenerlo según aplicativo Incognito)

-Números a reservar: (Colocar líneas a reservar).

-Detalle / Observaciones: (Indicar si hay algún trabajo adicional indicado por el cliente).

-Contacto:

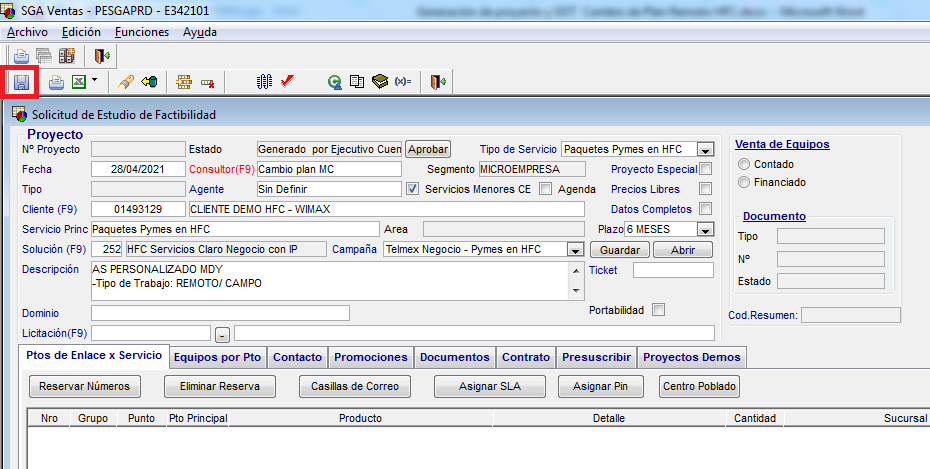
-Correo Electrónico del contacto:

-Telf. Contacto (Celular):

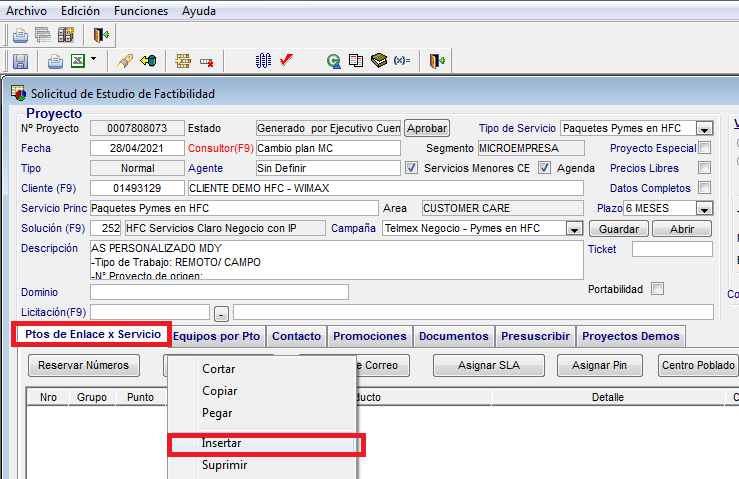
-Horario de Contacto:

-Asesor CAE:

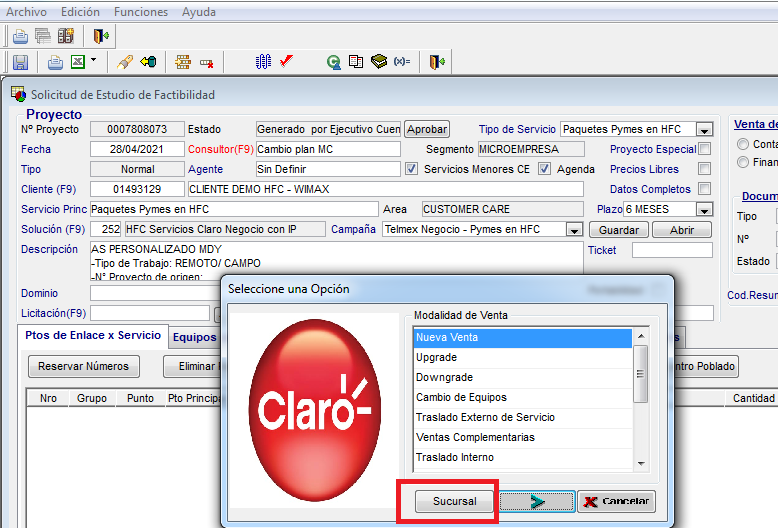
1. Dar clic en **Grabar / Aceptar** para guardar y generar el número de proyecto.



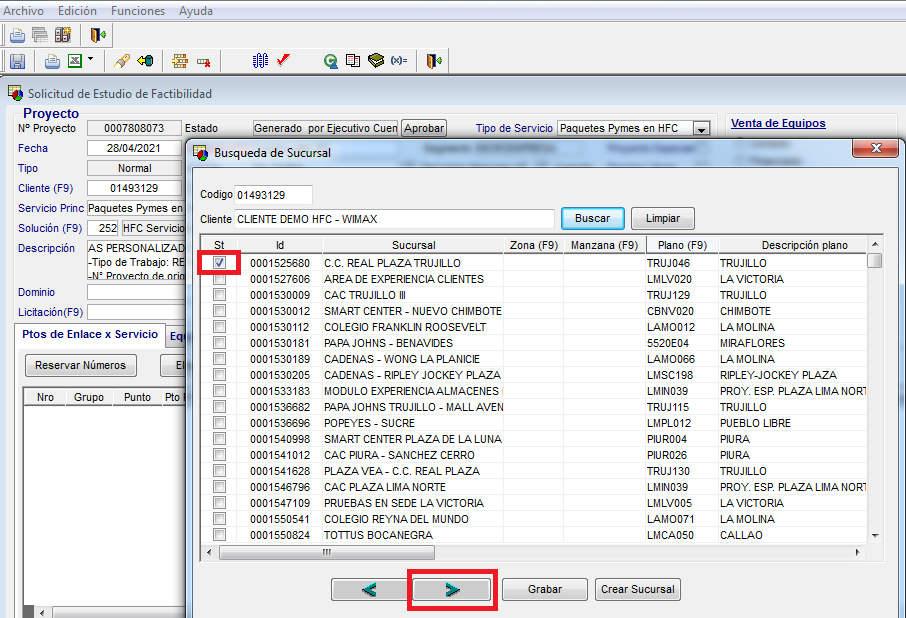
1. En la pestaña Ptos de Enlace x Servicio dar clic derecho y luego Insertar



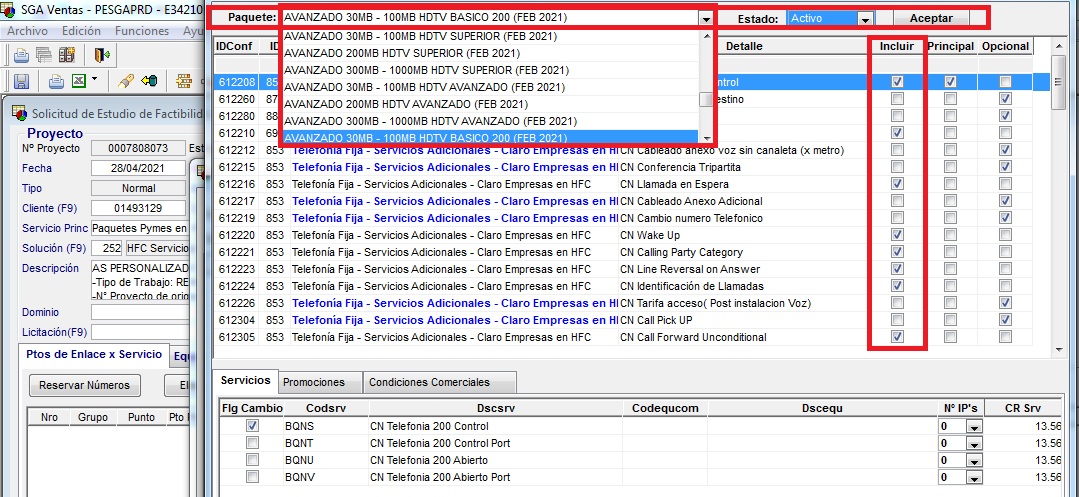
1. *En la siguiente ventana seleccionar* ***Nueva Venta*** *y luego* ***Sucursal.***



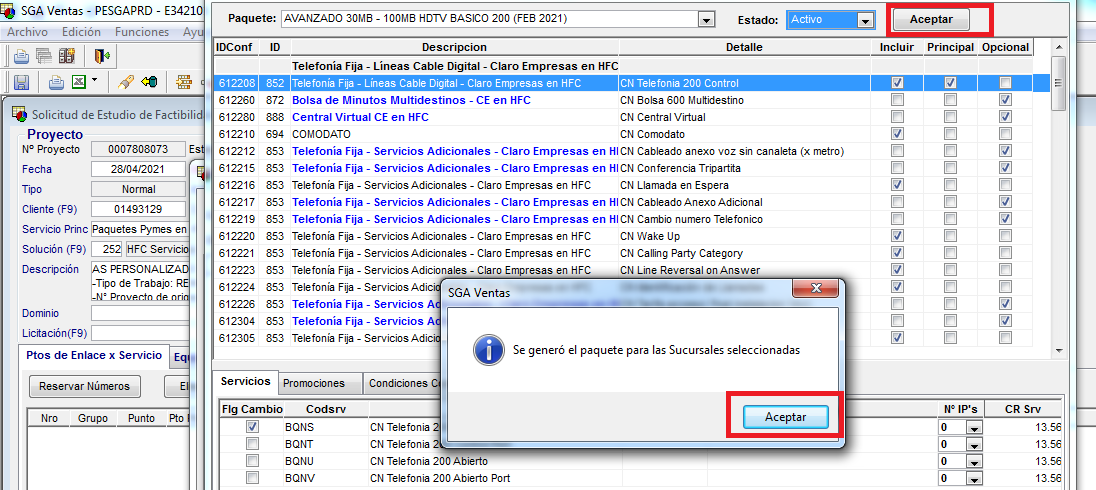
1. Marcar con un check en la Sucursal donde está instalado actualmente el servicio por último clic en Grabar y en el botón >.



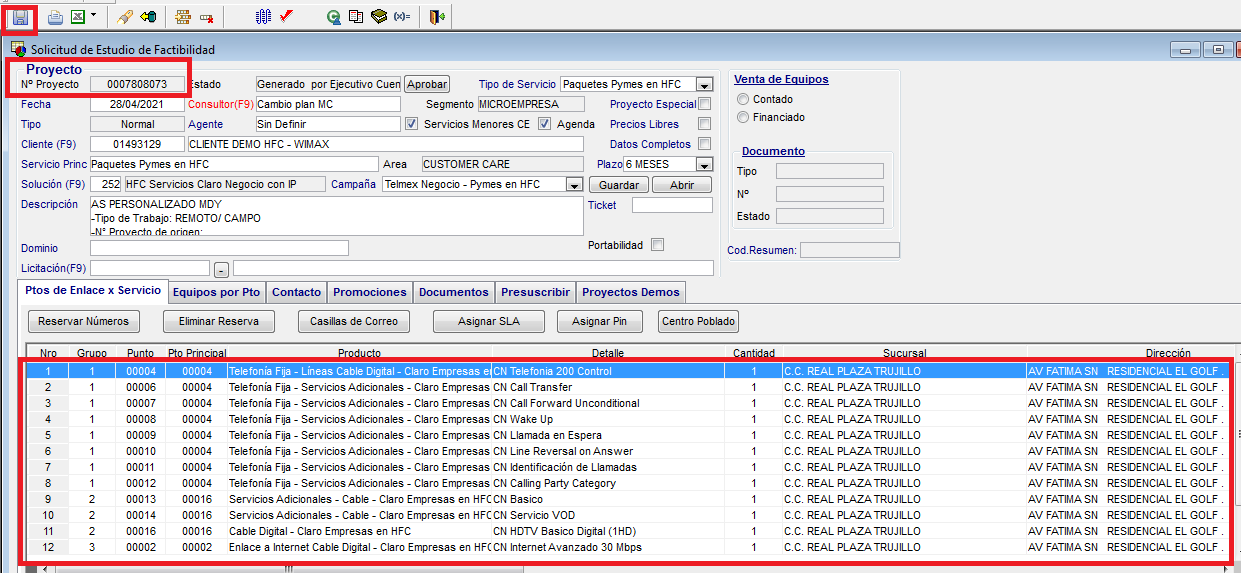
1. Campo Paquete seleccionar la oferta vigente ofrecida 1 Play / 2 Play o 3 Play, se trabaja solo con la columna Incluir donde se debe marcar los recuadros de los servicios, cantidad de minutos, tipo de servicio de cable, velocidad de internet y paquete Cloud (Tener en cuenta que debemos incluir, líneas adicionales, equipos, IP, o algún Servicio VAS solicitado por el cliente).



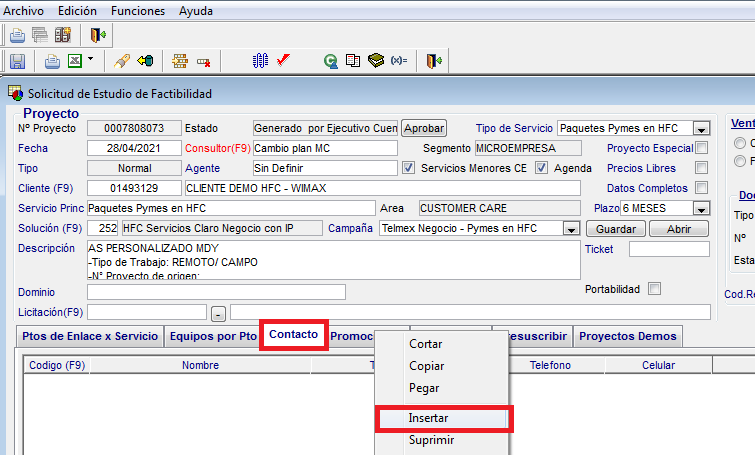
1. Dar clic en el botón Aceptar y por último nuevamente Aceptar.



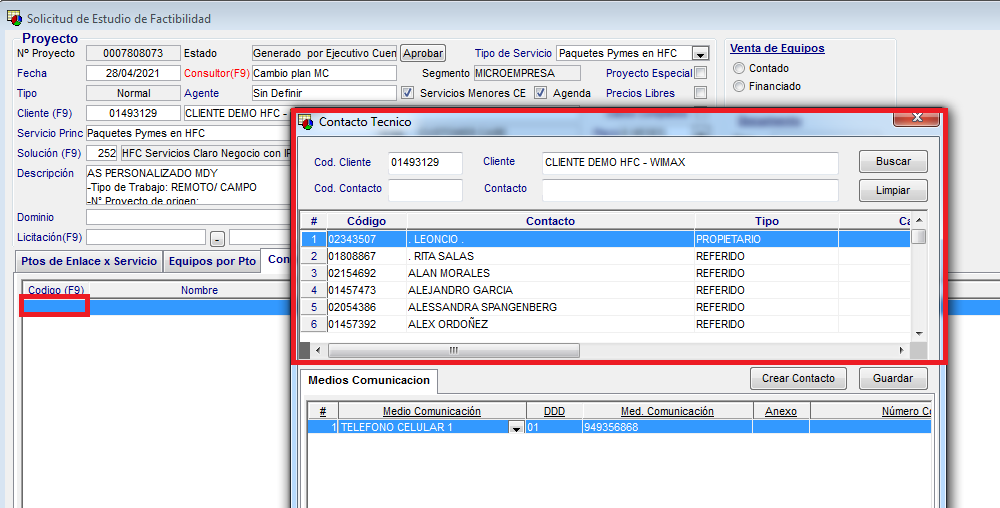
1. Validar los componentes ingresados y dar clic en Grabar / Aceptar



1. En la pestaña Contacto dar clic derecho y luego Insertar



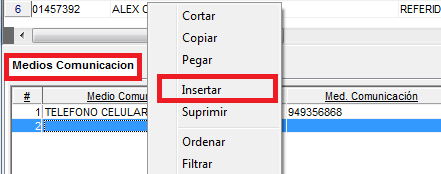
1. Presionar F9 en el campo Código y en la ventana emergente seleccionar con doble clic al contacto. (Se puede seleccionar cualquier contacto ya que finalmente se comunicaran con el contacto que detallaron en la plantilla)

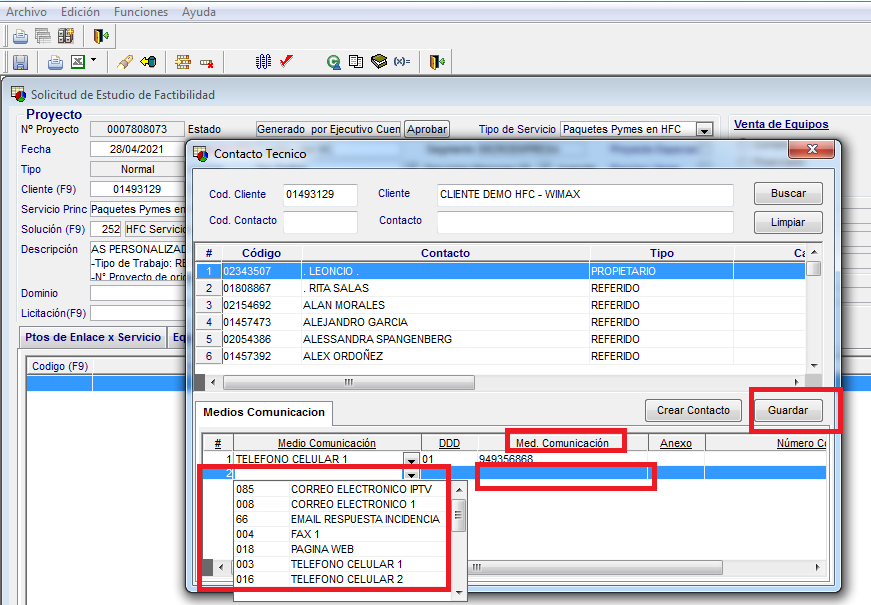


19.1. Si cuentan con un mensaje de actualizar correo y/o teléfono de contacto,

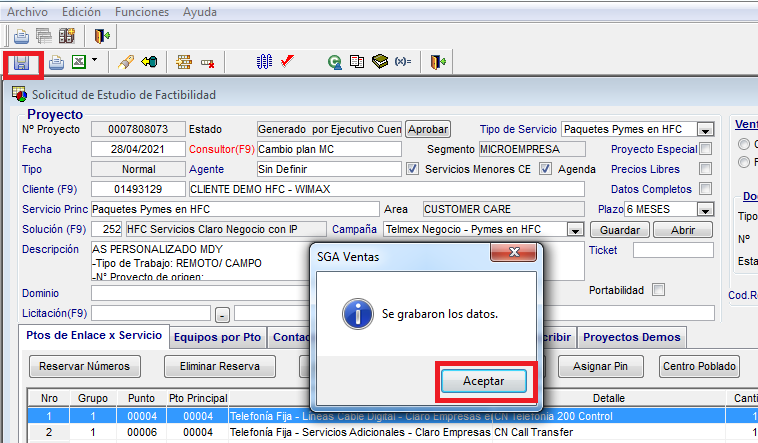
En la pestaña “medios de comunicación”, clic derecho insertar

Luego seleccionar de acuerdo a la información que se actualizara, poner la información en el campo “Med. Comunicación” y guardar.



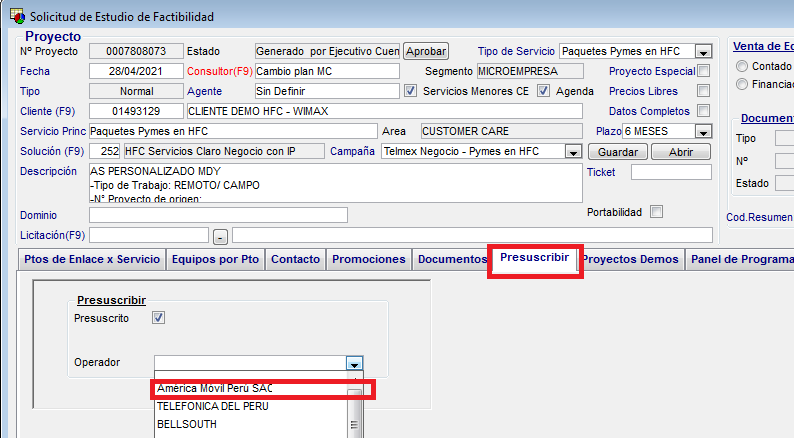


1. Dar clic en Grabar / Aceptar .

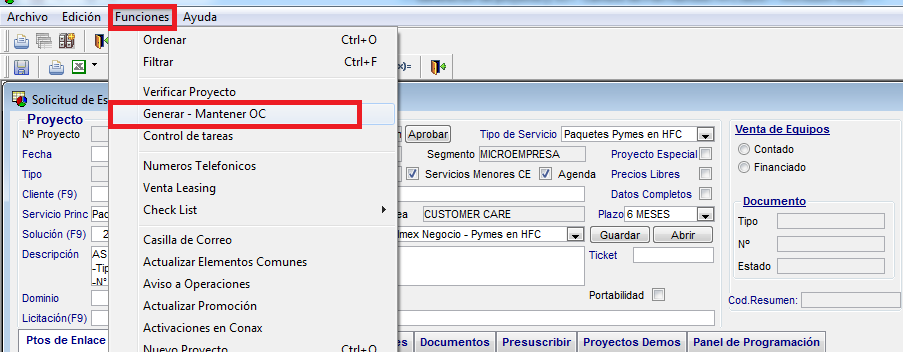


1. *En la pestaña* ***Presuscribir*** *seleccionar* ***América Móvil Perú S.A.C.***

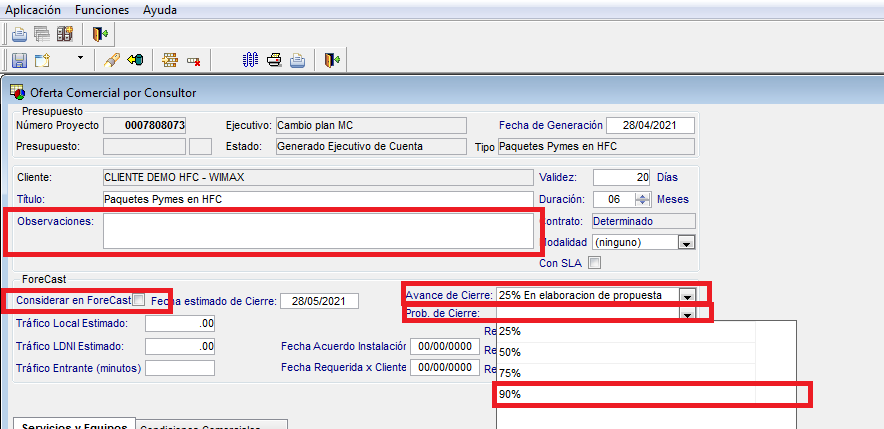
\*si se selecciona un plan abierto se debe de validar previamente con el cliente si esta presuscrito con otro operador ya que de ser así se debe seleccionar el operador que informe el cliente.



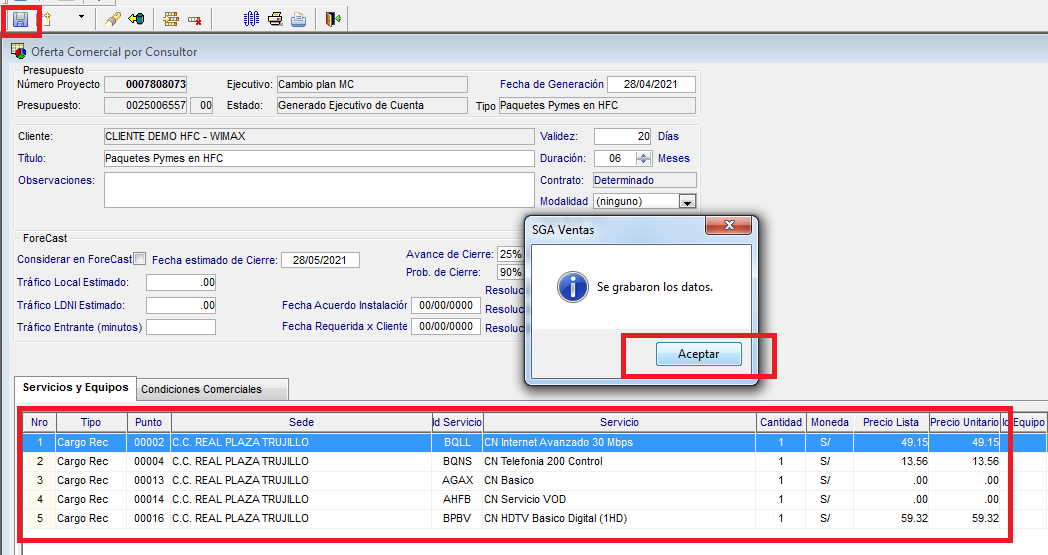
1. Ir a Funciones / Generar - Mantener OC.



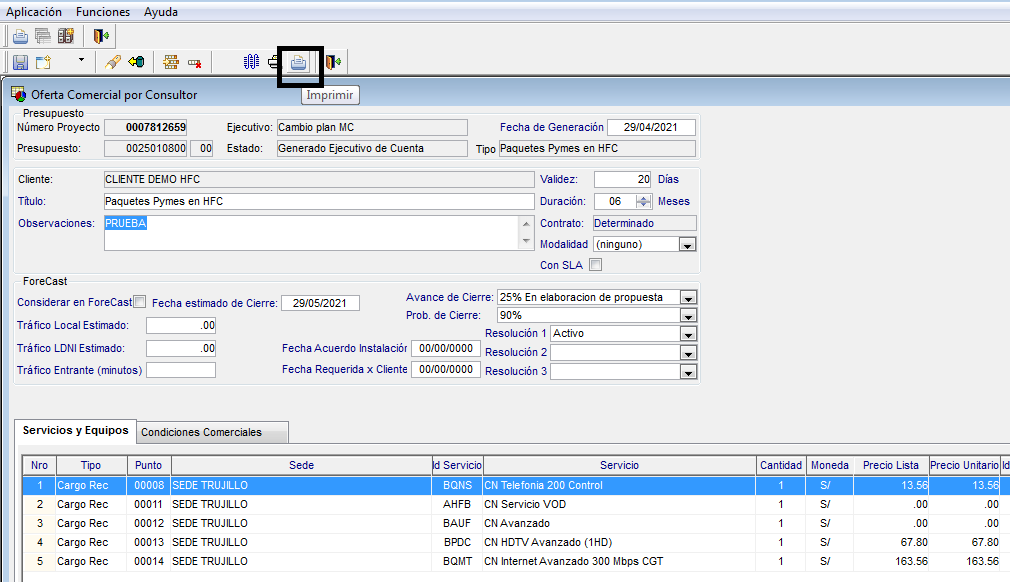
1. *En el campo* ***Observaciones*** *colocar la plantilla recomendada inicialmente, retirar el* ***Check*** *de la opción* ***Considerar en Forecast*** *y en* ***Prob. de Cierre*** *colocar al* ***90%***



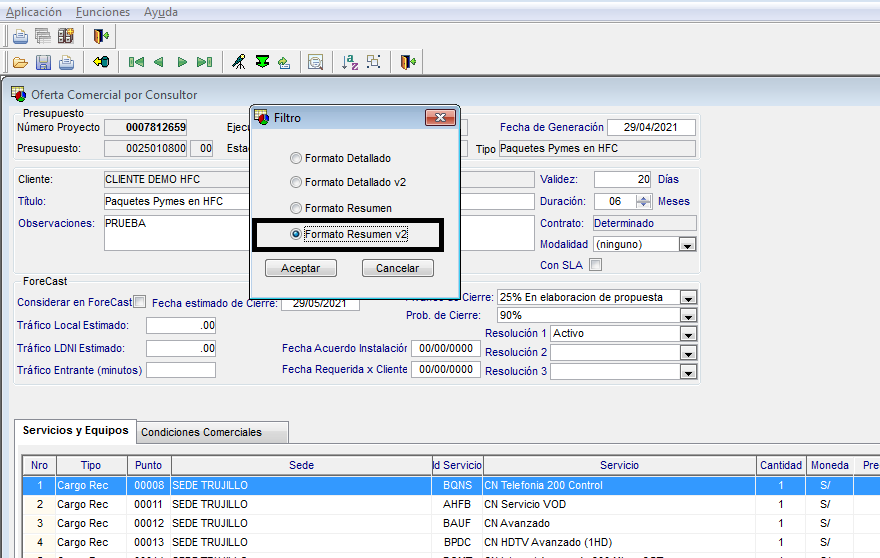
1. *Dar clic en* ***Grabar / Aceptar*** *y se carga de manera automática los costos del servicio*



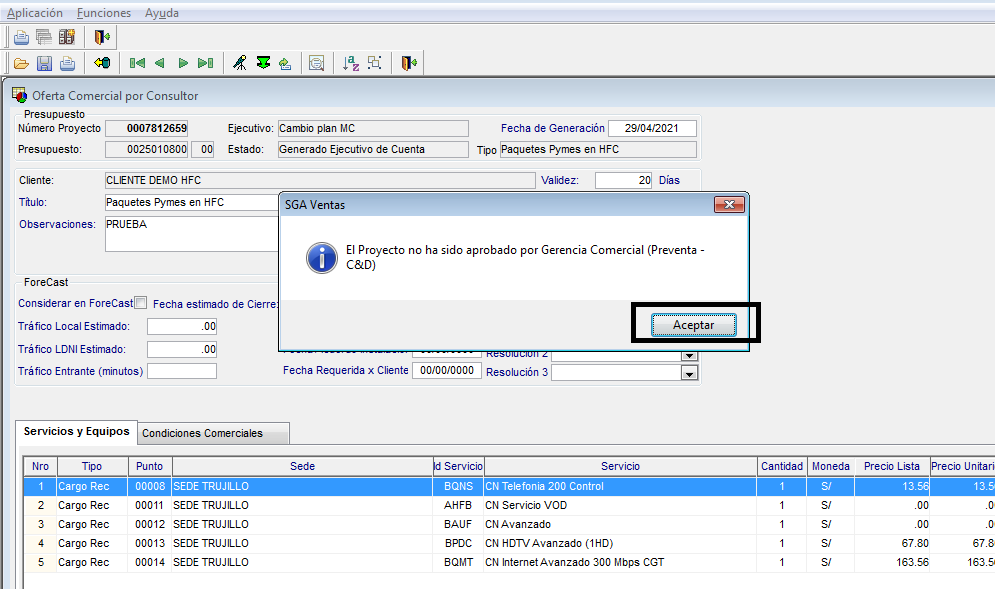
1. Para validar el costo total del servicio dar clic en el botón Imprimir



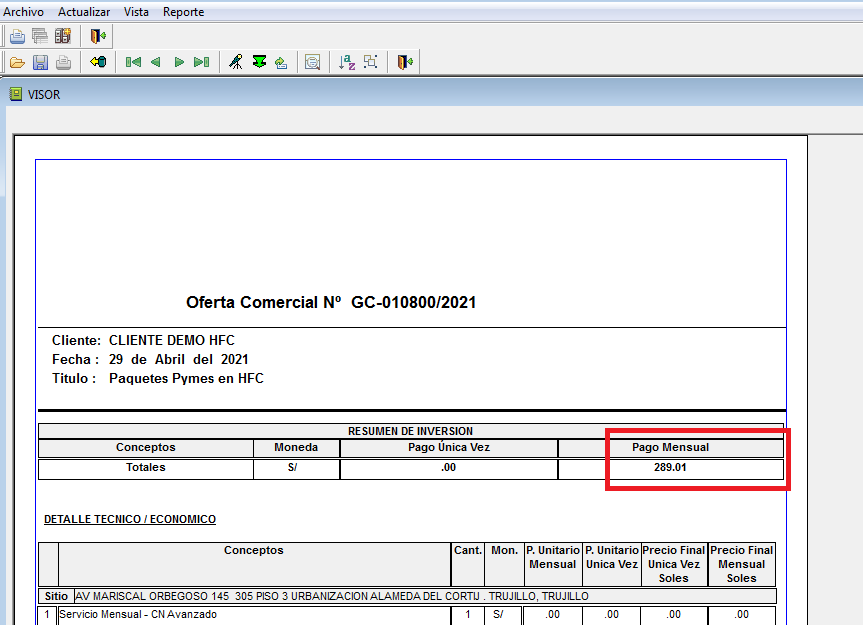
1. En la ventana emergente seleccionar Formato Resumen V2 y luego Aceptar



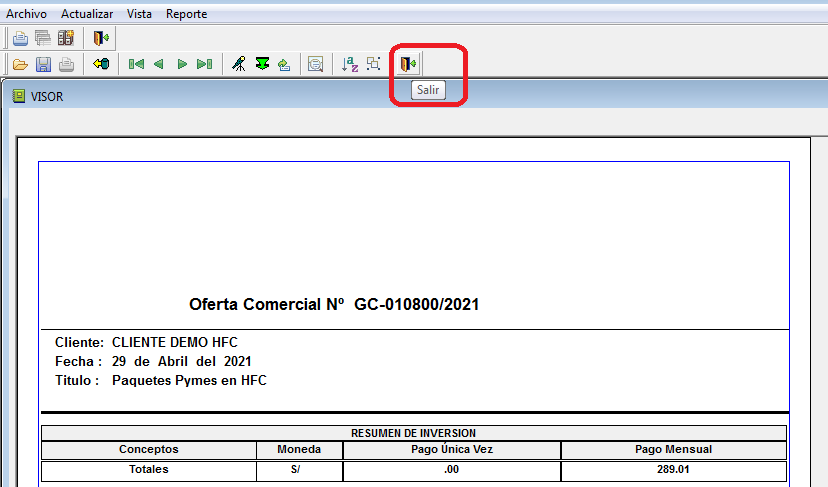
1. Dar clic en Aceptar.



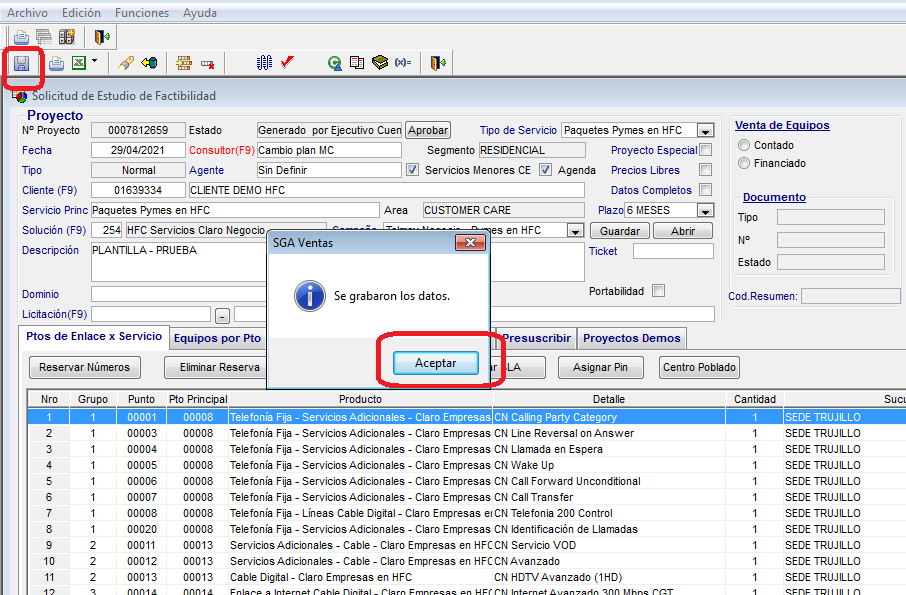
1. *Validar que los costos del documento correspondan al proyecto generado y la oferta O el costo del plan vigente que se indicó y acepto el cliente (la oferta incluye IGV)*

**

1. *Dar clic en el botón Salir*

**

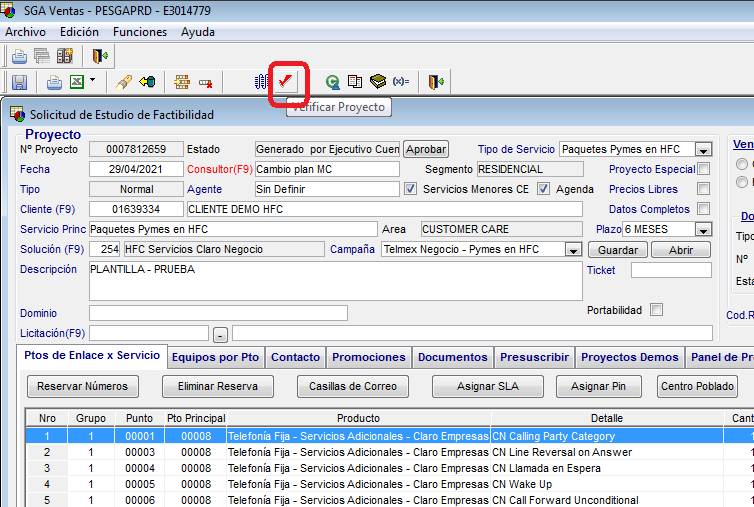
1. *Dar clic en Grabar / Aceptar.*

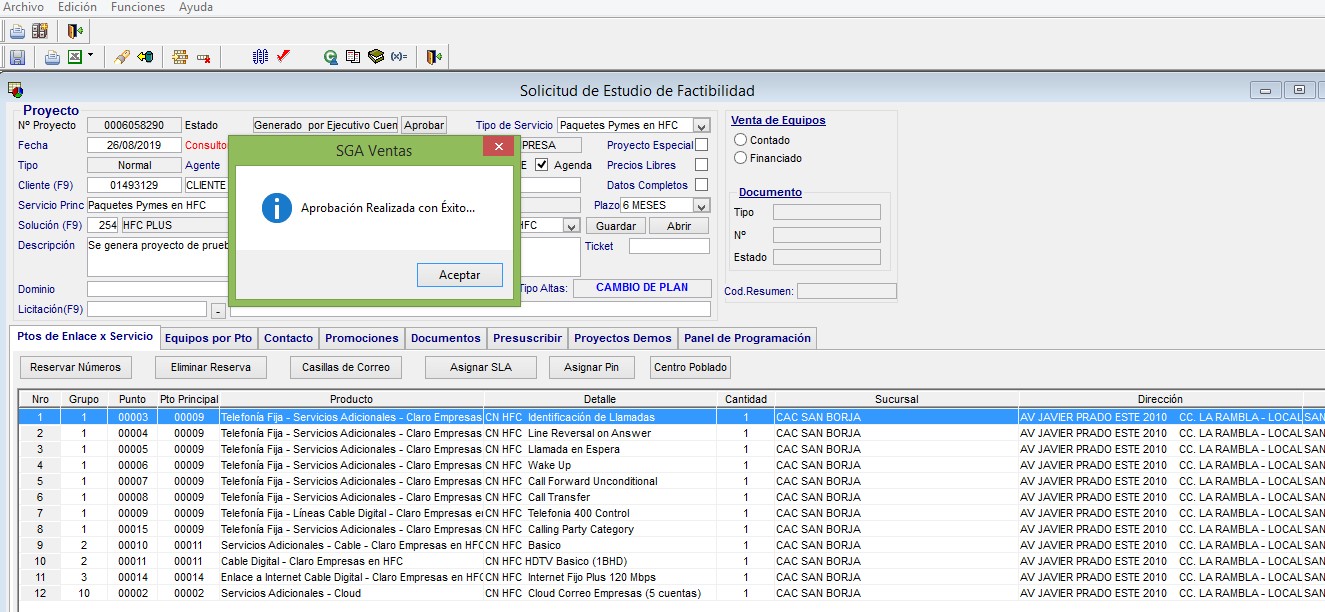
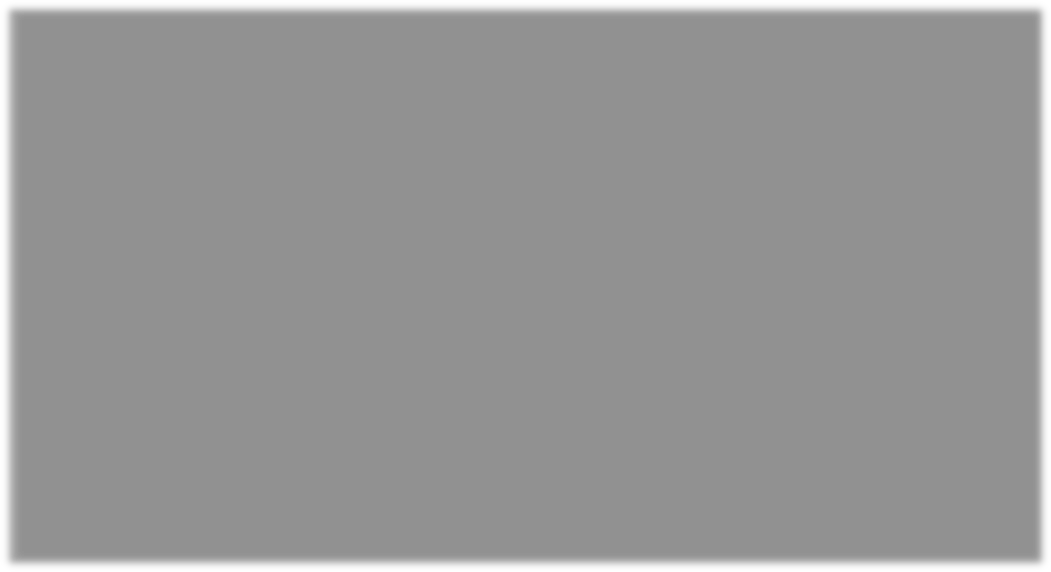


1. ***Si la atención es remota:***

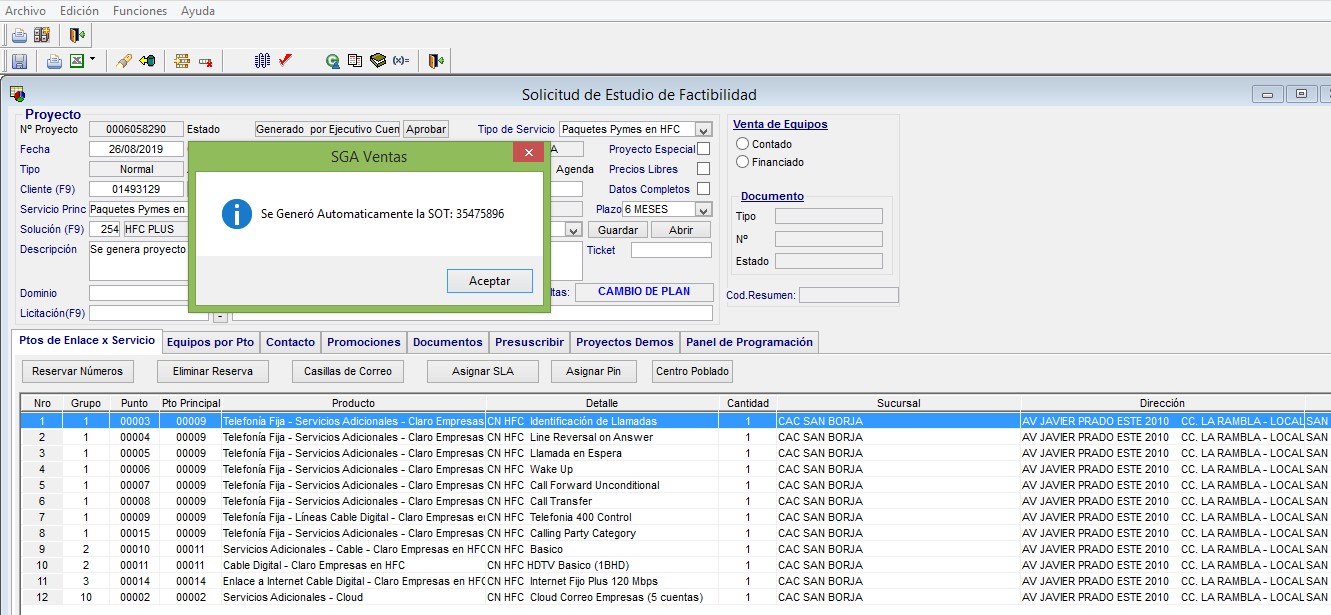
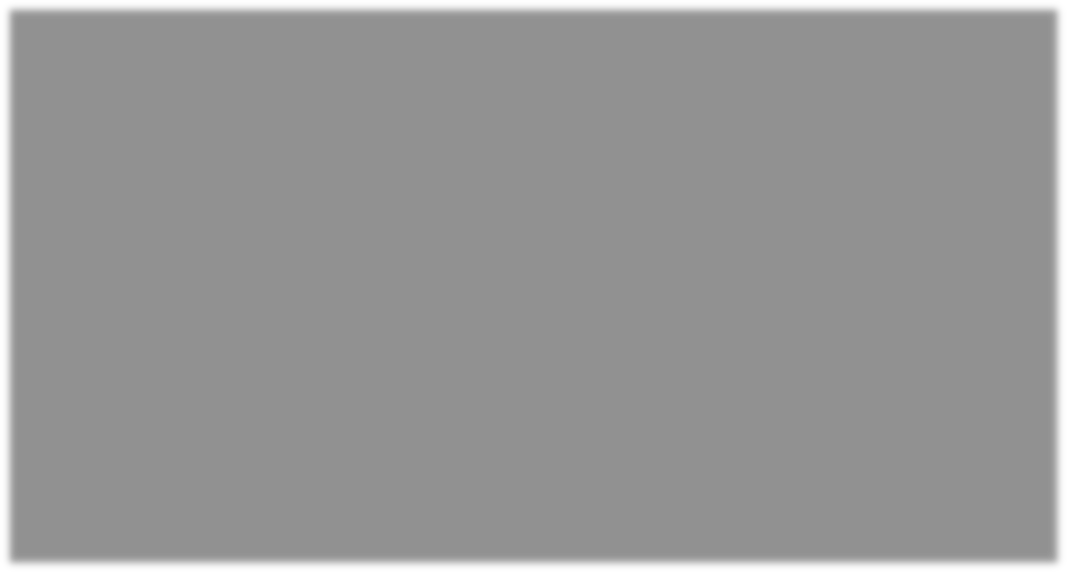
*clic en el botón* ***Check (ROJO)*** *para aprobar el proyecto, deben Esperar hasta que aparezca otra ventana emergente y dar en aceptar.*

*\*\*****(ir directamente al paso 33 si la atención es en campo):***

**

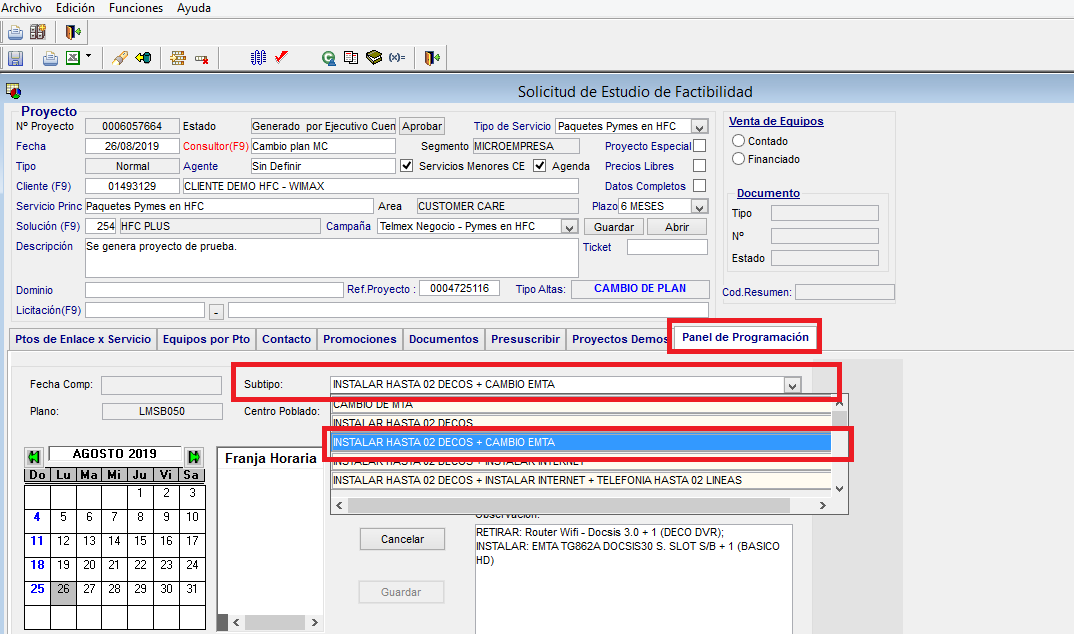
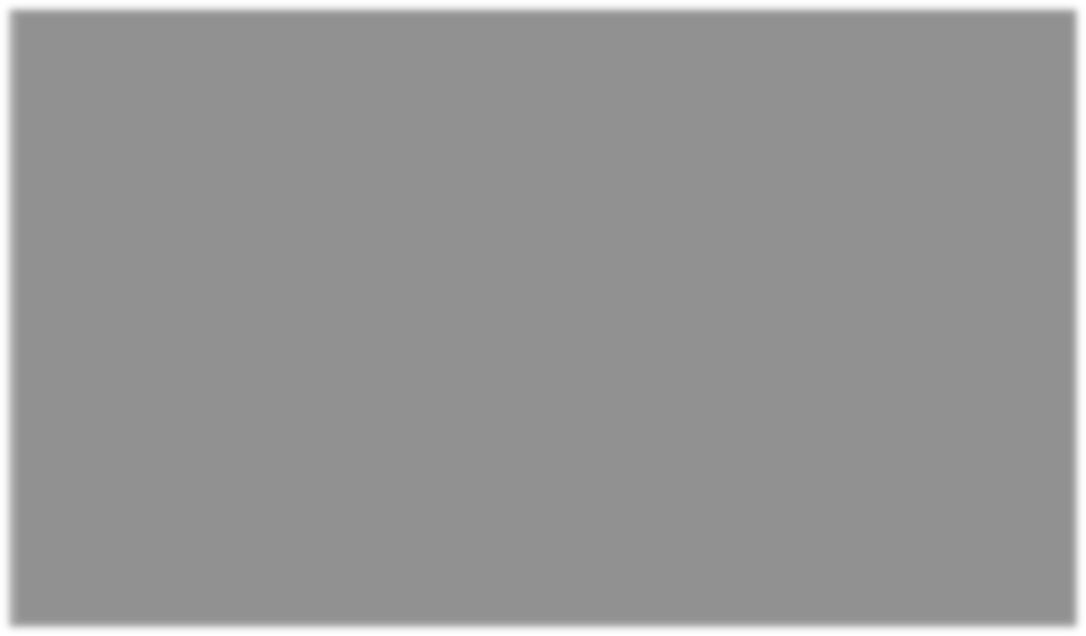


1. *Validar el número de* ***SOT*** *generada para seguir con el proceso*

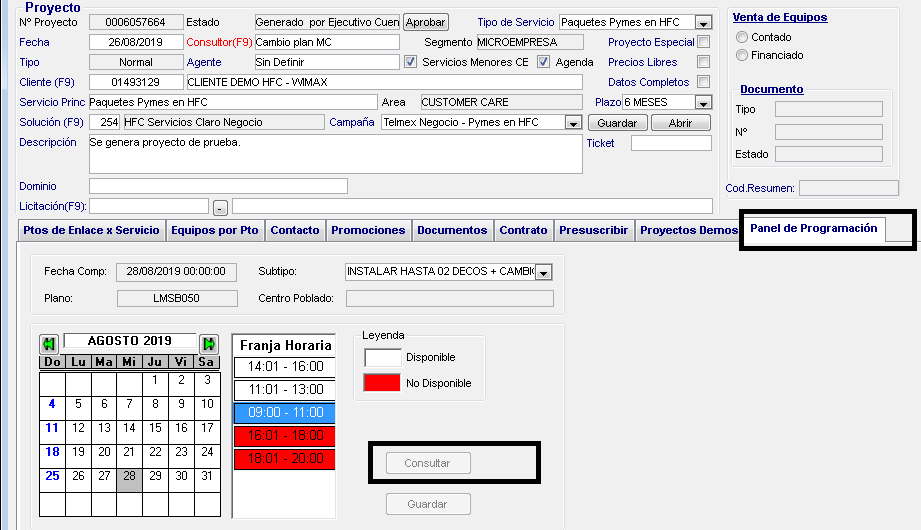


**SI EL CAMBIO DE PLAN ES EN CAMPO**

1. En la pestaña Panel de Programación campo Sub Tipo seleccionar el trabajo según el cambio a solicitar.



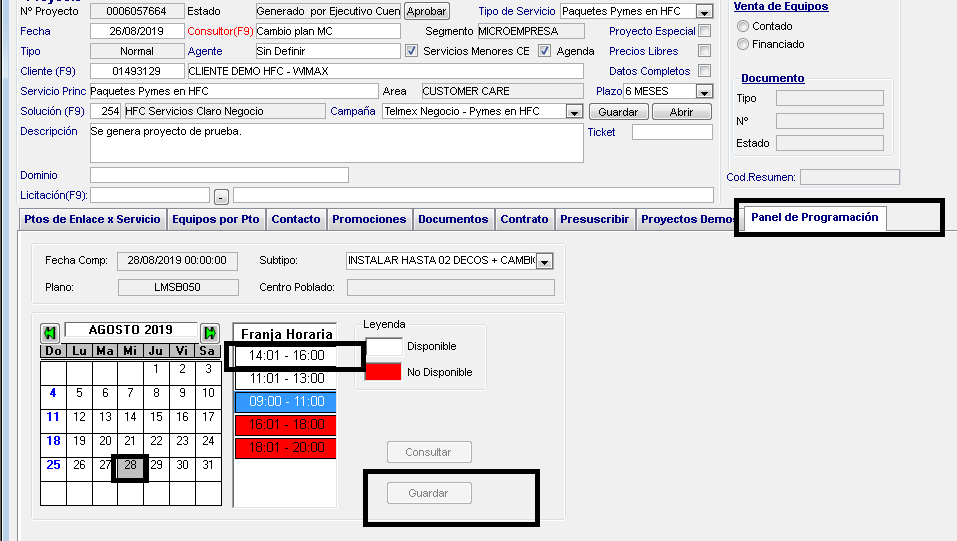
1. Click en consultar.



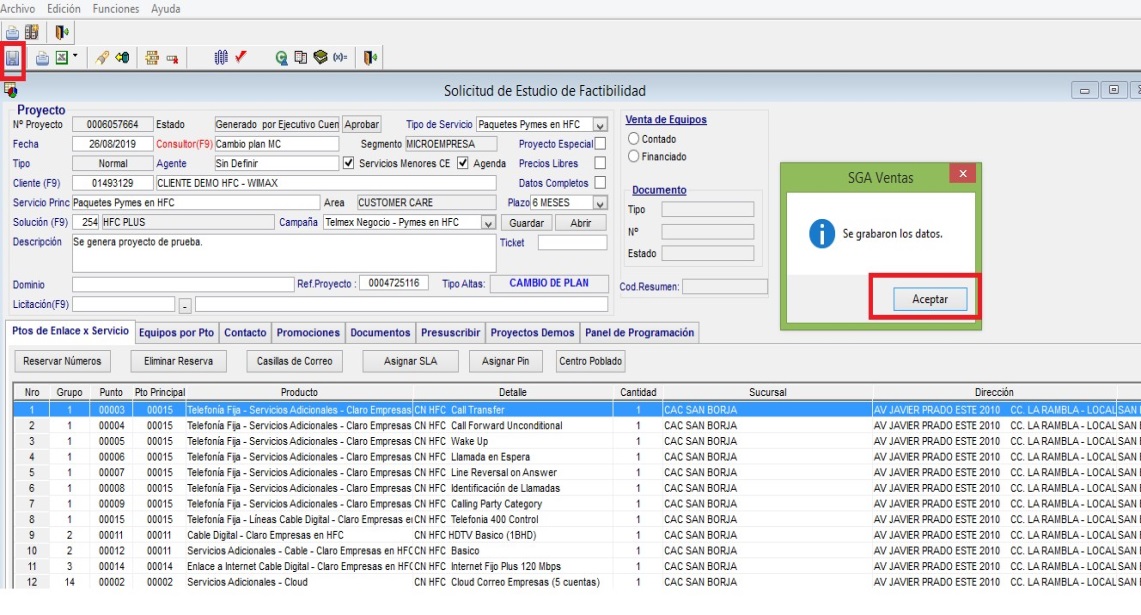
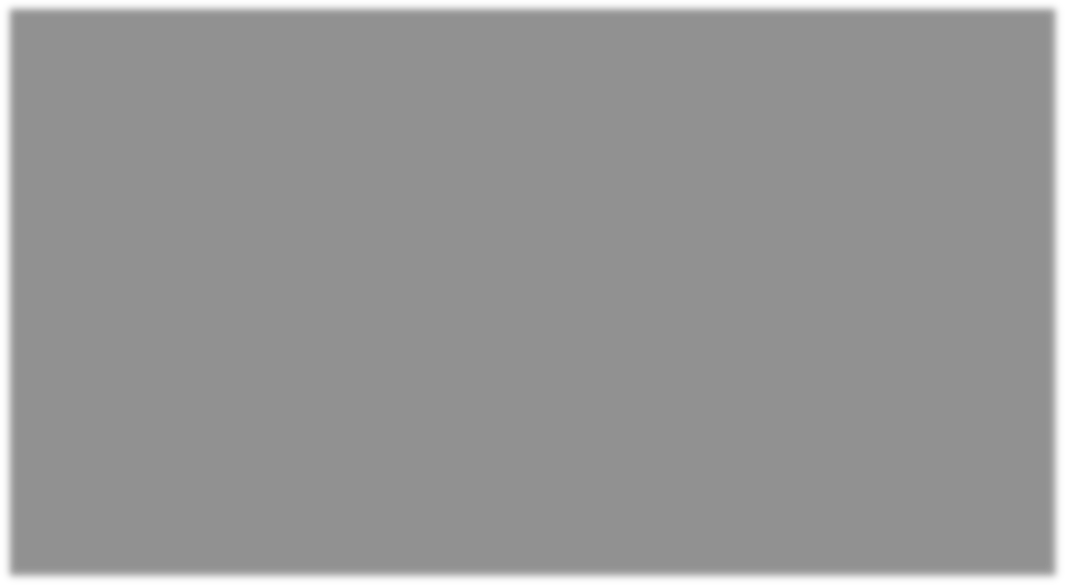
1. Seleccionar la fecha y hora/ y Guardar.

-Solo se podrá seleccionar si la rango de hora de la Franja Horaria esta en blanco.

\*\*Roja significa que no está disponible.



1. Aceptar.



\*\* Y para finalizar seguir los pasos del 31 al 33