

CHEKLIST SOLICITUDES CONSULTORIA

Solicitudes:

Solicitud de cotización:	3
Solicitud de precio especial:	3
Solicitud de video llamada:	4
Solicitud de alta de servicios:	5
Solicitud de alta de servicios (sin contratos):	6
Solicitud de baja:	7
Solicitud de cambios:	8
Cambio de domicilio de servicio avanzado.....	8
Solicitud de contratos	9
Proceso de contratos	10
Correo de ejemplo envió de contratos.	11

Solicitud de cotización:

Para solicitar una cotización de servicios avanzados a consultoría es necesario pedirla vía correo electrónico compartiendo los siguientes elementos:

- Solicitar vía correo electrónico la cotización del servicio.
 - Datos de contacto del cliente.
 - Razón social del cliente.
 - Nombre completo del contacto.
 - Celular del contacto.
 - Correo electrónico del contacto.
 - Facturación Mensual del cliente.
 - Cuenta maestra (En caso de que aplique, en caso contrario una línea donde el cliente facture).
 - Dirección de instalación del servicio. (De ser posible adjuntar link de Google Maps o Georreferencias)
 - Servicio a cotizar.
 - Indicar que servicio avanzado se debe cotizar por parte de consultoría.
- Nota: Inicialmente se prepara una cotización con precio de lista, posterior a la respuesta del cliente se puede pedir un precio especial para realizar contrapropuesta.*
- Cotizaciones que incluyan servicios básicos (paquetes, líneas comerciales, etc.) son responsabilidad del ejecutivo gestionar carga y alta de los mismos.

Solicitud de precio especial:

Para solicitar una contrapropuesta con precio especial se debe proporcionar los siguientes elementos al área de consultoría:

- Justificación (El porqué del precio especial).
- Precio ideal / target (Target que debemos alcanzar en un escenario optimo).
- Propuesta de competencia. (Cotización por parte de la competencia, esto apoyara en gran medida a que el departamento de finanzas acceda a un precio más competitivo).

Solicitud de video llamada:

Cuando se requiere que el consultor ingrese a una video llamada para presentación comercial, resolución de dudas, apoyo a operación, se requiere:

Presentación comercial: Presentación de propuesta comercial y solución realizada por consultoría, así como seguimientos de la misma.

Resolución de dudas: Apoyo con dudas del cliente respecto a un servicio.

Apoyo a operación: Sondeo de cliente, recolección de información importante para propuesta adecuada.

- Mandar invitación de video llamada por correo electrónico a calendario con 24 hrs. de anticipación (Esto para lograr una organización adecuada con los pendientes diarios)
 - En caso de situación emergente pedir apoyo vía telefónica, con el objetivo de coordinar de manera correcta.
 - Incluir en todas las invitaciones a supervisión (Mariana Meza MRAMIREZ@telmex.com)
- Mandar antecedentes del caso del cliente vía correo electrónico (Esto cuando el caso es: Apoyo a operación o resolución de dudas).

Solicitud de alta de servicios:

Cuando se requiere solicitar el alta de servicios avanzados para continuidad de la contratación de los mismos es necesario compartir los siguientes elementos.

- Solicitar vía correo electrónico el alta del servicio.
- Datos de contacto de la persona responsable en sitio de instalación.
 - Nombre completo.
 - Celular.
 - Correo electrónico.
- Comprobante de domicilio no mayor a 3 meses (Cuando el sitio de instalación es diferente a la dirección que aparece en la constancia de situación fiscal).
- Georeferencias (Coordenadas geográficas del sitio de instalación).
- Línea en sitio (Línea telefónica que se encuentre instalada en sitio).
- Contratos firmados por el cliente, originales recolectados, enviados al departamento jurídico en plaza patria y validados por el personal jurídico.
- Verificar que el cliente se encuentre dado de alta en sistema para carga de servicios (En caso de que no se encuentre dado de alta, mencionar a consultor y proporcionar Constancia de Situación Fiscal).
- Solicitar cuenta maestra 6A Uninet 7A Telnor (Cuando el cliente no cuente con esta modalidad y sea necesario para facturar el servicio contratado).

Solicitud de alta de servicios (sin contratos):

Cuando se requiere solicitar el alta de servicios avanzados sin contratos firmados por urgencia debido a situaciones críticas, es necesario lo siguiente:

- Solicitar vía correo electrónico el alta del servicio.
- Vo.bo de Dirección General autorizando el alta del servicio.
- Datos de contacto en sitio de instalación.
 - Nombre completo.
 - Celular.
 - Correo electrónico.
- Recibo de domicilio (Cuando el sitio de instalación es diferente a la dirección que aparece en la constancia de situación fiscal).
- Georeferencias (Coordenadas geográficas del sitio de instalación).
- Línea en sitio (Línea telefónica que se encuentre instalada en sitio).
- Verificar que el cliente se encuentre dado de alta en sistema para carga de servicios (En caso de que no se encuentre dado de alta, mencionar a consultor y proporcionar Constancia de Situación Fiscal).
- Solicitar cuenta maestra 6A Uninet 7A Telnor (Cuando el cliente no cuente con esta modalidad y sea necesario para facturar el servicio contratado).

Nota: La responsabilidad de gestionar la firma y recolección adecuada de contratos pasa a ser del ejecutivo que solicita dicha acción.

Solicitud de baja:

Cuando se requiere solicitar la baja de un servicio avanzado, es necesario lo siguiente:

- Solicitar vía correo electrónico la baja del servicio.
- Vo.bo de Dirección General autorizando la baja del servicio.
- CO del servicio en cuestión.
- CTR del servicio en cuestión.
- OA del servicio en cuestión.

Solicitud de cambios:

Cambio de domicilio de servicio avanzado.

Cuando se requiere solicitar el cambio de domicilio de un servicio avanzado, es necesario lo siguiente:

- Solicitud vía correo electrónico del cambio de domicilio.
- Datos de contacto de la persona responsable en el nuevo sitio de instalación.
 - Nombre completo.
 - Celular.
 - Correo electrónico.
- Documentos requeridos si no se cuenta con archivo de estos:
 - Constancia de Situación Fiscal actualizada.
 - Acta constitutiva (validar que el apoderado/representante tenga facultades para actos de administración)
 - Poder Notarial del representante (cuando no aparece en el Acta)
 - Identificación oficial vigente del representante legal.
 - Comprobante de domicilio no mayor a 3 meses del nuevo sitio.
- Georeferencias (Coordenadas geográficas del sitio de instalación).
- Línea en sitio (Línea telefónica que se encuentre instalada en sitio).
- CO del servicio en cuestión.
- CTR del servicio en cuestión.
- OA del servicio en cuestión.

Nota: En caso de no existir contratos vigentes o próximos a vencer, será necesario la generación de nuevos documentos. (Seguir procedimiento de Solicitud de Contratos)

Solicitud de contratos

Cuando se requiere solicitar creación de contratos para dar continuidad al trámite de contratación de servicios avanzados, es necesario compartir lo siguiente:

- Solicitar vía correo electrónico la generación de contratos indicando cuál de las ofertas comerciales acepto el cliente.
 - Anexar Vo.bo de aceptación de propuesta por parte del cliente.
- Documentación legal:
 - Persona moral
 - Constancia de situación fiscal (Actualizada).
 - Acta constitutiva.
 - Identificación del representante legal.
 - Poder notarial (En caso de que el representante legal no aparezca en el acta constitutiva).
 - Comprobante de domicilio no mayor a 3 meses (En caso de que el sitio de instalación sea distinto al que aparece en la constancia de situación fiscal).
 - Persona Física
 - Constancia de situación fiscal (Actualizada).
 - Identificación del representante legal.
 - Comprobante de domicilio no mayor a 3 meses (En caso de que el sitio de instalación sea distinto al que aparece en la constancia de situación fiscal).

Nota: Cuando se requieren contratos a 12 o 24 meses, es responsabilidad del ejecutivo, gestionar la autorización con el área indicada, así como la solicitud de esta modalidad con el departamento jurídico.

Proceso de contratos

1. Cliente da Vo.bo sobre requerimiento del servicio (Anexar Vo.Bo de cliente o en su defecto de Supervisión en el correo de petición de generación de contratos).
2. Ejecutivo pide legales a cliente por correo electrónico dirigido al cliente incluyendo en copia supervisión y consultoría.
3. Ejecutivo recibe legales y valida los mismos.
4. Ejecutivo manda correo a consultor solicitando contratos anexando el Vo.bo del cliente y los legales (Todos).
5. Consultor realiza contratos (Primer filtro) y manda a ejecutivos para que estos realicen la revisión y validación (segundo filtro) de los mismos.
6. En caso de que exista alguna corrección, ejecutiva/o le pide a consultor realizarla para validar de nuevo.
7. Ejecutivos mandan contratos a supervisión (Tercer y último filtro) para una validación completa.
8. Una vez los contratos están validados, el ejecutivo se los manda al cliente incluyendo en copia a supervisión y consultoría. Se debe solicitar la firma de todas las hojas en dos tomos, con tinta azul de preferencia.
9. Cuando el cliente realice la firma de contratos, ejecutivo deberá pedir una copia digital de contratos firmados y validar que se encuentren firmados y rubricados en orden.
10. Una vez se validan los contratos firmados, ejecutivo solicita la recolección de contratos físicos a SERVICIOS GENERALES (SVGRAL@rednoroeste.com).
11. Cuando los contratos llegan firmados, ejecutivo se debe encargar de realizar el expediente que se enviara a Plaza Patria. Estos deben incluir:
 - a. Dos tomos de contratos firmados (separados en folders independientes).
 - b. Legales.
 - c. Caratula.
12. Ejecutivo realiza envió de expediente al área correspondiente.

Correo de ejemplo envió de contratos.

Buen día estimados:

Esperando se encuentren de lo mejor. El presente es para proporcionar los Contratos y los pueda pasar a firma por su Representante Legal, estos deben tener las siguientes condiciones:

- Imprimir 2 tantos en original
- Imprimir en una sola cara de la hoja
- La firma debe ser en tinta azul preferentemente
- Firmar y/o rubricar todas y cada una de las hojas
- No subrayar ni resaltar ningún texto
- No engrapar, usar solo clips
- Entregar en un solo sobre.

Una vez firmados, le solicito me haga el favor de enviarme un juego por este mismo medio para su validación, una vez validados, le pediré una agenda para que personal Telnor pase al sitio por los originales, se manda a Dirección Telnor para firma de nuestro Rep. Legal y posteriormente, se le hace llegar un Juego original para su empresa.

Agradezco su apoyo y atención al presente, cualquier duda, quedo a la orden.

¡Saludos!