



Procesamiento de pedidos de Equipo CORPO Delivery

Si en el control se identifica un error del asesor en la carga de la venta se rechazará el pedido y se cargará de manera manual un SEGUI/REQUIP. Verificamos si se puede realizar al carga correctamente, a través de la pantalla de CATER Telefónico, en caso de ser negativo, cerramos la solicitud como MAL SOLICITADO CANAL, contactando al cliente por el motivo del rechazo. Si el pedido esta Ok, lo aprobamos.

Líneas Corporativas (segmento: N, H, T, O y Pymes) **con Cecor asignado:** el asesor de Delivery derivará la solicitud de compra a su supervisor vía mail con los datos del pedido (o con el mail adjunto) y cerrará la workflow como PROCESADO OK. El supervisor de Delivery es el encargado de notificar al CECOR por las vías correspondientes para que sea el CECOR quien finalmente cargue el pedido.

Clientes Corporativos y terminal Alcatel OT1015 2G (20301440): disponible para líneas con planes TBF04 y TBF06.

No disponible para líneas con planes de voz.

Controles y Verificaciones

Seguridad de datos

- La compra del Equipo y/o SIM, la pueden efectuar: Titular, Responsable de la cuenta o Usuario Autorizado a nivel línea/ cuenta, asentado en el botón "Autorizado".

- La recepción del Equipo y/o SIM, la pueden efectuar: Titular, Responsable de la cuenta/ Usuario Autorizado a nivel línea/ cuenta (asentado en el botón Autorizado) o un tercero NO asentado en la cuenta (esto solo lo autoriza el Titular o Responsable de la cuenta).
 - Verificamos Política completa de [seguridad de datos](#).
-

Cambio de Domicilio

Si posee un cambio de domicilio dentro de los últimos 30 días, validamos con el Titular / Responsable de la cuenta dicho cambio y realizamos el envío del pedido. Es posible generar el pedido con:

- Un domicilio alternativo.
- Dirección alternativa + Receptor alternativo.
- Cambio de Domicilio (ACCTA / DOMI) + Receptor alternativo (autoriza Delivery).
- Cambio de Domicilio (autoriza Delivery).

Envío de Terminal solicitado por EECC/ECH con actualización de cambio concreta de Domicilio: solicitamos al EECC, vía mail, que adjunte el Ok del Coordinador de Soluciones Corporativas y, una vez recibida la autorización, se procederá a la carga.

Morosidad

Solicitud desde el mail registrado en la cuenta

Los pedidos que ingresen por mail deben provenir del mail asentado en la cuenta para poder efectuarse la Venta / Delivery del equipo o SIM; caso contrario, rechazamos el pedido con SEGUI razón Marca.

Si ingresan desde un mail no registrado, solo podremos dar información pero no gestionar la venta.

Contacto con el cliente

• EQUIPOS (C/S SIM):

Debemos llamar a todos los clientes:

Todos los pedidos deben ser cargados por la nueva pantalla (accediendo por At al cliente > Celular > CATER Telefónico)

• SIM Física:

a) NO llamamos: en los pedidos completos que ingresen por el 0800 o por mail de la cuenta y que NO REQUIERAN autorización por alguna regla.

b) Llamamos: en los pedidos que ingresen por cualquier vía y se encuentren incompleto o con inconsistencias o que REQUIERAN autorización por alguna regla.

• E-SIM :

Llamamos a todos los pedidos que ingresen por cualquier vía y se valida con titular o responsable de la cuenta, la e-sim solo se envía al mail validado en la cuenta.

Contacto con el cliente:

- Realizamos tres intentos de contacto en distintos horarios. Cada intento consta de 3 llamados.
- Los llamados deben ser realizados a la línea donde se registró el pedido, al teléfono de contacto asentado en la solicitud o al fijo de la cuenta. (Cada llamada consta de 3 intentos de contacto al Cliente).
- Sin contacto: dejamos el caso en Stand by y repetimos cada 45 min.
- A la 3era llamada sin contacto cerramos la solicitud de WF aclarando la situación.

IMPORTANTE: siempre que se genere un envío de equipo y se contacte al cliente, debemos informar la [documentación](#), requisitos de entrega y los tiempos, por parte del Correo.

Tanto el rechazo como la confirmación de un equipo o sim (que implique al asesor de Delivery) debemos notificarlos por S1 al mail registrado en la cuenta del cliente o en el botón autorizaciones.

