

FICHA DEL PRODUCTO INDUSTRIA CONECTADA

VICEPRESIDENCIA EMPRESAS

2022



1. Que es industria conectada?

Industria conectada es una solución que incluye el Hardware necesario para que se puedan conectar los dispositivos IOT, la conectividad Smart M2M con SIM CARD POS SMART M2M 2FF PLUG IN ES , o con conectividda legacy con simcard codigo slc **2991 SIM CARD M2M ROBUSTA 64K M2M 2FF LTE un APN publico**, y un soporte remoto por 4 horas.

2. Equipos de la solución.

Los equipos que se entregan para el producto son
Router Robustel R1510



Este Equipo de tecnologías 2G, 3G o 4G, una sola Sim Card, IP30, con **2 Puertos Ethernet, WIFI** y antena externas LTE, etc.

Router Robustel R3000 Lite





El Equipo de tecnologías 2G, 3G o 4G, doble Sim Card, IP30 con **1 Puerto Ethernet** y un **Puerto serial RS232/RS485** y antena externa LTE.

3. Aplicaciones- Industria conectada

Aplicaciones – Sectores - Equipos

bismark

SECTORES

ALGUNAS APLICACIONES

EQUIPOS

Minero y Energético

Monitoreo Control de Pozos Petroleros

Servicio de Telemetría en Gasoductos.

Código de Medida – Telemetría Puntos R.

Monitoreo y Control de Acceso Válvulas y Video Oleoductos

Monitoreo de Plantas de Tratamiento de Aguas de producción

Monitoreo Vibraciones Explotación de Minas

Monitoreo Telemetría

Servicios Meteorológicos

Monitoreo de Estaciones Meteorológicas

Monitoreo de Variables Meteorológicas

Monitoreo y Medición de variables en estaciones de Movimientos Sísmicos

Industrial

Monitoreo y Control de Vending Machines

Monitoreo de Compresores

Monitoreo y Control Sistemas de Refrigeración

Monitoreo Sensores instalados en Camiones

Medio Ambiente

Monitoreo y Medición de Caudal de ríos

Servicios electrónicos

Envío Información Pantallas Publicitarias – Dynamic Marketing

Conectividad

Kioskos, cajeros, oficinas

robustel



4. GESTIÓN DE VENTA CON CONECTIVIDAD KITE

4.1 CONDICIONES DE LA VENTA

La facturación de los servicios Kite es vencida, se realiza por SCL mensualmente con ciclo corte 1.

El equipo escogido por el cliente y el soporte remoto , se le cobra al cliente en un one time, y se factura por Davox

El servicio Kite se aprovisiona sobre SIMs con numeración de España, a continuación, se relaciona el códigos de material SCL:

Código SCL	Descripción	Tamaño SIM
1942	SIM CARD POS SMART M2M 2FF PLUG IN EST	Estándar

Para el registro y venta con conectividad Kite – Smart M2M, se crea una oportunidad en Salesforce y se tienen los siguientes productos

- Smart m2m: se escoge el plan kite, y viene con una conexión básica a www.internet.movistar.com.co
 - Equipos industria conectada
 - Mantenimiento y servicios IOT
- a. Se Selecciona la categoría “ M2M – IOT ” - PLAN SMART M2M “ se selecciona la opción add and configure.

EMPRESAS P > M2M - IoT > SMART M2M

Buscar

Productos

Comparar (0) | Reiniciar

Detalles	Imagen	Nombre de Producto	Número de pieza	Ingreso por única vez	Recurrente bruto mensual	Cantidad	Agregar	Add And Configure	Comparar
		CONEXIÓN BASICA		COP 0.00	COP 0.00/Mensual	1			
		CONEXIÓN SEGURA		COP 0.00	COP 0.00/Mensual	1			
		CONEXIÓN MENSajería		COP 0.00	COP 0.00/Mensual	1			
		CONEXIÓN CON AUTENTICACION		COP 0.00	COP 0.00/Mensual	1			
		PLAN SMART M2M		COP 0.00	COP 0.00/Mensual	1			

Mostrar - 1 Items

Páginas 1



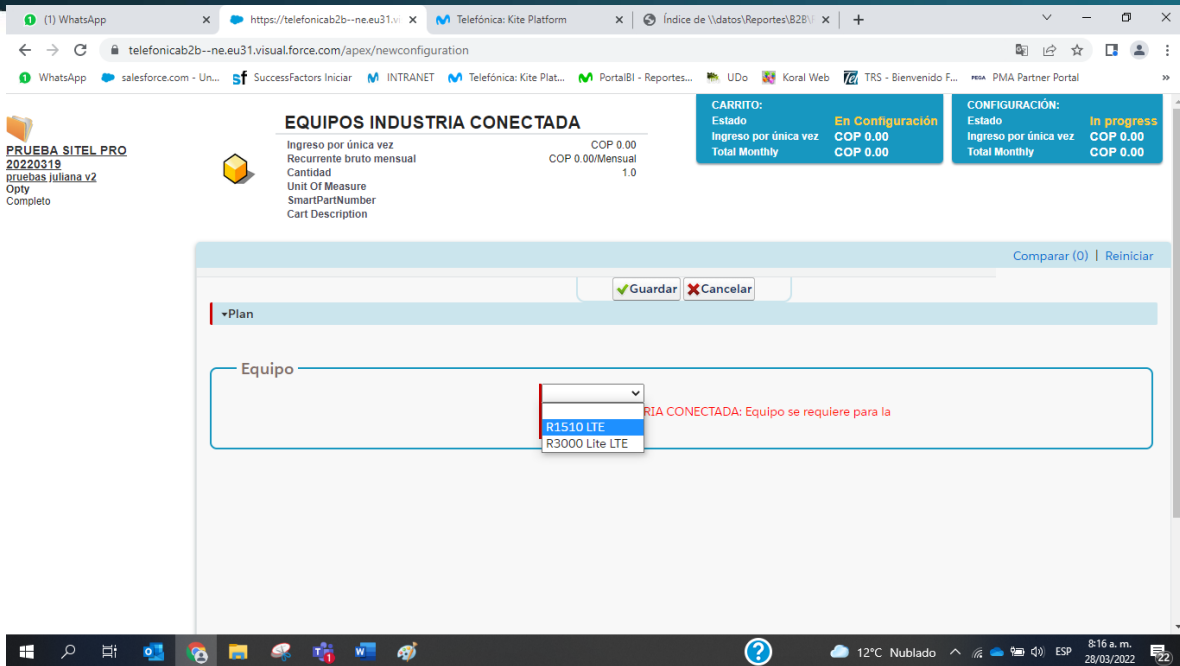
Concepto	Descripción	Observaciones
PLAN SMART M2M	El plan de datos se define como la capacidad en MB que va a tener configurado una SIM CARD para que el cliente administre y controle. En el registro de la venta se debe indicar según la oferta la capacidad de datos que requiere el cliente en su solución.	En esta referencia se deben seleccionar los siguientes campos: Paquete de datos (3MB,5MB, 1GB, entre otros) y Cobertura de este (Local, Extendido, Regional). Local: Cobertura Movistar Extendido: Cobertura Movistar, Claro y Tigo Regional: Cobertura Movistar países según oferta.
CONEXIÓN BÁSICA	Un APN (Access Point Name) es el nombre de un punto de acceso que hay que configurar en un dispositivo para que pueda conectarse a una red, (GSM, GPRS, 3G, 4G.) y una red de paquetes, para pueda recibir y enviar datos.	Esta opción es aplicable según la necesidad del cliente. Si el cliente desea una conexión de salida a internet (www.internet.movistar.com.co) no requiere la configuración de este ítem.

- b. Para registrar el equipo: Se Selecciona la categoría “ M2M – IOT ” - EQUIPOS “ se selecciona la opción EQUIPOS INDUSTRIA CONECTADA y add and configure.

EMPRESAS P > M2M - IoT > EQUIPOS									
Buscar									
▼Productos ► Comparar (0) Reiniciar									
Detalles	Imagen	Nombre de Producto	Número de pieza	Ingreso por única vez	Recurrente bruto mensual	Cantidad	Agregar	Add And Configure	Comparar
		EQUIPOS INDUSTRIA CONECTADA		COP 0.00	COP 0.00/Mensual	1			
		EQUIPO IOT RUGGED		COP 0.00	COP 0.00/Mensual	1			

Se selecciona la opción del equipo requerido por el cliente.





- c. Para el registro del servicio remoto : Se Selecciona la categoría “ M2M – IOT ” - APLICACIONES “ se selecciona la opción MANTENIMIENTO Y SERVICIOS IOT y add and configure.

EMPRESAS P > M2M - IoT > APLICACIONES									
Recurrente bruto mensual COP 0.00									
Buscar									
▼ Productos									
Detalles	Imagen	Nombre de Producto	Número de pieza	Ingreso por única vez	Recurrente bruto mensual	Cantidad	Agregar	Add And Configure	Comparar
		APLICACIÓN SMART AGRO		COP 0.00	COP 0.00/Mensual	1			
		CLOUD APP IOT		COP 0.00	COP 0.00/Mensual	1			
		TEAM TALK		COP 0.00	COP 0.00/Mensual	1			
		MANTENIMIENTO Y SERVICIOS IOT		COP 0.00	COP 0.00/Mensual	1			
		EMPRESA EN LINEA		COP 0.00	COP 0.00/Mensual	1			

En esta opción se escoge de Servicio de Ingeniería remoto Industria conectada.

- Para el producto PLAN SMART M2M se crea una MS por cada plan con clasificación de servicio ALTA y en el campo “Cantidad” se registra el número de sim a liberar. En el campo cargo fijo mes se coloca el cargo básico del total de las líneas.
- Para clientes nuevos del servicio Kite, es requisito para la liberación de la venta que el ejecutivo comercial solicite previamente la creación en SCL del cliente y de la cuenta para facturación del servicio Kite. Esta solicitud se realiza por correo con el formato diligenciado “Ficha creación cliente Kite (Smart) – SCL.xlsx” a los correos: ileanam.alarcon@telefonica.com; kelvin.cendales@telefonica.com.





Ficha creación
cliente Kite (Smart)-S

- Las MS liberadas en Salesforce se cierran por parte del área de Integración de Soluciones Estándar, con fecha RFS 01-01-1900, esto se hace con el objetivo de que el servicio no facture por Davox. Actualmente la facturación de estos servicios se realiza a través de SCL a través de factura miscelánea, por ser productos que se aprovisionan y se tasan en la plataforma Kite.
- Las características del servicio se deben configurar según la necesidad del cliente.
- Si en la oportunidad se solicita la configuración de APN, VPN, IPSEC, SMPP se debe adjuntar el documento "SRF Kite-v13-815.xlsm", en este formato se debe diligenciar la información básica para la configuración de conexión a la red. El diligenciamiento del formato lo deben realizar con el acompañamiento del Venta Especialista (Corporaciones) y del Profesional Digital (Empresas).
- A continuación, se lista toda la documentación requerida, que debe estar adjunta en la oportunidad para que Administración Ventas pueda dar continuidad al proceso y liberar la oportunidad:
 - Contrato Marco
 - Anexo Móvil versión vigente.
 - FUN
 - Cámara de comercio vigente no mayor a 30 días.
 - Copia documento de identificación de Representante legal del cliente.
 - Soportes financieros
 - RUT

ACTIVIDADES PROPIAS DE LA OFERTA KITE		
DESCRIPCION	REGISTRO	RESPONSABLE
Registro de la venta en (Venta Inicial)	Salesforce	Ejecutivo comercial
Verificación de documentación	Salesforce	Administración Ventas

- Para clientes que requieran capacidades, coberturas o descuentos no establecidos en la oferta estándar vigente, el ejecutivo comercial deberá validar con el área de Pricing, el precio y las condiciones de la oferta, a través de un caso interno Salesforce asignado a EVALUACIÓN PRICING OFERTA NO ESTANDAR, indicando en la descripción del caso las características del plan: capacidad, cobertura (local, extendida, regional), países, cantidad de líneas, tipo de Servicios (voz, datos, sms) y tiempo de contrato.



Caso
Descuento 60% Kite 5MB Extendido

Prioridad Media	Estado Nuevo	Número del caso 08201082	Propietario del caso EVALUACIÓN PRICING OFERTA NO ESTÁNDAR	Nombre del cliente AUTECO MOBILITY S.A.S.	Id de la oportunidad COL-003076584
--------------------	-----------------	-----------------------------	--	--	---------------------------------------

Principal Relacionado Historial

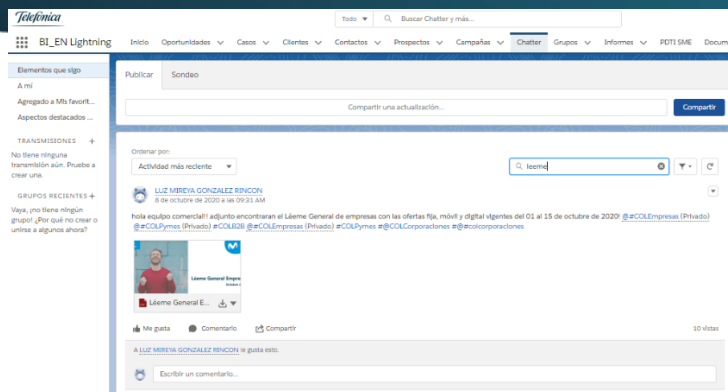
▼ DATOS BÁSICOS

Nombre del cliente	AUTECO MOBILITY S.A.S.	País	Colombia
Origen del caso	Comercial empresas	Departamento	Pricing Punto Sencillo
Asunto	Descuento 60% Kite 5MB Extendido	Tipo de solicitud	
Nombre de la oportunidad	IOT - 20k Kite AUTECO 5MB Ext	Prioridad	Media
Número del caso	08201082	Subtipo de solicitud	
Id de la oportunidad	COL-003076584	Propietario del caso	EVALUACIÓN PRICING OFERTA NO ESTÁNDAR
Complejidad		Asignado a	
Línea de negocio		Nombre del contacto	
Descripción	Por favor, indicar precio y analizar la entrega de un 60% de descuento para suministrar 20.000 (veinte mil) SIMs Kite aprovisionadas en el plan de capacidad 5MB con cobertura extendida. El cliente realizaría compras mensuales de 1650 SIMs Gracias		
		Función del propietario	

Para la configuración de planes no estándar aprobados por el área de Pricing, el ejecutivo comercial deberá solicitar a través de correo electrónico, al Profesional de Producto Mayra Juliana Rojas (mayra.rojasn@telefonica.com) la configuración del plan en la plataforma de Kite, en el correo para creación del plan, se debe indicar el número de caso Salesforce aprobado por el área de Pricing con la siguiente información: capacidad, tipo de cobertura, precio antes de impuestos, países y operadores permitidos. Una vez el profesional confirme la creación del plan se debe esperar 24 horas en que se publique en la plataforma Kite. El plan debe estar creado antes del ingreso del REQ para el aprovisionamiento del servicio.

- El producto se puede comercializar por los siguientes canales: Directos (Pymes, Empresas y Corporaciones)
- Las comisiones sobre las líneas Kite aplican para las sim cards que se activen en la plataforma (estado ciclo de vida = "Activada") y el mes en el que se realice la activación, lo cual no necesariamente corresponde a todas las sims despachadas, esto debido a que el cliente cuenta con 90 días para la activación.
- Los precios vigentes de los planes y tipos de conexión se encuentran en [léeme del mes publicado en chatter](https://telefoncab2b.lightning.force.com/lightning/page/chatter)
<https://telefoncab2b.lightning.force.com/lightning/page/chatter>





5. APROVISIONAMIENTO CON CONECTIVIDAD KITE :

- Para hacer el aprovisionamiento es necesario que la oportunidad esté liberada en Salesforce con OT liberada
- Para clientes nuevos del servicio Kite, el ejecutivo comercial debe solicitar la creación en SCL del cliente y de la cuenta para facturación del servicio Kite, solicitando por correo con el formato diligenciado “Ficha creación cliente Kite (Smart) – SCL.xlsx” a los correos: ileanam.alarcon@telefonica.com; jerly.faguaj@telefonica.com.



Ficha creación
cliente Kite (Smart)-S

- Creación caso en Cliente Interno en la opción Implantación Smart y Verticales “Instructivo Cliente Interno - Mesa Implantación Smart y Verticales.pdf”, por el ejecutivo comercial.



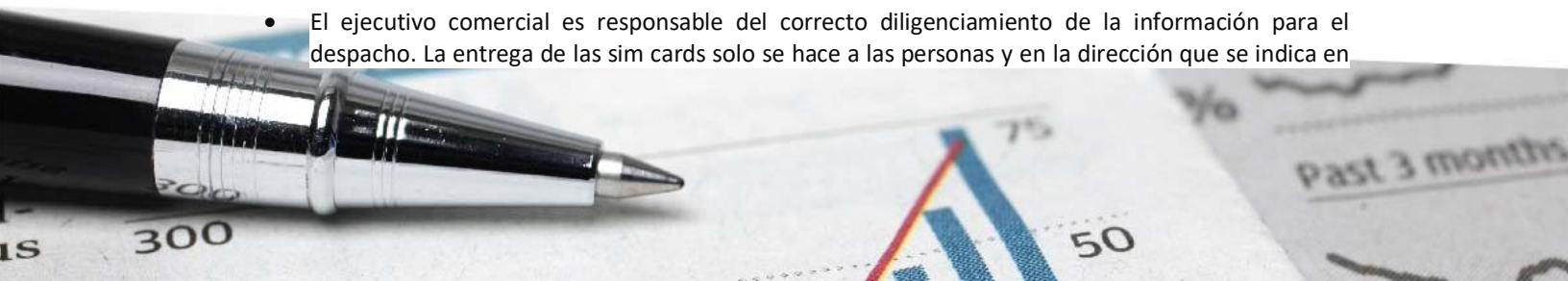
Instructivo Cliente
Interno - Mesa Impli

- En servicios Kite (Smart) se debe adjuntar el formato “Formulario Smart Center 2020 v2.xlsx”



Formulario Smart
Center 2020 v2.xlsx

- En el formato de Smart Center, hoja “Información de Despacho” se debe indicar el tipo **SIM CARD POS SMART M2M 2FF PLUG IN EST**, la cual esta homologada para los equipos.
- El ejecutivo comercial es responsable del correcto diligenciamiento de la información para el despacho. La entrega de las sim cards solo se hace a las personas y en la dirección que se indica en



el formato. Se deben ingresar al menos 2 personas que reciban las sim cards con el propósito de tener un mayor grado de cumplimiento en la entrega.

- Con el cierre del caso se enviará información de finalización de la tarea de implantación del servicio, al correo electrónico del cliente diligenciado en el formulario del caso.
- Para clientes nuevos del servicio Kite, el caso abierto a Implantación Smart y Verticales se trasladará al área de Soporte de Verticales para el agendamiento y desarrollo con el cliente de la Capacitación de Kite.

La capacitación de Kite la realiza el área de Soporte de Verticales, quién agenda con el cliente un espacio de capacitación, en la cual tratan los siguientes temas:

Temas desarrollados en la capacitación:

	SI	NO
Entorno gráfico de la plataforma, navegación por los diferentes menús de la interfaz		
Entendimiento de las pestañas Negocio, Seguridad, Operación, Pooles y Mapas		
Administración ciclos de vida de las SIMs		
Creación y administración de grupos de supervisión y suscripción		
Creación límites de consumo y alarmas de superación de la capacidad del plan		
Visualización de prefacturación		
Creación de usuarios		
Revisión de eventos en la plataforma por alarmas		
Resolución dudas o preguntas		
Manual de Usuario enviado por correo		

Al cierre del caso de Capacitación SMART M2M (Kite) se enviará por correo al cliente el acta de capacitación Kite y el Manual de usuario para clientes finales.

A través de UDO se realiza el proceso de alta para la conexión solicitada y con la respuesta del UDO, el área de implantación procederá a realizar el aprovisionamiento de las Sim card en la plataforma.

Teniendo la aceptación del servicio implantado las incidencias del cliente se deben gestionar a través de los canales posventa.

6. TRAMITES POSVENTAS CONECTIVIDAD KITE

Tener en cuenta

- Las ventas se realizan a través de Salesforce
- La activación de los servicios se realiza en la plataforma Kite
- La facturación de los servicios contratados se realiza por SCL mensualmente con ciclo corte 1 y es mes vencido.



- Este es un servicio de conectividad gestionada por lo cual contempla impuestos de IVA dentro de su oferta.
- La plataforma Kite de Smart M2M permite al cliente realizar autogestión en las líneas que tengan contratado el servicio, dentro de las acciones principales se tiene:

Acciones:

Concepto	Definición
Conexión	Prueba de conexión en la cual se determina si la sim card se está conectada a la red
Estado de ciclo de vida	Determinar si la sim card se encuentra activa, desactiva, bloqueada, suspendida, entre otros
Consumo	Conocer el consumo del plan de datos en tiempo real
Plan Comercial	Saber cuál es el plan comercial asignado a la sim card y validar el consumo de este.
APN	Conocer el APN por el cual se está conectando a la red de datos la sim card
Facturación	La plataforma Kite cuenta con un servicio de pre-factura el cual relaciona los servicios contratados y sus consumos
Localización	Se puede visualizar por geocelda la posición aproximada de la sim card

a. REPOSICIÓN DE SIM CARD KITE

La solicitud de reposición la puede tramitar el ejecutivo comercial o el equipo de atención, se debe solicitar al cliente los números de ICC a reponer y crear el caso a soporte verticales como se indica en los siguientes pasos:

- Se debe crear caso en Cliente Interno en la opción Implantación Smart y Verticales, Tipo de Solicitud: "SMART DESPACHO DE SIM SMART", diligenciando en el campo MS = "Reposición", se debe adjuntar correo con la solicitud del cliente o el número de caso de SF, los ICC de las simcard a dar de baja por reposición y el formato "Formulario Smart Center 2021.xls", con la hoja "Información Despacho" diligenciada par proceder con el envío de las nuevas simcard.
- El área de implantación realizará el aprovisionamiento de las nuevas sim cards en la plataforma con el mismo plan que tenían las simcard con los ICC a dar de baja, a las nuevas sim cards aprovisionadas se debe colocar la misma información de los campos personalizados que traían las simcard a dar de baja (DS, duración contrato, fecha fin contrato).



Identificación de la SIM			
INFORMACIÓN DE DISPOSITIVO			
Número IMEI	Modelo del módulo de comunicaciones	Fabricante del módulo de comunicaciones	
863977033700118	GSM	GSM	
	Quectel M35	Quectel Wireless Solutions Co Ltd	
GRUPOS			
Grupo de supervisión	Grupo de suscripciones	Cuenta de facturación	Plan comercial
default_group	K20ME21	default	K20ME21
CAMPOS PERSONALIZADOS			
Vigencia Contrato Meses	# DS	Línea Legacy App	Fecha Fin Contrato
12	DS-02278996		22/09/2022

- El área de implantación realizará la baja de las simcard con los ICC solicitados a reponer.
- Las nuevas sim cards empezarán a facturar con la tarifa del mismo plan de las simcard dadas de baja y se prorratea su primer mes según el día de activación.
- Se realizará reposición sin cobro de las sim cards, por máximo el 10% de las líneas del cliente en estado activo. Para clientes con planta menor a 100 líneas, se puede hacer reposición hasta por 10 sim cards. Se debe validar la cantidad de líneas en la plataforma kite con "Estado actual del ciclo de vida = Activada"
- Si la reposición se debe realizar para cambiar el tipo de sim cards, en el proceso de aprovisionamiento, por información errónea suministrada por el cliente, las sim cards despachadas en Reposición se deben cobrar. Para el despacho de sim en este escenario el correo del cliente debe tener la aceptación del cobro de las sim cards.

b. TRASPASO – CESIÓN DE CONTRATO KITE

- Se debe solicitar al área de servicio a través de cliente interno la información de las líneas que se cederán. En la respuesta al requerimiento se informará la cantidad de líneas, el estado, el plan comercial y el estado de su facturación (SCL). No se puede realizar cesión de líneas que presentan mora
- Se debe crear en Salesforce un caso comercial II asignado a radicación empresas solicitando la cesión de las DS activa al nuevo cliente, adjuntando la solicitud del cliente actual y la aprobación del cliente que recibe.
- El CAP con el caso asignado crear la MS de cesión y liberar la OT a TRS, con esto se cierra el caso notificando que la cesión en Salesforce y TRS ya fue realizada
- Si el cliente a recibir el servicio es nuevo en la plataforma Kite, se debe solicitar la creación en SCL del cliente y de la cuenta para facturación del servicio Kite, solicitando por correo con el



formato diligenciado “Ficha creación cliente Kite (Smart) – SCL.xlsx” a los correos: ileanam.alarcon@telefonica.com; kelvin.cendales@telefonica.com.

- Cuando se haya cerrado el caso en Salesforce se debe seguir el proceso de APROVISIONAMIENTO, creando caso por cliente interno a la mesa de implantación Smart y verticales. Se debe adjuntar el formato Smart center diligenciado e indicar el número de caso Salesforce cerrado con el cual se hizo la cesión. Este proceso no realiza despacho de sim cards
- Para la cesión se realizará un desaproveccionamiento de las líneas del cliente original y se aprovisionarán en el cliente destino, esto conlleva a que la información histórica en la plataforma para las líneas que se ceden se pierde.
- La facturación del servicio Kite es vencido por lo cual se debe informar al cliente que desde el momento en que se realice el cambio de cliente en la plataforma, la facturación se emitirá al cliente que recibe las líneas.

c. CAMBIO DE PLAN KITE

Para solicitar cambio de plan a la oferta estándar vigente de Kite, se debe crear REQ por cliente interno “Falla servicio aplicaciones verticales”, por la opción **Cambio de Plan** adjuntando la

< Buscar Caja

Falla servicio aplicaciones verticales
Soporte datos y voz móvil

Descripción
Ingresa por aquí los casos de clientes corporativos con problemas de conectividad a aplicaciones verticales y productos smart.
Recuerda que estos casos son de uso exclusivo para clientes corporativos, se debe validar la solución de última milla (donde aplique), cobertura en el portal de Movistar, [Mapa Cobertura y Calidad](#) y el aprovisionamiento de APN's de verticales (en consulta unificada de datos).
• [Formato Aprovisionamiento AAA](#)
• [Formato Bajas Smart](#)

Proporcionar información adicional
Tipo de solicitud *
SMART M2M

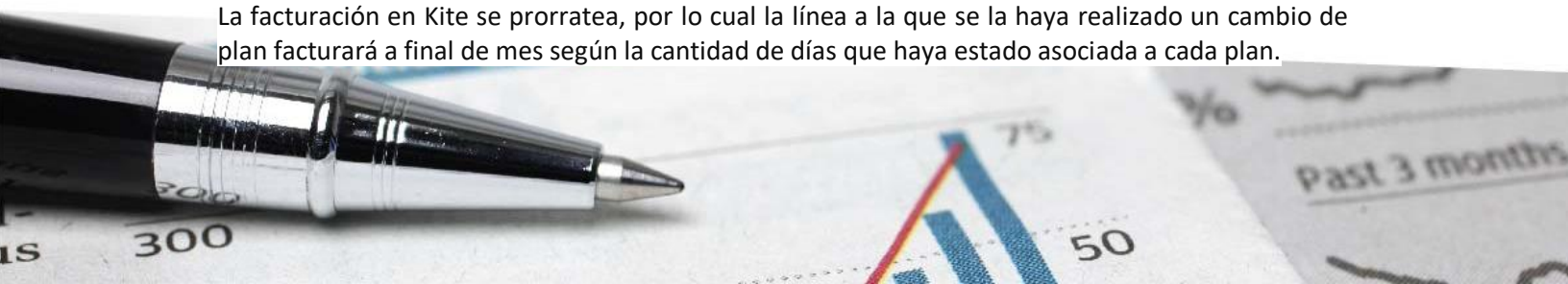
Tiempo máximo de atención
CAT00000006642
25 Horas hábiles de Lunes a Viernes de 8 a.m. a 6 p.m.

Tipo de solicitud Smart M2M *
Cambios de plan

información de las líneas a cambiar de plan (ICC, MSISDN).

Si el nuevo plan tiene descuento o cobertura especial se debe indicar el caso Salesforce con el cual pricing aprobó la oferta y se indica la cantidad de líneas a cambiar de plan. El equipo de soporte verticales creará el nuevo grupo de suscripción con el plan solicitado y realizará el cambio de las líneas solicitadas a este nuevo plan.

La facturación en Kite se prorratea, por lo cual la línea a la que se la haya realizado un cambio de plan facturará a final de mes según la cantidad de días que haya estado asociada a cada plan.



d. SOLICITUD CAPACITACIÓN PLATAFORMA KITE:

Como parte del proceso de aprovisionamiento del servicio Kite se realiza la programación y desarrollo de la capacitación de la plataforma, para todos los clientes nuevos.

En el escenario en el cual un cliente actual de Kite requiera tener una sesión de capacitación adicional. Se debe abrir REQ por cliente interno “Falla servicio aplicaciones verticales”, por la opción **Capacitación**.

El cliente podrá solicitar 1 sesión de capacitación cada semestre.

The screenshot shows a web form titled 'Falla servicio aplicaciones verticales' with a sub-header 'Reporte de datos y sus datos'. It includes a 'Descripción' section with a detailed explanation of the issue and a list of links for 'Formato Aprobación AAA' and 'Formato Reglas Smart'. Below this is a 'Proporcionar información adicional' section with a dropdown menu for 'Tipo de solicitud' (currently showing 'SMART M2M') and a 'Tiempo máximo de atención' section with a text input field containing '23 horas hábiles de lunes a viernes de 9 a.m. a 6 p.m.'. At the bottom, there is another dropdown menu for 'Tipo de solicitud Smart M2M' (currently showing 'Capacitación').

Los temas que se revisan en las capacitaciones son los siguientes:

Entorno gráfico de la plataforma, navegación por los diferentes menús de la interfaz
Entendimiento de las pestañas Negocio, Seguridad, Operación, Pooles y Mapas
Administración ciclos de vida de las SIMs
Creación y administración de grupos de supervisión y suscripción
Creación límites de consumo y alarmas de superación de la capacidad del plan
Visualización de prefacturación
Creación de usuarios
Revisión de eventos en la plataforma por alarmas
Resolución dudas o preguntas
Manual de Usuario enviado por correo

e. BENEFICIOS NO PARAMETRIZADOS KITE

Ante reclamaciones de cliente por beneficios no cumplidos de la oferta cerradas, se debe ingresar REQ por cliente interno “Falla servicio aplicaciones verticales” opción SMART M2M – Falla



configuración del servicio, adjuntando la solicitud del cliente con la oferta o el pricing aprobado no configurado.

f. SOLICITUD DE RETIRO O BAJA DEL SERVICIO KITE

Indaga el motivo de la baja del servicio de acuerdo con las guías:

Pymes: Sitio Retención / Móvil / Front #600 / Escucha y Ofrece Herramientas.

Empresas y Corporaciones: guía Fidelización y Retención / Retención / Razones de la solicitud.

En caso de que el cliente persista en la baja del servicio se debe realizar la siguiente gestión:

- Informar al cliente que las líneas se suspenderán al corte del periodo facturable siempre y cuando se haya realizado la solicitud como mínimo tres (3) días hábiles antes de la fecha de corte. La facturación de Kite se realiza en ciclo 1 (fecha de corte a fin de mes) Debido a que la facturación del servicio es vencida las líneas que se suspendan a final de mes y se facturarán el siguiente mes, el servicio prestado hasta la suspensión.
- Si el requerimiento ingresa por #600, se debe reenviar al cliente el archivo “Formato Bajas Smart.xlsx” para que sea diligenciado con la información de las líneas que se desea dar de baja e informar que se debe crear el requerimiento a través de autogestión Mi Movistar Empresas (Web)




Formato Bajas
Smart.xlsx

- Solicitar la suspensión de las líneas a través de REQ por cliente interno en “Falla servicio aplicaciones verticales” opción SMART M2M – Cancelación o baja, para el requerimiento se debe adjuntar la solicitud del cliente y el archivo “Formato Baja Smart.xlsx” con el detalle de las líneas que se deben suspender.



Buscar Caja

 **Falla servicio aplicaciones verticales**
Soporte datos y voz móvil

Descripción
Ingresa por aquí los casos de clientes corporativos con problemas de conectividad a aplicaciones verticales y productos smart.
Recuerda que estos casos son de uso exclusivo para clientes corporativos, se debe validar la solución de última milla (donde aplique), cobertura en el portal de Movistar, [Mapa Cobertura y Calidad](#) y el aprovisionamiento de APN's de verticales (en consulta unificada de datos).
• [Formato Aprovisionamiento AAA](#)
• [Formato Bajas Smart](#)

Proporcionar información adicional
Tipo de solicitud *
SMART M2M

Tiempo máximo de atención
CAT00000006642
23 Horas hábiles de Lunes a Viernes de 8 a.m. a 6 p.m.

Tipo de solicitud Smart M2M *
Cancelación o baja

Las líneas estarán en estado suspendido pendiente de reactivación por retención hasta el día 15 del mes siguiente a la solicitud del cliente. Después de este periodo las líneas se darán de baja en la plataforma y se procederá al cobro de cláusula de permanencia si aplica:

Para calcular la cláusula se realiza de la siguiente manera:

Vr de la renta mensual * los meses que hacen falta de acuerdo al contrato.

Para este cálculo se tiene en cuenta la fecha fin contrato que se pueden evidenciar en la plataforma Kite (a través de informes o por detalle de simcard)

Kite Platform Aguda TEF_COL_leading Freddy Ismael

Todas 246.038 SIMs Filtradas 58 SIMs Detalle de la SIM 8934076100153614010 Búsqueda rápida per ICC, IMSI, MSISDN... Editar

Identificación de la SIM

INFORMACIÓN DE DISPOSITIVO				
Número IMEI 863977033700118	Modelo del módulo de comunicaciones GSM Quectel M35	Fabricante del módulo de comunicaciones GSM Quectel Wireless Solutions Co Ltd		
GRUPOS				
Grupo de supervisión default_group	Grupo de suscripciones K20ME21	Cuenta de facturación default	Plan comercial K20ME21	
CAMPOS PERSONALIZADOS				
Vigencia Contrato Meses 12	# DS DS-02278996	Línea Legacy App	Fecha Fin Contrato 22/09/2022	Alias 8934076100153614010
TRAZABILIDAD				
Fecha de provisión 22-09-2021	Fecha de envío	Fecha de activación 24-09-2021	Nº pedido de fabricante GYD05830_1621341151796	Nº pedido adicional
DETALLES DEL PROPIETARIO				
Hosting OB movistar	Leading OB TEF_COL_leading	Cliente VIOSS SECURITY SAS		

Por informe de inventario de simcard la vigencia contrato meses aparece como "customField_4"

- Se debe informar al ejecutivo comercial sobre la solicitud del cliente a través de caso en Salesforce, asignando la solicitud de baja del cliente junto con el soporte escrito por medio de correo electrónico



Macroproceso	Tipología	Sub tipología
Solicitud Comercial	Baja (Parcial / Total)	Lo que refiere el cliente

- El ejecutivo comercial debe realizar la siguiente gestión:
 - Realizar proceso de retención informando al cliente, si se requiere aprobación de un descuento sobre las tarifas de los planes del cliente, se debe crear caso interno en Salesforce a Pricing solicitando el descuento
 - Si la retención es efectiva debe abrir REQ por cliente interno a “Falla servicio aplicaciones verticales” opción SMART M2M – Reactivación, solicitando la reactivación de las líneas que se suspendieron con la habilitación del descuento aprobado por pricing, si aplica en la retención. Debe confirmar en el caso Salesforce creado por atención que la retención fue efectiva para proceder con el cierre del caso.
 - En el cierre de caso Salesforce si la baja fue realizada y aplica cobro por retiro anticipado, se debe tramitar por koral la facturación.

7. CANALES DE ATENCIÓN

- Llamada a través del #600 (Respuesta inmediata)
- Autogestión Mi Movistar Empresas (Web)
- Soporte Técnico (#600 - opción 2 – opción 3 o 4 Productos Digitales) Front Digital
- Soporte Técnico (018000910909 – opción 2 – opción 4 Productos Digitales) Front Digital
- cct.empresas.colombia@telefonica.com

8. ESCALAMIENTO DE FALLAS

Nivel 0

- Nombre de la Empresa y Número de identificación NIT. Organización
- Identificación de las líneas(s) que presentan la falla (ICC)
- Verificación estado de la línea(s). Ciclo de Vida: Activada
- Verificar Servicio contratado. Plan Comercial
- Confirmar si el servicio que indica el cliente se encuentra activo en la línea (Bono Datos, Voz, SMS y APN)
- Verificar si la línea se encuentra transmitiendo. (GPRS UP)
- Validación de facturación del cliente en SCL y Kite (Prefactura)



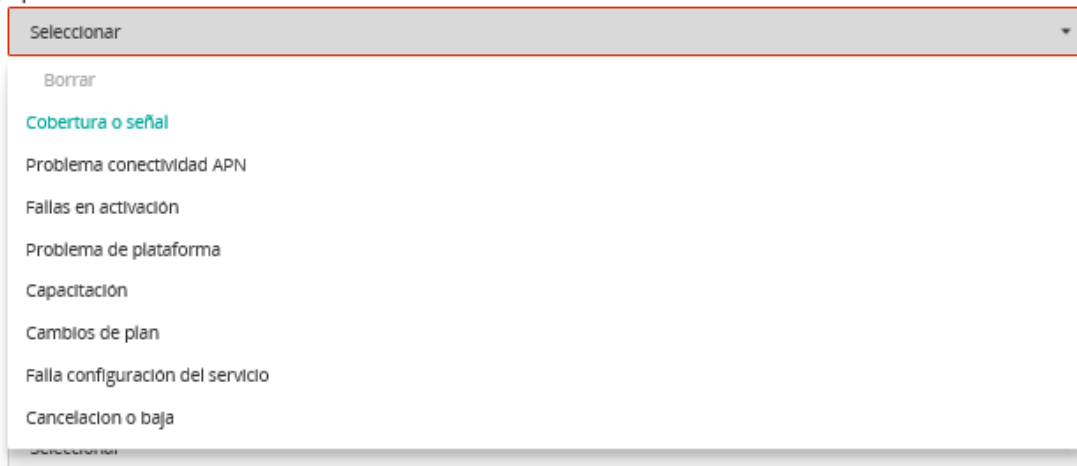
Recepción de llamada

Una vez se haya realizado las validaciones NIVEL 0 y se confirme que la falla corresponde a soporte se debe transferir la llamada de la siguiente manera:

Ingresa a la guía de Transferencias productos digitales, sección > Transferencia productos digitales y sigue el proceso clic [aquí](#).

Desde el área de Servicio pueden crear requerimiento a Soporte Nivel 2, a través de clientes interno "Falla servicio aplicaciones verticales" Tipo de Solicitud = SMART M2M

Tipo de solicitud Smart M2M *

A screenshot of a web application showing a dropdown menu. The dropdown is titled 'Tipo de solicitud Smart M2M *' and has a selected option 'Seleccionar'. The menu is open, showing a list of options: 'Borrar', 'Cobertura o señal', 'Problema conectividad APN', 'Fallas en activación', 'Problema de plataforma', 'Capacitación', 'Cambios de plan', 'Falla configuración del servicio', and 'Cancelacion o baja'. The option 'Cobertura o señal' is highlighted in blue.

Desde el Front Digital, pasan los requerimientos a Soporte Nivel 2 a través de Remedy Empresas.

Ten en cuenta: cuando realices los escalamientos al área de verticales a través de Remedy no olvides:

Diligenciar la totalidad y de forma correcta los campos del formulario al momento de la creación del REQ.

Siempre se debe registrar el aliado correspondiente dentro de los comentarios del caso en el REQ.

Es muy importante realizar seguimiento al REQ para conocer los comentarios realizados por parte del área escalada y así identificar los avances o las posibles solicitudes de información faltante en el escalamiento.

Adjuntar el Excel con la relación de todas las líneas que presente la falla, de lo contrario solo se realizará la verificación de las líneas que registren en el comentario del REQ.



Si por parte del área escalada, solicitan en los comentarios del REQ información faltante en el escalamiento, se tendrá 3 horas hábiles después de la creación del comentario por parte de verticales para recibir la información, de lo contrario se cerrará sin gestión.

9. GESTIÓN DE VENTA CON CONECTIVIDAD VERTICAL

Es necesario que se libere primero el equipo y validar disponibilidad, después que indique que se tiene en bodega d, se debe liberar la sim legacy, para evitar que inicie el la facturación de la sim, sin que llegue el equipo.

a. Canales que pueden comercializar el producto

- Las ventas se pueden realizar a través de la fuerza de ventas directas e indirectas de Empresas y Corporaciones

b. Listado de planes

- creados en SCL, Greta, listado de planes y beneficios parametrizados, PS, etc.
- Ten en cuenta: Los precios de los productos y servicios se deben validar en el ofertador.

c. Descuentos

Estos planes solo suben los APNs de verticales (Verticales.movistar.co y Verticales3.movistar.com.co), asegurando al cliente que no debe tener consumo de internet

d. Políticas y condiciones:

- Estos planes aplican únicamente para clientes que transmitan por APNs de verticales y/o privados, si el cliente demanda planes de datos con internet se puede activar el servicio V07 siempre y cuando no se utilice asociado a planes de voz.
- Aplican únicamente los descuentos por volúmenes sobre planes de la misma oferta, nuevas líneas y actuales para el mismo cliente.
- Aplica para altas nuevas y en posventa, clientes nuevos y actuales.
- El cargo básico no incluye minutos de Voz, ni SMS ni MMS.
- Disponible Roaming de datos con cobro adicional, de acuerdo con las tarifas vigentes.
- Aplican únicamente descuentos por volúmenes.
- No aplica subsidio de equipos.
- A partir de agosto 2021 la numeración asignada empezará por 910 de acuerdo a resolución 5968 de la CRC.
- El servicio de datos verticales no aplica portabilidad de número

e. Registro venta

Se registra 1 ms del plan vertical en nabis y 2 ms en sf para los equipos y el soporte remoto

- Plan vertical, se registra en nabis.
- Equipos industria conectada: Se registra en Sf
- Mantenimiento y servicios IOT: Se registra en Sf



El registro de la venta de la sim card legacy se hacer a través de NABIS.

- En marcación especial se debe ingresar “SOLUCIÓN VERTICAL M2M”

NABIS CALIFICACIÓN 4.3
Versión 9.4.0 21.06.18
12639

gest. Comercial Gest. Renegociaciones Gest. Cambio plan Pre Pos Usuarios

Inicio : Gest. Comercial : Radicación Digital de Negocios

RADICACIÓN DIGITAL DE NEGOCIOS

Información de la Solicitud de Servicio

TIPO SOLICITUD *	Ventas Móvil	TIPO DE CONTRATO *	Contrato Marco FUN
TIPO VENTA *	ADICIÓN	MARCACIÓN ESPECIAL *	SOLUCIÓN VERTICAL M2M
CANTIDAD LÍNEAS *	1		
PEDIDO A LOGÍSTICA	SI		
NÚMERO DE CONTRATO *	00143734		

- Al ingresar la solicitud se debe validar que el CONVENIO haya quedado marcado como “SOLUCIÓN VERTICAL M2M”

NABIS CALIFICACIÓN 4.3
Versión 9.4.0 21.06.18
12639

gest. Comercial Gest. Renegociaciones Gest. Cambio plan Pre Pos Usuarios

Inicio : Gest. Comercial : Cambio de contraseña

Registro de Estructura de Venta de Negocios Corporativos

Información del Negocio

RADICADO / FUN	NUM. IDENTIFICACION	RAZON SOCIAL
BOG62021-15624	990117244-9	ARINTIA GROUP S.A.S.
CANT. LINEAS	TIPO VENTA	TIPO DE CONTRATO
1	ADICIÓN	Contrato Marco FUN
NUM. CONTRATO	CONVENIO	CANAL VENTA
00143734	SOLUCIÓN VERTICAL M2M	EMPRESAS
TIPO SOLICITUD	PORTADO	PEDIDO
Ventas Móvil	N	S

- Se selecciona el plan de acuerdo a la oferta publicada en preciarío.
- Los tipos de sim card para datos verticales son las siguientes
- codigo slc 2991 SIM CARD M2M ROBUSTA 64K M2M 2FF LTE .
- Se debe agregar el plan adicional PAD que habilite el servicio de datos verticales de acuerdo a la oferta, controlar consumos adicionales y agregar planes de SMS o VOZ si se requiere.



Planes y Servicios Complementarios

Control Condiciones del Servicio

VOZ ☐ SI ☐

SMS ☐ SI ☐

PREMIUM ☐ SI ☐

DATOS ☐ SI ☐

LDI ☐ SI ☐

Servicios y Planes Adicionales

SERV. ADICIONAL 1 Seleccione

SERV. ADICIONAL 2 Seleccione

SERV. ADICIONAL 3 Seleccione

LIC. DE CORREO Seleccione

PLAN ADICIONAL 1 PLT255 - VERTICALES LTE...

Renta Mensual 19076

KB Incluido

PLAN ADICIONAL 2 SMVER2 - SMS 500 TD

Renta Mensual 3574

TIPO DE SERVICIO Seleccione

TIPO DE SERVICIO Seleccione

TIPO DE SERVICIO Seleccione

TIPO DE SERVICIO Seleccione

TIPO DE SERVICIO Seleccione

TIPO DE SERVICIO Seleccione

TIPO DE SERVICIO Seleccione

OTROS SERVICIOS

Dcto. Renta 0 a 100 %

Dcto. Renta 0 a 100 %

- Estos planes solo suben los APNs de verticales (Verticales.movistar.co y Verticales3.movistar.com.co), asegurando al cliente que no debe tener consumo de internet.
- Para registrar los equipos en Sf Se Selecciona la categoría “ M2M – IOT ” - EQUIPOS “ se selecciona la opción EQUIPOS INDUSTRIA CONECTADA y add and configure.

EMPRESAS P > M2M - IoT > EQUIPOS

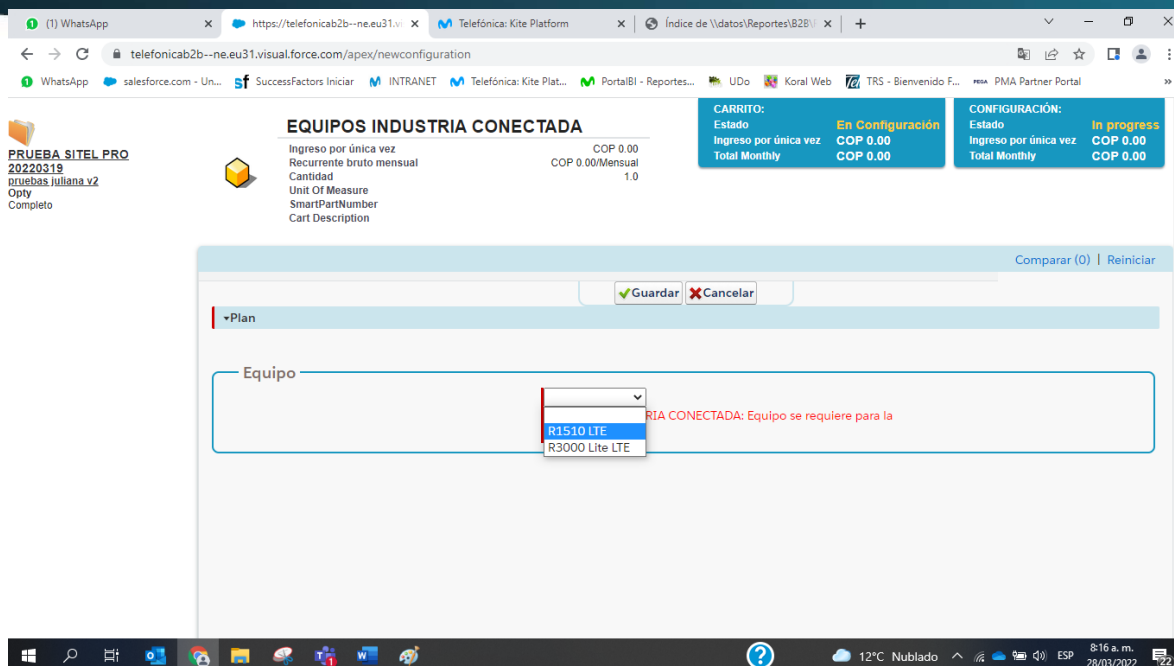
Buscar

Compartir (0) | Reiniciar

Detalles	Imagen	Nombre de Producto	Número de pieza	Ingreso por única vez	Recurrente bruto mensual	Cantidad	Agregar	Add And Configure	Comparar
		EQUIPOS INDUSTRIA CONECTADA		COP 0.00	COP 0.00/Mensual	1			
		EQUIPO IOT RUGGED		COP 0.00	COP 0.00/Mensual	1			

Se selecciona la opción del equipo requerido por el cliente.





- Para el registro del servicio remoto: Se Selecciona la categoría “ M2M – IOT ” - APLICACIONES “ se selecciona la opción MANTENIMIENTO Y SERVICIOS IOT y add and configure.

EMPRESAS P > M2M - IoT > APLICACIONES									
Recurrente bruto mensual COP 0.00									
Buscar									
▼Productos									
Detalles	Imagen	Nombre de Producto	Número de pieza	Ingreso por única vez	Recurrente bruto mensual	Cantidad	Agregar	Add And Configure	Comparar
		APLICACIÓN SMART AGRO		COP 0.00	COP 0.00/Mensual	1			
		CLOUD APP IOT		COP 0.00	COP 0.00/Mensual	1			
		TEAM TALK		COP 0.00	COP 0.00/Mensual	1			
		MANTENIMIENTO Y SERVICIOS IOT		COP 0.00	COP 0.00/Mensual	1			
		EMPRESA EN LINEA		COP 0.00	COP 0.00/Mensual	1			

F Documentos

Documento	Cliente Nuevo	Cliente Antiguo
Contrato Marco	✓	✗
Anexo Móvil Versión 9	✓	✗
FUN	✓	✓
Cámara de Comercio Vigente no mayor a 30 días	✓	✗
Copia Documento Identificación Representante Legal	✓	✗
Soportes Financieros	✓	✗
RUT	✓	✗

g. Reglas de venta

El servicio de verticales puede estar configurado de la siguiente forma:

- Plan de verticales (código que identifica la capacidad y valor al plan).
- APN Internet (permite navegar en internet).
- Solución M2M (Gestión de flotas, APC automatización de personal en campo, telemetría tanques, etc.)
- Por lo anterior un cliente negocios con servicio con plan de voz más servicio de verticales no se le puede configurar APN de internet, por lo tanto, esto no está parametrizado.

Solo se puede activar el APN internet (V07/PAV1) sobre planes de verticales y con equipos de M2M (Suntech, Quecklink, Calamp, etc.)

Los planes de la oferta actual de verticales J2D solo suben los siguientes APN:

verticales.movistar.com.co	verticales4.movistar.com.co
verticales2.movistar.com.co	verticales5.movistar.com.co
verticales3.movistar.com.co	verticales7.movistar.com.co

- Los planes verticales controlados de la nueva oferta (a partir de febrero de 2014) no admiten recargas.
- Cargo básico de la nueva oferta de planes verticales no incluyen minutos de voz, ni SMS, ni MMS.
- Los equipos de soluciones M2M no tienen descuentos.
- La oferta actual de planes verticales solo permite la activación de APN de Internet con el servicio suplementario V07.
- Cuando un cliente de verticales con APN de Internet activo pide cambio de plan solo se le deben ofrecer planes que tengan asociado el APN de internet, por lo tanto, se le debe proponer cambiarse a la nueva oferta tanto de planes abiertos como cerrados tiene el APN de internet. Si el cliente desea otros planes, se le debe informar que pierde el beneficio de APN internet

10. Aprovisionamiento con plan vertical

¿Dónde se registra la OT?

En Máximo

¿Cómo se puede hacer seguimiento?

En Máximo, pero en dichas OTs no se ponen avances, solo se puede ver cuando las ejecutan y cierran.

¿Qué ANS existen?



7 días hábiles para APN nuevos o ampliaciones de segmento, ya que requieren la intervención de varias áreas y cada una tiene 3 días hábiles para poner sus tareas, más lo que se demore la ejecución de la OT que por lo general son 2 días (solo ejecutan OTs ciertos días a la semana).

Para solicitudes de adiciones de reglas, son 5 días hábiles.

10. Procesos Postventas conectividad vertical

a. Baja

- Indaga el motivo de la baja del servicio de acuerdo con las guías:
- Pymes: Sitio Retención / Móvil / Front #600 / Escucha y Ofrece Herramientas.
- Empresas y Corporaciones: guía Fidelización y Retención / Retención / Razones de la solicitud.

Ten en cuenta: Si el servicio está asociado a un código de SVA, ingresa por la incidencia de activación y/o desactivación de servicios. Si el servicio es obligatorio, gestione la solicitud de cancelación de la línea de acuerdo con el proceso. En ambos casos debes realizar la tipificación utilizando la incidencia Baja de Productos Digitales B2B.

b. Solicitud baja

Baja de bolsa de datos verticales

El servicio de Bolsa de Datos Verticales este compuesto en SCL por dos códigos de cliente, uno donde se encuentran activas todas las líneas que usan el plan y el otro donde se genera la factura del servicio.

Por lo anterior al momento de generar la cancelación debes dar de baja las líneas activas en los dos códigos de cliente. Para esto debes bajar un Generador de Consultas y descargar la información del cliente.

El código de cliente con las líneas lo puedes ver así en SCL:

BOLSA DATOS 500GB ver imagen.

The screenshot displays the SCL interface for a corporate client. The main data fields are as follows:

Datos Generales Abonado/Cliente		Cliente Corporativo	
Abonado	31639879	No. Celular	3183529500
Situación	AAA	ALTA AC	33
SN	SIN SUSPEN	Tipo Cliente	NATURAL
Estado ICC Ventas	DESBOQUEA		
Cliente	39525004	REDCOLSA RED COLOMBIANA DE SERVICIOS S.A.	
Núm. Ident./Tipo	805009514-5	Tipo de Persona	NATURAL
Cuenta	565985	REDCOLSA RED COLOMBIANA DE SERVICIOS S.	
Usuario	39190615	SOCIEDAD COLOMBIANA -	
Ciclo	9	C9 Contrato Act. del 10 al 12	
Patrón Tarifario	RBD	BOLSA D 33	E-mail Fact: recepcionfacturas@gan
Plan Servicios	01 PLAN SERV. POSPA	Corp. Autorizado	NO
Fecha de Alta	29/04/2017 16	Fecha Fin Contrato	26/04/2018 23:59:59
Tipo Patrón Tar	Empresa	Mod. Contrato	82 CONTRATO 0 MES
Día Facturación	CL 13 # 4 - 18/24	JRAMIREZ@GANIE.COM.CO	
Ciudad	CALI(SUROCCIDENTE)	Tel. Contacto	315 3268831
Portado		Nº Veces Portado	
ESN Elect/IMEI	520129504892207	ESN Hexag	
Artículo	SAMSUNG-TEL GSM SAM	Tipo de Red	GSM
Fec. UIR/Ren/Rep	04/05/2017 23:42:07	Cel. UIR/Ren/Rep	3183529500
Facturación Cobros	35	Estado Cartera	0
Consumo Voz	12	Consumo Voz	0
Consumo Datos	13	Consumo Datos	0
Saldo	14	Saldo	\$0
Valor Saldo Mora	15	Valor Saldo Mora	0
Fec. UIR Fact. Cicl.	16	Fec. UIR Fact. Cicl.	10/04/2021
Valor ult. Pago	17	Valor ult. Pago	33600
Fec. Ult. Pago	18	Fec. Ult. Pago	10/03/2021 09:27
Fecha Aplicación Pago	19	Fecha Aplicación Pago	10/03/2021 09:27
Modalidad Pago	20	Modalidad Pago	CAJA SUCURSAL
Segmento	21	Segmento	202 EMPRESAS A
Riesgo Cliente	22	Riesgo Cliente	BR-BAJO RIESGO
Estado Fraude	36	Estado Fraude	0
Valor Cons. Voz	28	Valor Cons. Voz	0
Valor Cons. Datos	21	Valor Cons. Datos	0
Límite Consumo	22	Límite Consumo	75000000
Fecha Límite Pago	23	Fecha Límite Pago	23/04/2021
Días de Mora	24	Días de Mora	CORRIENT
Valor Factura	25	Valor Factura	59680
Valor Asumido	26	Valor Asumido	
Promedio Fact.	27	Promedio Fact.	0
Número de Líneas	28	Número de Líneas	5494
Núm Puntos	30	Núm Puntos	

At the bottom, there is a 'SIMCARD' section with ICC 895712311054 and IMSI 732123532581, and a 'Cargue Información de Facturas' button.

El código de cliente con las líneas lo puedes ver así en SCL:

COBRO BOLSA DATOS 500GB ver imagen



Atención de Interlocutores

Datos Generales Abonado/Cliente | Cliente Corporativo

Abonado: 92538409 No. Celular: 3158557303 Situación: AAA ALTA AC 33 SN SIN SUSPEN Tipo Cliente: NATURAL Estado ICC Ventas: DESBLOQUEA

Cliente: 39593083 REDCOLSA RED COLOMBIANA DE SERVICIOS S.A.
 Núm. Ident/Tipo: NIT 805009514-5 Tipo de Persona: NATURAL
 Cuenta: 565985 REDCOLSA RED COLOMBIANA DE SERVICIOS S.
 2 Usuario: 39190615 SOCIEDAD COLOMBIANA -
 3 Ciclo: 3 CS Contrato Act. del 10 al 12
 4 Patrón Tarifario: TBD COBRD B 33 E-mail Fact: recepcionfacturas@gan
 5 Plan Servicios: 01 PLAN SERV. POSPA Corp. Autorizado: NO 34 Fec. Elec. ☒
 6 Fecha de Alta: 10/06/2017 16 9 Fecha Fin Contrato: 09/07/2021 23:59:59
 Tipo Patrón Tar: Empresa 10 Mod. Contrato: 82 CONTRATO 0 MES
 7 Dir. Facturación: CL 13 # 4 - 18/24 JRAMIREZ@GANE.COM.CO
 8 Ciudad: CALI(SUROCCIDENTE - 11 Tel. Contacto: 315 3268831
 Portado: N° Veces Portado:

Facturación Cobros
 35 Estado Cartera
 12 Consumo Voz 0 MIN 36 Estado Fraude
 13 Consumo Datos 0 KB 20 Valor Cons. Voz 0
 14 Saldo \$-10 21 Valor Cons. Datos 0
 15 Valor Saldo Mora 0 22 Límite Consumo 75000000
 16 Fec. Ult. Fact. Cicl. 10/04/2021 23 Fecha Límite Pago 23/04/2021
 17 Valor ult. Pago 19730624 24 Días de Mora CORRIENT
 18 Fec. Ult. Pago 21/04/2021 15:48 25 Valor Factura 19790194
 Fecha Aplicación Pago 21/04/2021 15:48 26 Valor Asumido
 19 Modalidad Pago CAJA SUCURSAL 27 Promedio Fact. 6596881
 28 Segmento 202 EMPRESAS A 28 Número de Líneas 1
 31 Riesgo Cliente BR-BAJO RIESGO 30 Núm Puntos

31 ESN Elect/IMEI: 576084765763543 ESN Hexag
 Artículo: GENERICO-TEL GSM TR Tipo de Red: GSM Serv. Datos: SI
 32 Fec. Ult. Ren/Rep: 10/06/2017 16:55:37 Cel. Ult. Ren/Rep: 3158557303

SIMCARD
 ICC: 895712351140
 IMSI: 732123616300 Cargue Información de Facturas

Ten en cuenta: debes validar con el cliente si su solicitud es dar de baja todo el plan para evitar que se siga generando cobro o solo cancelar una de las líneas que usan la bolsa y de acuerdo con esto generar la cancelación.

La Solicitud de la baja la realizar por Back Office de acuerdo con el proceso establecido en la Guía de Fidelización y Retención.

c. Activación simcrad a \$0

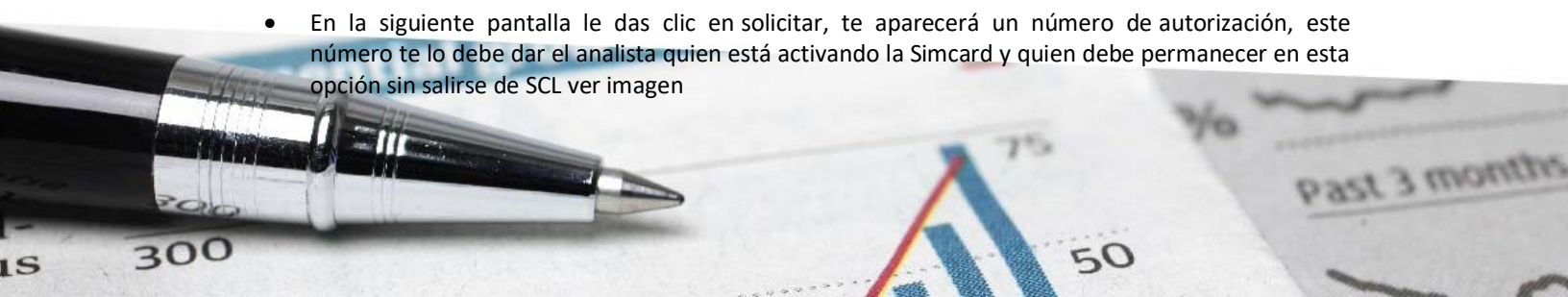
Aplica para clientes verticales con planes de datos, para este tipo de escenario la reposición se realiza a cero pesos.

Para los clientes que cuentan con planes de voz y datos se debe contar con un ticket de pricing aprobado que les otorgue la reposición a cero pesos

PASO A paso Activación Simcard a \$0

ANALISTA

- Ingresa a la línea celular y en el buscador ingresa la palabra sim card, al lado izquierdo se habilitan varias opciones se debe seleccionar la incidencia 00SS CAMBIO DE SIM CARD NEW 280, dan doble clic sobre está opción, como lo muestra en la imagen, ver imagen
- Aparece la siguiente pantalla copian el número de sim card / seleccionan venta pospago, al lado izquierdo de la pantalla se debe seleccionar las opciones que se encuentran en el recuadro luego das reservar y por ultimo siguiente: ver imagen
- En la siguiente pantalla en donde está el costo de la Simcard seleccionas: porcentaje al frente colocas 100 luego das clic en siguiente: ver imagen
- Aparece un aviso en rojo que les indica "el descuento ingresado es mayor que el máximo permitido, se generara una solicitud de descuento, corrija el valor ingresado" luego das clic en siguiente: ver imagen
- En la siguiente pantalla le das clic en solicitar, te aparecerá un número de autorización, este número te lo debe dar el analista quien está activando la Simcard y quien debe permanecer en esta opción sin salirse de SCL ver imagen



LIDER

Nota: entre este paso y el paso que el líder va a realizar, no se pueden demorar más de 1 minuto ya que esto bloquearía la autorización y se tendría que empezar de nuevo habiendo liberado la Simcard ya que esta queda atrapada.

- El líder ingresa a SCL al mismo número de la línea celular en el buscador ingresa la palabra AUTORIZACION y a la izquierda de la pantalla se debe seleccionar solo la incidencia que indica 00SS AUTORIZACION DESCUENTO 300, das doble clic en esta opción: ver imagen
- En la pantalla que aparece al lado izquierdo encuentras el código de autorización que te brindo el analista, va a aparecer dos veces, por lo cual se debe verificar cual es la del cobro, seleccionas la barra espaciadora y la corres hacia la derecha y en la parte donde indica importe seleccionas donde está el cobro (\$5042) y le das autorizar, ver imagen
- Ingresas el comentario de la activación de Simcard, das clic en finalizar: ver imagen
- Aparece la siguiente pantalla y das clic en Salir: ver imagen
- Por último, copias la información de la activación de Simcard: ver imagen

Aquí le confirmas al analista de servicio que ya está aprobada la autorización para que el haga el último paso, estando aun en SCL.

ANALISTA

- Da clic en Consulta debe aparecer Autorizada y da clic en Siguiente: ver imagen
- En esta pantalla da clic en siguiente: ver imagen
- Ingresas el comentario de la incidencia y da clic en finalizar ver imagen
- Da clic en salir ver imagen
- Ingresas el comentario para el cierre de la incidencia y da clic en aceptar: ver imagen

d. Actualización datos de autenticación

Cuando debas realizar la actualización de datos de autenticación debes ingresar a través de Remedy en la tipología Fallas servicios aplicativos verticales diligenciando el formato de Aprovisionamiento AAA para adjuntarlo en el requerimiento y diligenciando cada uno de los puntos que nos arroja:

- Tipo de solicitud: Líneas Verticales
- Tipo de solicitud líneas verticales: Aprovisionamiento AAA
- Línea que presenta la falla o requiere aprovisionamiento:
- Código de servicio activo sobre la línea
- Línea espejo
- Última transmisión o consumo (validar por TAS)
- APN Utilizado (validar por TAS)
- QoS registrado en HLR
- Tipo de tecnología
- Marca y modelo del dispositivo
- Fecha y hora inicio de la falla



- Dirección en la que se presenta el error
- Segmento
- Teléfono de contacto asesor/ originador
- Nombre del cliente
- Teléfono de contacto cliente
- NIT
- Razón social empresa
- Ciudad falla de cliente
- Descripción de la solicitud

Recuerda: Tamaño máximo de archivo: 5.00 MB y máximo de archivos: 3.

Cambio de plan

e. Políticas y reglas

- Para confirmar las políticas y reglas en cambio de plan te debes apoyar en el Sitio Cambio De Plan /Políticas y Reglas.

f. Reglas líneas verticales

El servicio de verticales puede estar configurado de la siguiente forma:

- Plan de verticales (código que identifica la capacidad y valor al plan).
- APN Internet (permite navegar en internet).
- Solución M2M (Gestión de flotas, Gestión de personal en campos, entre otras)
- Por lo anterior un cliente negocios con servicio con plan de voz más servicio de verticales no se le puede configurar APN de internet, por lo tanto, esto no está parametrizado.

Solo se puede activar el APN internet (V07/PAV1) sobre planes de verticales y con equipos de M2M.

Los planes verticales controlados de la nueva oferta (a partir de febrero de 2014) no admiten recargas.

Cargo básico de la nueva oferta de planes verticales no incluyen minutos de voz, ni SMS, ni MMS.

La oferta actual de planes verticales solo permite la activación de APN de Internet con el servicio suplementario V07.

Cuando un cliente de verticales con APN de Internet activo pide cambio de plan solo se le deben ofrecer planes que tengan asociado el APN de internet, por lo tanto, se le debe proponer cambiarse a la nueva oferta tanto de planes abiertos como cerrados tiene el APN de internet.

Estos planes aplican únicamente para clientes que transmitan por APNs de verticales y/o privados, si el cliente demanda planes de datos con internet se puede activar el servicio V07 siempre y cuando no se utilice asociado a planes de voz.

Disponible Roaming de datos con cobro adicional, de acuerdo con las tarifas vigentes.



Ten en cuenta: si el cliente solicita la cancelación de una línea por cambio de tecnología de legacy a Smart o de Smart a legacy no deberás hacer proceso de retención puesto que se estaría realizando una migración y no una cancelación definitiva.

h. oferta(planes)

Para verificar planes, te debes apoyar en la opción Gestión de Ventas/listado de productos en la Guía de verticales y y a través del Léeme.

i. Registro back office, SCL, Greta

Para realizar el registro a la solicitud para cambio de plan debes apoyarte en el Sitio Cambio De Plan.

j. Activación de GPRS

Cuando la modificación del plan la realizan fuera del corte se debe solicitar la activación del GPRS a través de SCL en la incidencia HELP DESK CORPORATIVO ver imagen.

Recuerda que para el diligenciamiento, tiempo promesa y seguimiento, te puedes apoyar en el Sitio Voz.

Importante: Debes realizar seguimiento a todos los escalamientos efectuados a otras áreas tales como REQ, Tickets, Ordenes, esto con el fin de garantizar el cumplimiento al proceso del cliente puesto que se pueden presentar novedades en el transcurso del proceso. Finalmente procede con el cierre de caso hasta que se haya garantizado la solución al cliente. Para validar como realizar un correcto seguimiento a los casos Salesforce puedes apoyarte en la guía Salesforce.

11. Escalamiento de fallas planes verticales

Si se comunica un cliente Holding 1 reportando fallas en el servicio verticales debes apoyarte en la guía Holding 1.

Nivel 0

Nombre de la Empresa y Número de identificación NIT

Identificación de las líneas(s) que presentan la falla (Numero de teléfono e ICC)

Verificación estado de la línea(s): activas

Verificar el servicio contratado

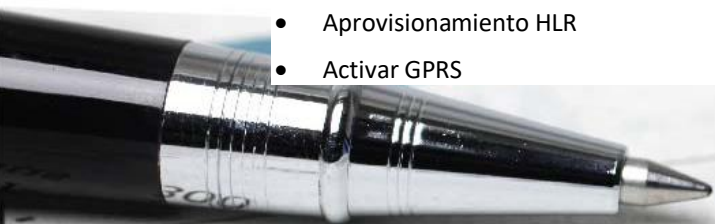
Confirmar si el servicio que indica el cliente se encuentra activo en la línea (Bono Datos, Voz, SMS)

Verificar si la línea se encuentra transmitiendo. (GPRS UP y APN)

Validación de facturación del cliente en Koral y SCL

Posibles fallas:

- Cobertura o señal
- Problema de conectividad al APN
- Subir o bajar APN verticales
- Aprovisionamiento AAA
- Aprovisionamiento HLR
- Activar GPRS



- Fallas de configuración de red
 - a. Recepción de llamada
- Una vez se haya realizado las validaciones NIVEL 0 y se confirme que la falla corresponde a soporte se debe transferir la llamada de la siguiente manera:
- Ingresa a la guía de Transferencias productos digitales, sección > Transferencia productos digitales.

12. RECURSOS PARA SOPORTE REMOTO EQUIPOS

Teniendo en cuenta que el equipo va a tener instalado una simcard con el APN público de Internet y que adicionalmente la activación no es del Proveedor, se deben tener los siguientes elementos para poder dar soporte sobre el Equipo Remoto.

1. Portátil/PC con puerto ethernet, usb o Serial(tener presente que el usuario de este equipo debe poder realizar cambios de configuración en este ej. Modificación firewall, configurar ips estáticas, entre otros).
2. Cable ethernet.
3. Cable USB a Serial / cable Serial
4. Teléfono Celular o Fijo
5. Acceso a internet.
6. Software para acceso remoto (anydesk, teamviewer, entre otros).
7. Otra simcard funcional.
8. Funcionario de Movistar con acceso a Kite

Las indicaciones se darán telefónicamente a través de la mesa de ayuda.

13. APROVISIONAMIENTO EQUIPOS

Una vez se realice el aprovisionamiento y entrega de la sim legacy o kite, el área de integración de soluciones enviara un correo al proveedor, para la entrega de los equipos, y posterior fecha para el soporte remoto por 4 horas.

14. TIEMPOS DE ENTREGA EQUIPOS

Los tiempos de entrega para los equipos R1510 y R3000 L4L será de 30 a 45 días en el peor de los casos una vez recibida la solicitud al correo informado, no obstante si se cuenta con inventario el tiempo de entrega será de 5 días hábiles para principales ciudades (Bogotá, Cali, Medellín, Barranquilla y Bucaramanga), 7 a 8 días hábiles en ciudades secundarias y rurales. La entrega se realizará a través de una empresa de transporte, no se incluye instalación, las simcards serán enviadas por Telefónica al cliente de manera separada.

15. SOLICITUD DE EQUIPOS Y SOPORTE REMOTO

El área de integración de soluciones de telefonica realiza La solicitud de equipos se debe realizar al correo comercial@bismark.net.co con copia a produccion@bismark.net.co



El soporte remoto será solicitado por el área de integración de soluciones y deberá ser solicitado al correo soporte@bismark.net.co con mínimo dos días hábiles de antelación a la fecha requerida para dar el soporte, este soporte será remoto con las condiciones y requerimientos indicadas en este documento.

16. PROCESO DE CONCILIACIÓN Y PAGO PROVEEDOR

El proceso de conciliación lo realiza el área de producto y debe enviarse al correo comercial@bismark.net.co y operaciones@bismark.net.co los primeros 5 días hábiles del mes siguiente a la entrega de los equipos, el cobro de los equipos se realizará tomando como base la entrega de los equipos al cliente con las respectivas remisiones, así no se hayan instalado los equipos cuando las razones no dependen de Bismark, se cobrará por los servicios de soporte remoto una vez estos hayan sido prestados lo cual se realizará al mes siguiente.

17. Escalamiento de fallas EQUIPOS

Nivel 0

- Nombre de la Empresa y Número de identificación NIT. Organización
- Identificación de las líneas(s) que presentan la falla (ICC)
- Verificación estado de la línea(s). Ciclo de Vida: Activada
- Verificar Servicio contratado. Plan Comercial
- Se debe validar si el problema es de kite o es del equipo bismark
- Confirmar si el servicio que indica el cliente se encuentra activo en la línea (Bono Datos, Voz, SMS y APN)
- Verificar si la línea se encuentra transmitiendo. (GPRS UP)
- Validación de facturación del cliente en SCL y Kite (Prefactura)
- Validación problema equipo.

Recepción de llamada

- Una vez se haya realizado las validaciones NIVEL 0 y se confirme que la falla corresponde a soporte se debe transferir la llamada de la siguiente manera:
- Ingresa a la guía de Transferencias productos digitales, sección > Transferencia productos digitales y sigue el proceso clic [aquí](#).
- Desde el área de Servicio pueden crear requerimiento a Soporte Nivel 2, a través de clientes interno "Falla servicio aplicaciones verticales" Tipo de Solicitud = SMART M2M

18. TIEMPOS DE SOLUCION Y DE RESPUESTA PARA EQUIPOS.

Incidencias			
Severidad	Esquema de Asistencia	Tiempo de Respuestas	Tiempo de Solución
Critica(RMA)	7X24	6 horas.	8- 10 días hábiles
Mayor	7X24	12 horas	3 días hábiles

Critica: cambio de equipos RMA

Mayor: configuración equipo



19. CANALES DE ATENCIÓN EQUIPOS

- Llamada a través del #600 (Respuesta inmediata)

20. Canales de soporte EQUIPOS

- Soporte Técnico (#600 - opción 2 – opción 3 o 4 Productos Digitales) Front Digital
- Correo soporte.dc.telecom@telefonica.com
- Soporte Técnico (018000910909 – opción 2 – opción 4 Productos Digitales) Front Digital

21. PROCEDIMIENTO DE GARANTÍAS HACIA BISMARK**Procedimiento:**

1. Luego de identificar la falla el cliente debe alistar el equipo para que Bismark lo recoja con su empresa de transporte y se lleve a las instalaciones de Bismark Colombia junto con sus accesorios, el equipo debe ser empacado en caja por el cliente junto con el formato de ingreso a laboratorio (Archivo Adjunto) completamente diligenciado en este deberá especificar:

- ✓ Contacto: Empresa, Teléfono, E-mail para reporte diagnóstico, Dirección
- ✓ Datos de equipo: Referencia, Serial, Imel, accesorios
- ✓ Detalle de la falla reportada
- ✓ Observaciones del cliente

El tiempo que tomará Bismark para recoger el/los equipos en la sede del cliente es de 2 días hábiles para ciudades principales Bogotá, Cali, B/quilla, B/manga y Medellín, para ciudades secundarias y capitales de departamento 3 días hábiles y para el resto de ciudades 5 días hábiles.

2. El cliente debe empacar el equipo con los accesorios incluyendo fuente y la antena para que este sea recogido por Bismark para su revisión. El costo del envío y retorno del equipo corre por cuenta de Bismark.
3. El hecho de que la empresa reciba el/los equipo(s) o antenas, no se entiende que la garantía proceda. La garantía solo procederá después del diagnóstico del área de laboratorio y que este entrará en la garantía correspondiente.
4. Al llegar el equipo o antena a las instalaciones de Bismark se le asignara una Orden de laboratorio o Ticket.
5. Después de que el área de laboratorio determina si el equipo aplica para el proceso de garantía, esta se área se encargara de enviar a Telefónica (soporte.verticales.co@telefonica.com) un reporte detallado del procedimiento donde se



especificara: Diagnostico General, Detalles del diagnóstico y Solución a la falla (Si aplica). El tiempo de diagnóstico en el laboratorio de Bismark es de 5 días hábiles y 2 días hábiles para su envío al destino en ciudades principales y secundarias, al resto de ciudades 5 días hábiles adicionales.

6. Los canales de comunicación establecidos son:

Ingeniero de Laboratorio:
Teléfono: 743 28 28 Ext: 241
Celular: 315 224 0086
E-mail: laboratorio@bismark.net.co

7. Dependiendo de las condiciones en las que llegue el equipo o antena se realizara un cobro **o no por revisión**, esto teniendo en cuenta si la falla es de fabrica o fue generada por agentes externos o por mala manipulación. Si es necesario el cambio de algún componente se cotizará y se esperará autorización por parte del cliente para su reparación. Si el daño es de fábrica y el equipo o antena se encuentra en garantía no se generará ningún tipo de cobro por revisión.
8. Todo cambio físico que se encuentre fuera de garantía se hará con previo visto bueno o autorización del cliente (proceso de cotización de reparación).
9. Si se determina que el componente dañado en el equipo o fuente fue a causa de una mala manipulación el cliente debe asumir el costo, previa cotización enviada por Bismark en el diagnóstico para su aprobación.
 - ✓ El concepto mala manipulación se puede dar en varios casos: mala instalación de las simcard esto genera daños en los pines del simcard holder, movimientos fuertes en terminal de la antena lo que genera un desprendimiento del chasis. Etc.
10. Los desperfectos causados por fallas eléctricas externas, sobrecarga, instalación o manejos inapropiados del equipo o antenas, no son cubiertos por la garantía. De igual forma, se excluye de la garantía cualquier producto intervenido, reparado o adulterado por personas no autorizadas.
11. Sólo se harán válidas las garantías por defectos de fábrica, NO POR DAÑO FÍSICO (productos quebrados, rayados, con circuitos quemados, sellos de garantía violados o intervenidos).
12. No se aplica garantía en casos como golpes o caídas, equipos mojados, sobre cargas, daños por modificaciones al sistema o aplicaciones incompatibles y en general mal uso del equipo.
13. Nos reservamos el diagnóstico de cada equipo hasta ser revisado por el Área de laboratorio.



14. El tiempo de diagnóstico en laboratorio aproximado para todos los equipos es de 1-5 días hábiles.
15. Se cerrará el ticket u orden de laboratorio entregando el equipo o antena y una vez el cliente confirme su funcionamiento en sitio (Nuevo si aplica) al cliente junto con el informe detallado del procedimiento que se realizó.

Nota:

- ✓ Luego de cumplido el tiempo de garantía de los equipos y si el cliente así lo requiere contará con los servicios de diagnóstico y reparación previa cotización entregada por Bismark para su aprobación.
- ✓ Se adjunta formato Ingreso a Laboratorio

22. Matriz de escalamientos Bismark

 MATRIZ DE ESCALAMIENTOS		
ESCALAMIENTO	PERSONAS DE CONTACTO	CANALES DE CONTACTO
INFORMACIÓN GENERAL	PROVEEDOR SERVICIO UBICACIÓN PROVEEDOR SITIO WEB SOPORTE	BISMARK COLOMBIA S.A.S SOPORTE COMUNICACIONES M2M CARRERA 7 # 84A-29 OFI. 301, Bogotá D.C. BISMARK.NET.CO
Nivel 1	Mesa de ayuda 7x24 Reportes de fallas, Consultas, creación de ticket, solicitud de avances. Tiempo de respuesta inmediato, 7x24x365	PBX: (57 1) 743-2830 directo Whatsapp: 3153672144 email: soporte@bismark.net.co email ticket: http://soporte.bismark.co/portal/es/newticket Portal Web: soporte@bismark.co
Nivel 2	Supervisor Mesa de Ayuda Reportes sin solución en nivel 1, Reporte de casos críticos y masivos. Tiempo de respuesta 2 horas, 7x24x365	Móvil: 3153386265 PBX: (57 1) 743-2828 ext. 272 email: wilsonb@bismark.net.co
	Coordinador Service Desk Reportes sin solución en nivel 2, masivos y críticos sin avances. Tiempo de respuesta 4 horas, 7x24x365	Móvil: 3153386268 PBX: (57 1) 743-2828 ext. 273 email: cesarl@bismark.net.co

Nivel 3	Ingeniero del proyecto Masivos y críticos sin avances y nuevos requerimientos de ingeniería	Móvil: 3183366737 PBX: (57 1) 743-2828 email: alejandrar@bismark.net.co
	Director de ingeniería Requerimientos de ingeniería y otros	Móvil: 3153387542 PBX: (57 1) 743-2828 email: mauricion@bismark.net.co
	Account manager Temas comerciales	Móvil: 3005818488 PBX: (57 1) 743-2828 email: silvestre@bismark.net.co

