


	<b>PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO</b>	<b>CODIGO:</b>
	<b>Procedimiento industria conectada</b>	<b>FECHA:</b> 28/03/2022
		<b>VERSION:</b> 1.0
		<b>CATEGORIA:</b> Primario
		<b>Página</b> 1 de 6

<b>1. OBJETIVO</b>
Definir los lineamientos para el proceso de altas, y aprovisionamiento de industria conectada
<b>2. ALCANCE</b>
Definir el flujo para el altas industria conectada
<b>3. REGLAS</b>
1. El plan kite se factura por scl 2. El plan de equipos y mantenimiento se factura por davox 3. El plan de legacy se registra por nabis y se factura por scl.

**Nota:**

**1. Proceso de altas y aprovisionamiento punto sencillo con conectividad kite**

No.	DESCRIPCIÓN	REGISTRO Electrónico / físico	RESPONSABLE	E	A	C
	<b>Conectividad kite</b>					
1.	Comercial debe crear 3 ms en SF 1. Smart m2m, donde escoge el plan de kite , 2. Equipo industria conectada , y 3 mantenimiento y servicio iot y solicita la liberación	SF	Comercial	x		
2.	Validan, el valor del plan que corresponda, y realizan la liberación.	SF	Admon ventas			
3.	La orden de Smart M2M kite viaja la trs, las otras dos 2 ms no viajan a trs	TRS	Admon ventas			
4.	Debe validar el fun, firma anexo servicio Smart m2m.	SF	Admon ventas			
5.	Aprovisionamiento kite					
6.	Crea requerimiento, hacia implantación relaciona la ms y un Excel Smart indicando la SIM CARD POS SMART M2M 2FF PLUG IN EST	Remedy	comercial			
7.	Valida Excel, y verifica que este liberada la ms	SF	Implantación			
8.	Solicitan el despachamiento de las sim, llena archivo hacia logística, la sim a despachar es la SIM CARD POS SMART M2M 2FF PLUG IN EST	sharepoint	Implantación			
9.	Yefry realiza el pedido y genera la guía y la entrega en sap, para que 472 realice el despacho de la sim.	Intranet	logística			
10.	Logística les envía por intranet, las series de las sim que despacharon y la guía	Intranet	logística	X		
11.	Realizan el cargue en kite del plan y la configuración del apn publico.	kite	Implantación			
12.	Cierra el REQ con la solución del caso	kite	Implantación	x		
13.	Y cierran caso trs	TRS	Implantación			
14.	A integración de soluciones debe llegar 3 ms, de equipos industria conectada y mantenimiento y soporte , Y SMART M2M	SF	Integración de soluciones.			
15.	Solicita al proveedor, el equipo y el soporte remoto via correo a comercial@bismark.net.co con copia a produccion@bismark.net.co, la entrega de los equipos puede tardar hasta 45 días, según inventarios del proveedor.	SF	Integración de soluciones.			
16.	Valide la entrega del equipo al cliente y coordina con el proveedor, la instalación remota, la configuración del equipo, el cliente tiene máximo 1 mes después de haber entregado los equipos.	SF	Integración de soluciones.			
17.	REQ soporte verticales, para capacitación kite.	SF	Comercial			
18.	Crean REQ a implantación, para las pruebas con el cliente y colocan en la opción de petición Smart pruebas con cliente.	 Instructivo Cliente Interno - Mesa Impli	Integración de soluciones.			
19.	Solicita la firma del acta a satisfacción y coloca fecha RFS en SF		Integración de			


	PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO	CODIGO:
	Procedimiento industria conectada	FECHA: 28/03/2022
		VERSION: 1.0
		CATEGORIA: Primario
		Página 2 de 6

			soluciones.			
20.	En la ms de smart m2m, se debe colocar fecha de rfs de 1900 y se deben ejecutar las 3 al mismo tiempo, previa aprobación del cliente.					
21.	Debe realizar la conciliación mensual de los equipos solicitados al proveedor Bismark.	SF	mercado			
22.	Se debe colocar en avance y en provisión, el valor de los equipos y mantenimiento.	SF	mercadeo			

**Nota: todo cobro de postventa debe entrar por Sf a través del comercial.**

#### 1.1 Proceso de altas y aprovisionamiento punto sencillo con conectividad legacy

**Se debe primero liberar la ms de equipos y de soporte remoto, para validar disponibilidad de equipos, esta para entrega inmediata y posterior liberar la sim legacy en nabis.**

No.	DESCRIPCIÓN	REGISTRO Electrónico / físico	RESPONSABLE	E	A	C
	<b>Conectividad legacy</b>					
1.	Debe registrar 2 ms en sf, 1. Equipo industria conectada , y 2 mantenimiento y servicio iot y solicita la liberación	SF	Comercial	x		
2.	Debe colocar dentro de la ms de equipo de industria, en el campo observaciones, que la conectividad es legacy.	Sf	Comercial			
3.	Debe validar el fun, firma anexo servicio Smart m2m, y las observaciones.		Administracion ventas			
4.	A integración de soluciones debe llegar 2 ms, de equipos industria conectada y mantenimiento y soporte.	SF	Integración de soluciones.			
5.	Solicita al proveedor, el equipo y el soporte remoto via correo a comercial@bismark.net.co con copia a produccion@bismark.net.co, la entrega de los equipos puede tardar hasta 30- 45 dias, según inventarios del proveedor.	SF	Integración de soluciones.			
6.	Según la validación con el proveedor, si los equipos están para entrega inmediata, se le debe indicar al comercial para que coloque la orden en nabis, de los contrario le debe informar cuando el equipo este disponible para solicitar la sim card.	SF	Integración de soluciones.			
7.	Cuando confirmen la disponibilidad del equipo, solicita el registro de la sim en nabis y Debe solicitar el código scl 2991 SIM CARD POSPAGO 64K M2M 910 2FF LTE	nabis	Comercial			
8.	Valide la entrega del equipo al cliente y coordina con el proveedor, la instalación remota, la configuración del equipo, el cliente tiene máximo 1 mes después de haber entregado los equipos.	SF	Integración de soluciones.			
9.	Crean REQ a implantación, para las pruebas con el cliente y colocan en la opción de petición Smart pruebas con cliente..  Instructivo Cliente Interno - Mesa Impli	SF	Integración de soluciones.			
10.	Solicita la firma del acta a satisfacción y coloca fecha RFS en SF	SF	Integración de soluciones.			
11.	Debe realizar la conciliación mensual de los equipos solicitados al proveedor Bismark.	SF	mercado			
12.	Se debe colocar en avance y en provisión, el valor de los equipos y mantenimiento.	SF	mercadeo			

**Nota: todo cobro de postventa debe entrar por Sf a través del comercial.**

#### 2. Proceso de bajas

No.	DESCRIPCIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE	E	A	C
-----	-------------	----------	-------------	---	---	---

	PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO	CODIGO:
	Procedimiento industria conectada	FECHA: 28/03/2022
		VERSION: 1.0
		CATEGORIA: Primario
		Página 3 de 6

		Electrónico / físico				
1	El proceso de baja, solo se realiza para la sim kite, o sim legacy, en el proceso que esta en exploración ya que el cliente se queda con el equipo.		Cliente	x		
2	Solicita la baja de la línea a través de los canales de atención o #600.		cliente			

### 3. Proceso de soporte Equipos

No.	DESCRIPCIÓN	REGISTRO Electrónico / físico	RESPONSABLE	E	A	C
1	Realiza llamada a través del # 600 o mediante correo soporte.dc.telecom@telefonica.com, o Soporte Técnico (018000910909 – opción 2 – opción 4 Productos Digitales) Front Digital		Cliente	x		
2	validar si el problema es de kite, legcay o es del equipo bismark		Soporte Nivel 0			
4.	Se debe validar en sf, la ms de equipos industria, para validar tiempo de entrega de equipos.	SF	Soporte Nivel 0			
3	Si el problema es del equipo, realiza el escalamiento según matriz de escalamiento.		Soporte			

#### Esquema de atención reclamaciones y solicitudes hacia el cliente :

##### Nivel 1: Canales atención:

- Página Web: [www.movistar.co/empresas](http://www.movistar.co/empresas)
- Correo soporte.dc.telecom@telefonica.com
- Soporte Técnico (018000910909 – opción 2 – opción 4 Productos Digitales) Front Digital
- Línea de atención: #600

#600		
Inmediato	6 horas	10 horas
Analista atención	Jefe de Servicio Corporativo	Gerente Servicio Corporativo

Tabla 1. Canales de atención soporte nivel 1

##### Canales de soporte:

- Línea front digital: 018000910909 (opción soporte y posterior seleccionar productos digitales)
- Correo: cct.empresas.colombia@telefonica.com

#### Tiempos de Solución y respuesta del proveedor 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: Equipo no prende, cambio de RMA

Mayor: falla de configuración equipo.

##### Nivel 2: Área Especialista IoT:

	<b>PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO</b>	<b>CODIGO:</b>
	<b>Procedimiento industria conectada</b>	<b>FECHA:</b> 28/03/2022
		<b>VERSION:</b> 1.0
		<b>CATEGORIA:</b> Primario
		<b>Página</b> 4 de 6

#### PROCEDIMIENTO DE GARANTÍAS HACIA BISMARCK

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 encargara de enviar a Telefonía (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).

	<b>PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO</b>	<b>CODIGO:</b>
	<b>Procedimiento industria conectada</b>	<b>FECHA:</b> 28/03/2022
		<b>VERSION:</b> 1.0
		<b>CATEGORIA:</b> Primario
		<b>Página</b> 5 de 6

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

	<b>PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO</b>	<b>CODIGO:</b>
	<b>Procedimiento industria conectada</b>	<b>FECHA:</b> 28/03/2022
		<b>VERSION:</b> 1.0
		<b>CATEGORIA:</b> Primario
		<b>Página</b> 6 de 6

		
<b>MATRIZ DE ESCALAMIENTOS</b>		
ESCALAMIENTO	PERSONAS DE CONTACTO	CANALES DE CONTACTO
<b>INFORMACIÓN GENERAL</b>	<b>PROVEEDOR</b> <b>SERVICIO</b> <b>UBICACIÓN PROVEEDOR</b> <b>SITIO WEB SOPORTE</b>	BISMARK COLOMBIA S.A.S SOPORTE COMUNICACIONES M2M CARRERA 7 # 84A-29 OFI. 301, Bogotá D.C. BISMARK.NET.CO
<b>Nivel 1</b>	<b>Mesa de ayuda 7x24</b> Reportes de fallas, Consultas, creación de ticket, solicitud de avances. <b>Tiempo de respuesta inmediato, 7x24x365</b>	<b>PBX:</b> (57 1) 743-2830 directo <b>Whatsapp:</b> 3153672144 <b>email:</b> soporte@bismark.net.co <b>email ticket:</b> http://soporte.bismark.co/portal/es/newticket <b>Portal Web:</b> soporte@bismark.co
<b>Nivel 2</b>	<b>Supervisor Mesa de Ayuda</b> Reportes sin solución en nivel 1, Reporte de casos críticos y masivos. <b>Tiempo de respuesta 2 horas, 7x24x365</b>	<b>Móvil:</b> 3153386265 <b>PBX:</b> (57 1) 743-2828 ext. 272 <b>email:</b> wilsonb@bismark.net.co
	<b>Coordinador Service Desk</b> Reportes sin solución en nivel 2, masivos y críticos sin avances. <b>Tiempo de respuesta 4 horas, 7x24x365</b>	<b>Móvil:</b> 3153386268 <b>PBX:</b> (57 1) 743-2828 ext. 273 <b>email:</b> cesarl@bismark.net.co
<b>Nivel 3</b>	<b>Ingeniero del proyecto</b> Masivos y críticos sin avances y nuevos requerimientos de ingeniería	<b>Móvil:</b> 3183366737 <b>PBX:</b> (57 1) 743-2828 <b>email:</b> alejandrar@bismark.net.co
	<b>Director de ingeniería</b> Requerimientos de ingeniería y otros	<b>Móvil:</b> 3153387542 <b>PBX:</b> (57 1) 743-2828 <b>email:</b> mauricion@bismark.net.co
	<b>Account manager</b> Temas comerciales	<b>Móvil:</b> 3005818488 <b>PBX:</b> (57 1) 743-2828 <b>email:</b> silvestre@bismark.net.co