



**Manual de Procesos para
Acompañamiento
Cobranza 2.0**



Abadía de
Las Mercedes C.A.
¡la mejor compañía!

Automatización el proceso de cobranza mediante domiciliación bancaria en Abadía las Mercedes C.A.

Manual de Acompañamiento en el pase a Producción
de la Aplicación Cobranza 2.0, banco BOD
Versión 1.0

Histórico de Revisiones

Fecha	Versión	Descripción
08/07/2020	1.0	Versión Inicial



**Manual de Procesos para
Acompañamiento
Cobranza 2.0**



Abadía de
Las Mercedes C.A.
¡la mejor compañía!

Automatización el proceso de cobranza mediante domiciliación bancaria en Abadía las Mercedes C.A.

Manual de Acompañamiento en el pase a Producción
de la Aplicación Cobranza 2.0, banco BOD

Versión 1.0

Julio, 2020



Manual de Procesos para Acompañamiento Cobranza 2.0



Abadía de
Las Mercedes C.A.
¡la mejor compañía!

1.- Introducción

1.1.- Propósito del Documento

Este documento tiene por objetivo presentar la descripción de como será el soporte a usuarios por parte de FyP Technoconsulting C.A. en el intervalo de tiempo definido como estabilización post implantación de la aplicación Cobranza 2.0 banco BOD

1.2 Alcance

Se pretende definir el canal de comunicación para la atención a usuarios en la fase de estabilización, establecimiento de intervalo de tiempo y cantidad de horas para esta actividad, así como también los canales de comunicación y control. No incluye sesiones de adiestramiento.



Manual de Procesos para Acompañamiento Cobranza 2.0



Abadía de
Las Mercedes C.A.
¡la mejor compañía!

2.- Definición Etapa de Acompañamiento

2.1.- Intervalo de Tiempo y Cantidad de Horas

La fase de acompañamiento iniciará el día 13/07/2020 y se extenderá por 20 días hábiles hasta el 07/08/2020, ambos días inclusive. En este lapso, el cliente dispondrá de 40 horas hombre de consultoría que podrá utilizar para solventar posibles dudas técnicas sobre el funcionamiento de la herramienta, así como también solicitar ayuda en caso de la ocurrencia de algún error.

El período de atención no incluye fines de semana, salvo un previo acuerdo entre las partes.

2.2.- Proceso de atención.

Un representante designado por Abadía de Las Mercedes, C.A. contactará al analista de FyP para plantear la necesidad e atención, una vez delimitado el problema, el representante de Abadía de Las Mercedes, enviará por correo electrónico el detalle de la necesidad a la cuenta de correo fyp.techno@gmail.com. El analista de FyP registrará en la herramienta de gestión la tarea a acometer, efectuará las labores necesarias y enviará un correo al cliente con la solución implementada y el tiempo tomado para esto. El cliente debe avalar la solución o bien notificar que no ha sido resuelta la necesidad, se considerará solucionado cuando ambas partes acuerden en aceptar las acciones efectuadas.

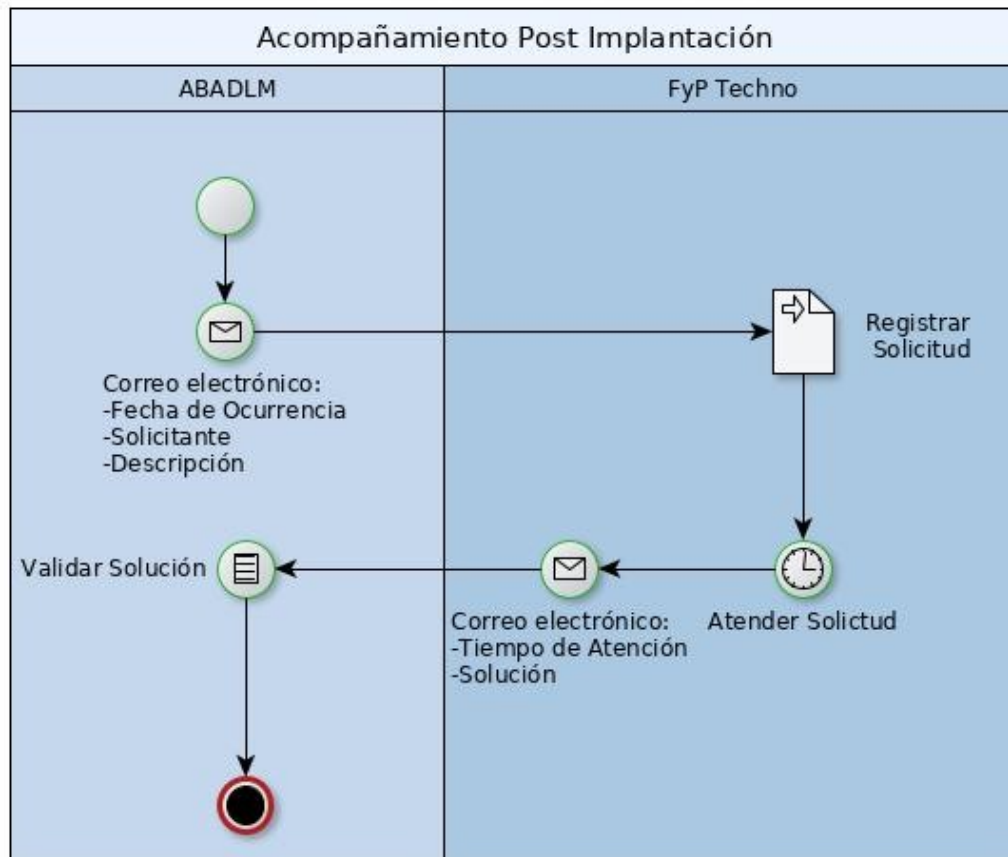


Figura 1. Proceso de atención