
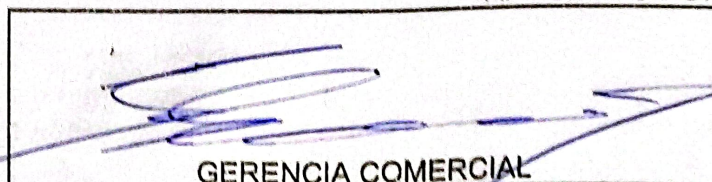


SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	
PROCESO ASEGURAMIENTO DEL SERVICIO	Página Nro. De 1 al 12
PROCEDIMIENTO: VENTA DE ACCESORIO WIFI MESH	OPE-ASE-GIR-P07

INDICE

Nº	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	3
III	PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO	6
IV	ANEXOS	6

APROBADO POR



GERENCIA COMERCIAL

Lic. Carlos Ayala Garnica
GERENTE COMERCIAL
COMTECO R.L.

ELABORADO	VERSIÓN Nº 1
POR: División de Gestión de Calidad y Desempeño	POR:
FECHA: Septiembre 2021	FECHA:

p.f

I. ANTECEDENTES

a) TÍTULO DEL PROCEDIMIENTO

VENTA DE ACCESORIO WIFI MESH

b) OBJETIVO

Determinar la secuencia de actividades y responsabilidades para mejorar la experiencia de usuario del cliente final con problemas de WIFI reiterados.

c) ALCANCE

Inicia con la recepción del stock de equipos WIFI MESH y finaliza con la instalación y configuración del equipamiento brindando la solución WIFI.

d) RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Administrador de Producto Internet

e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

- Div. Gestión de la Relación con el Cliente
- Div. Administración
- Responsable de Equipo Incidencias Help Desk
- Equipo técnico Mesh

PROCEDIMIENTO DE ENTRADA	PROCEDIMIENTO DE SALIDA
OPE-ASE-FID-P01	OPE-ASE-GRC-P02

f) DEFINICIONES:

CRM: (Customer Relationship Management) Gestión de Relacionamiento con el Cliente.

Modem ADSL: (modulator-demodulator) Equipo que sirve para modular y demodular una señal portadora mediante otra señal de entrada moduladora. Con ADSL se trata de aprovechar el mismo cableado del teléfono analógico para la transmisión de datos de Internet a alta velocidad

Modem VDSL: (modulator-demodulator) Equipo que sirve para modular y demodular una señal portadora mediante otra señal de entrada moduladora. Con ADSL o **VDSL**, (Very high-bit-rate-Digital Subscriber Line) "línea de abonado digital de muy alta tasa de transferencia", es una tecnología de acceso a internet de banda ancha perteneciente a la familia de tecnologías xDSL que transmiten los impulsos sobre el cable de par trenzado de la línea telefónica convencional.

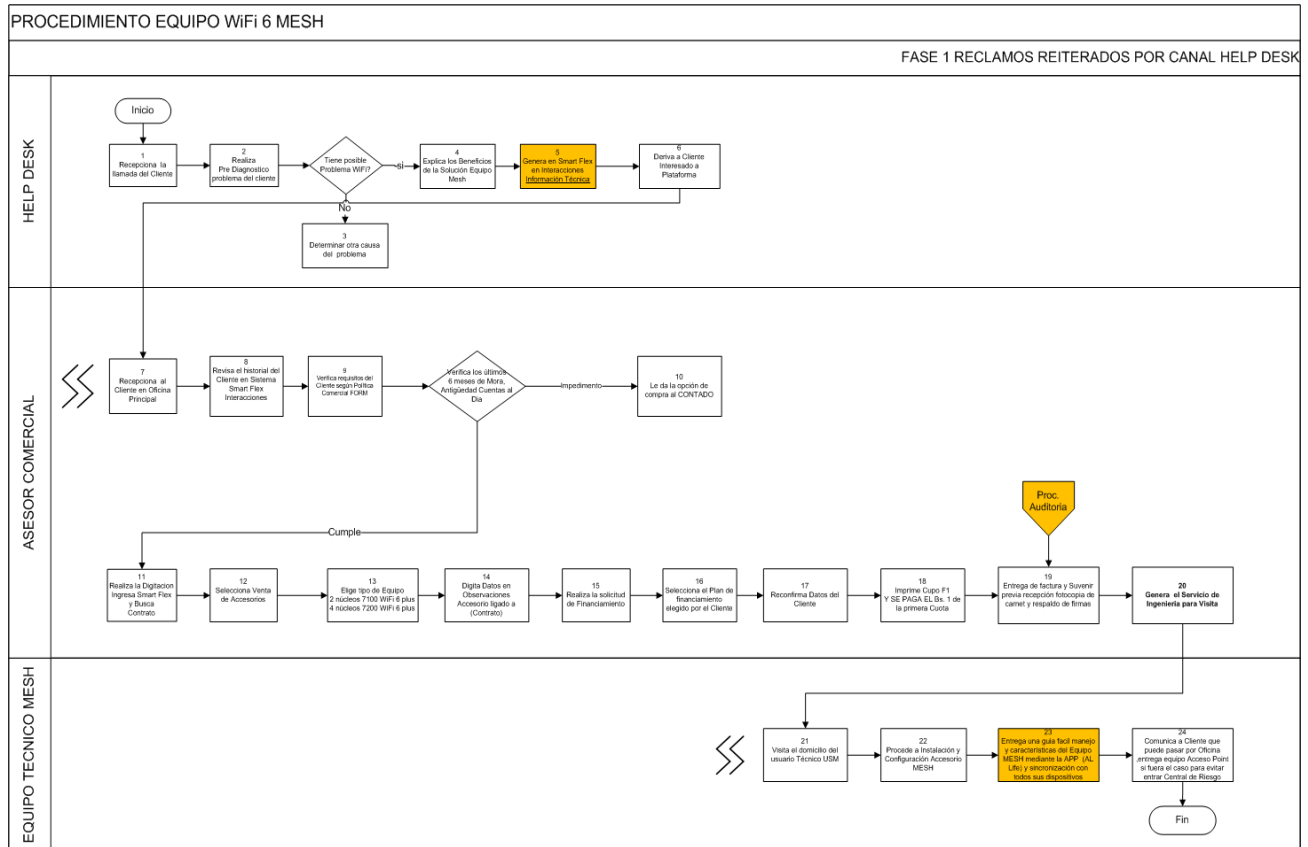
Resumen de pedido: Resumen del conjunto de solicitudes manifestadas por el cliente en una dirección específica.

ONT(Optical Network Terminal): Dispositivo que recibe la señal óptica de la Red Óptica Pasiva PON y proporciona interfaces de conexión para el abonado. Al mismo tiempo, también envía el tráfico de abonados a la OLT (Optical Line Terminal) para cerrar el enlace de comunicación con el centro.

Sistema Smartflex: Sistema modular especializado en la gestión comercial y operativa. Bajo una sola plataforma de software integra los procesos de ventas, gestión de solicitudes, quejas y reclamos, gestión de mediación de consumos, facturación, recaudo, inventario geográfico y operaciones de campo sobre las diferentes redes de telecomunicaciones.

Usuario: Es la persona natural o jurídica que utiliza los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, como destinatario final.

II. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO



FASE 1 RESPONSABLE DE EQUIPO DE HELP DESK

1. Recepciona la llamada del Cliente el Personal Help Desk

1.1. Recepciona la llamada del Cliente el Personal Help Desk por la línea 4200135

2. Realiza un Pre Diagnóstico sobre el problema del Cliente

2.1. Realiza un Pre Diagnóstico sobre el problema del Cliente referente al servicio De Internet.

- Si tiene problemas de Cobertura WIFI pasa al paso 4.
- Caso contrario continúa en el paso siguiente.

3. Determina otra causa posible del problema

4. Explica los Beneficios de la solución WIFI MESH

4.1. Explica los Beneficios de la solución WIFI MESH según protocolo Comercial.

5. Genera en el Sistema Smart Flex las Interacciones con el Usuario

5.1. Genera en el Sistema Smart Flex las interacciones con el usuario extrayendo información técnica con los criterios para determinar qué cantidad de equipos Wifi requiere, cantidad de dispositivos conectados, superficie del domicilio, cantidad de plantas, ubicación de la ONT. Para brindar un adecuado asesoramiento técnico.

6. Deriva a Cliente interesado a Plataforma

6.1. Deriva a Cliente interesado a Plataforma para que sea atendido de manera personalizada ya con el pre diagnóstico registrado en Sistema Smart Flex en interacciones para que el asesor comercial pueda registrar su solicitud.

ASESOR COMERCIAL

7. Recepciona a Cliente en Oficina

8. Revisa el historial del cliente en Interacciones.

9. Verifica los requisitos del Cliente según política Comercial

9.1. Verifica los requisitos del Cliente según política Comercial que son las siguientes:

Seis Meses de Antigüedad, seis meses de no haber tenido ningún problema de Mora (Central de Riesgos) y tener las cuentas al día.

- Si cumple el cliente con los requisitos, términos y condiciones continúa al Paso 11.
- Caso contrario continúa con el paso siguiente.

10. Cliente con Impedimento

10.1. Cliente con Impedimento se da la opción que compre el equipo WiFi Mesh al Contado.

11. Realiza la Digitación de la solicitud

11.1. Realiza la Digitación de la solicitud ingresa al Smart Flex Ingresa por Contrato.

12. Selecciona venta de accesorios

13. Elige el tipo de Equipo WiFi Mesh

13.1. Elige el tipo de Equipo Wifi Mesh según modelo y precio existe dos tipos:

- 2 núcleos 7100 WiFi 6 plus
- 4 núcleos 7200 WiFi 6 plus

14. Procede a la Digitación de la solicitud

14.1. Procede a la Digitación de la solicitud con la instrucción adicional que en el campo de observaciones se tendrá que ligar el accesorio con el contrato vigente del servicio de Internet.

15. Realiza la solicitud de financiamiento en sistema**16. Selecciona el Plan de financiamiento elegido por el Cliente según formulario**

16.1 Selecciona el Plan de financiamiento elegido por el Cliente según formulario de venta con las opciones de 1 mes, 3 meses, 6 meses como máximo plazo para realizar el financiamiento.

17. Reconfirma los Datos del Plan de Financiamiento

17.1. Revisar Datos del Plan de Financiamiento antes de grabar

18. Se imprime Cupo F1 para la 1ra Cuota

18.1. Se imprime el Cupo F1 para la 1ra Cuota pagando Bs. 1.- para que Continúe la financiación este costo según instrucciones de las Gerencias Comercial y Financiera lo asumirá la empresa.

19. Entrega a Cliente Suvenir con la contra entrega de documentación de respaldo

19.1. Entrega de Cliente Suvenir con la contra entrega de documentación de respaldo la entrega de la fotocopia de carnet de identidad firmada y que en manuscrito se indique de forma genérica la entrega del souvenir como parte del equipo WiFi Mesh.

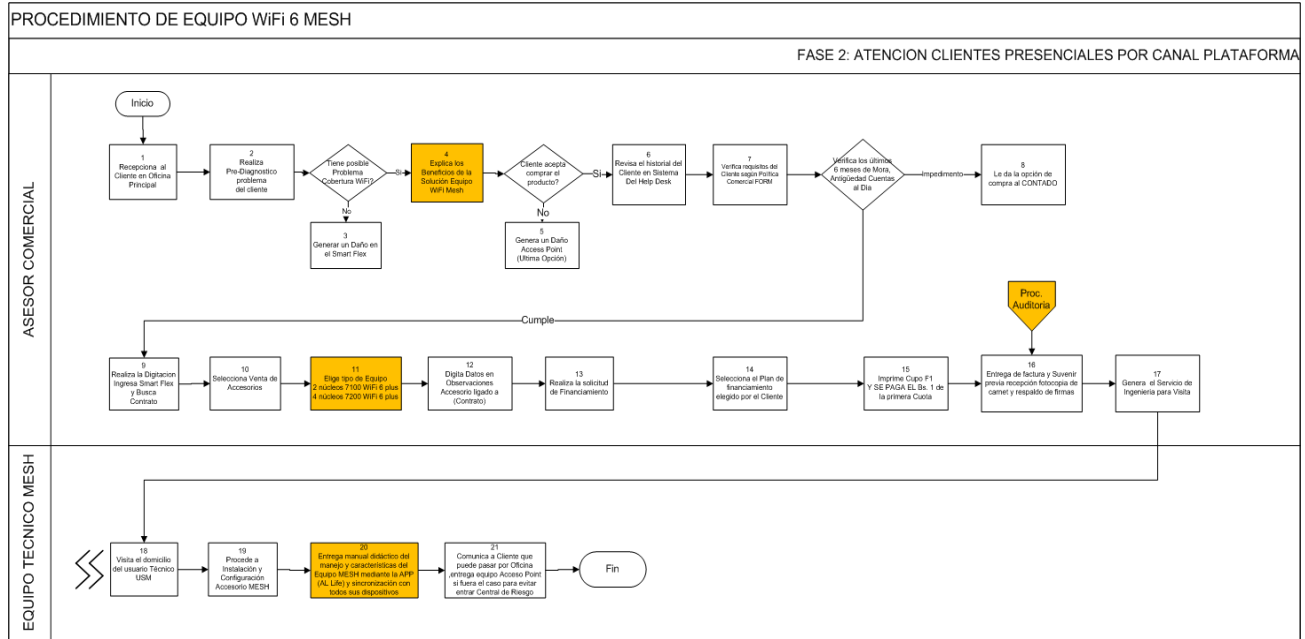
20. Genera el Servicio de Ingeniería.**EQUIPO TÉCNICO MESH****21. Visita el domicilio del usuario por el técnico Mesh**

21.1. Visita el domicilio del usuario por el técnico Mesh con la respectiva orden de trabajo.

Verifica en el domicilio (in situ) del cliente si tiene problemas de Cobertura WiFi.

22. Procede a la Instalación y Configuración del accesorio WiFi MESH**23. Entrega una guía al cliente para el manejo y características técnicas del Equipo WiFi Mesh**

23.1. Entrega una guía al cliente para el manejo y características técnicas del Equipo WiFi Mesh siendo imprescindible configurar el USUARIO y CONTRASEÑA que sean los mismos para asegurar la conexión con todos los dispositivos de su domicilio antes de retirarse.



FASE 2

ASESOR COMERCIAL

1.Recepciona al Cliente en Oficina de COMTECO R.L

2.Realiza un Pre Diagnóstico del servicio del Cliente

- Si tiene problemas de Cobertura WIFI pasa al paso 4.
- Caso contrario continúa en el paso siguiente.

3. Genera un Daño en el Sistema Smart Flex para visita

4. Explica los Beneficios de la solución WIFI MESH

4.1. Explica los Beneficios de la solución WIFI MESH según protocolo Comercial.

- Si acepta la compra del equipo WiFi continúa al Paso 6.
- Caso contrario continúa con el paso siguiente.

5. Ofrecer el Access Point

5.1. Ofrecer el Access Point como última opción para evitar la Baja del Servicio.

6. Revisa el historial del Cliente

6.1.Verifica los requisitos del Cliente según política Comercial que son las siguientes:

Seis Meses de Antigüedad, seis meses de no haber tenido ningún problema de Mora (Central de Riesgos) y tener las cuentas al día.

- Si cumple el cliente con los requisitos, términos y condiciones continúa al Paso 8.
- Caso contrario continúa con el paso siguiente.

7. Cliente con Impedimento

7.1. Cliente con Impedimento se da la opción que compre el equipo WiFi Mesh al Contado.

8. Realiza la Digitación de la solicitud

8.1. Realiza la Digitación de la solicitud ingresa al Smart Flex Ingresa por Contrato.

9. Selecciona venta de accesorios

10. Elige el tipo de Equipo WiFi Mesh

10.1. Elige el tipo de Equipo Wifi Mesh según modelo y precio existe dos tipos:

- 2 núcleos 7100 WiFi 6 plus
- 4 núcleos 7200 WiFi 6 plus

11. Procede a la Digitación de la solicitud

11.1. Procede a la Digitación de la solicitud con la instrucción adicional que en el campo de observaciones se tendrá que ligar el accesorio con el contrato vigente del servicio de Internet.

12. Realiza la solicitud de financiamiento en sistema

13. Selecciona el Plan de financiamiento elegido por el Cliente según formulario

13.1 Selecciona el Plan de financiamiento elegido por el Cliente según formulario de venta con las opciones de 1 mes, 3 meses, 6 meses como máximo plazo para realizar el financiamiento.

14. Reconfirma los Datos del Plan de Financiamiento

14.1. Revisar Datos del Plan de Financiamiento antes de grabar

15. Se imprime Cupo F1 para la 1ra Cuota

15.1. Se imprime el Cupo F1 para la 1ra Cuota pagando Bs. 1.- para que Continúe la financiación este costo según instrucciones de las Gerencias Comercial y Financiera lo asumirá la empresa.

16. Entrega a Cliente Suvenir con la contra entrega de documentación de respaldo

16.1. Entrega de Cliente Suvenir con la contra entrega de documentación de respaldo la entrega de la fotocopia de carnet de identidad firmada y que en manuscrito se indique de forma genérica la entrega del souvenir como parte del equipo WiFi Mesh.

17. Genera el Servicio de Ingeniería.

EQUIPO TÉCNICO MESH

18. Visita el domicilio del usuario por el técnico Mesh

18.1. Visita el domicilio del usuario por el técnico Mesh con la respectiva orden de trabajo.

Verifica en el domicilio (in situ) del cliente si tiene problemas de Cobertura WiFi.

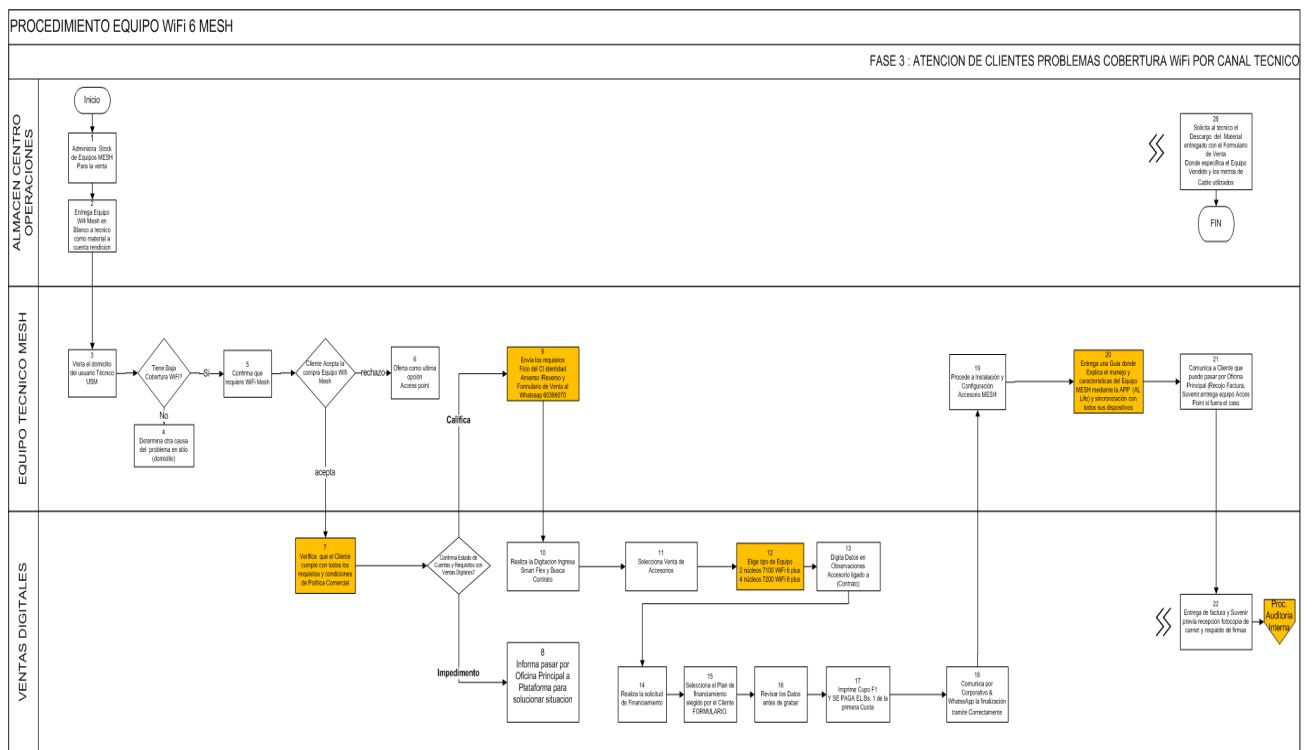
19. Procede a la Instalación y Configuración del accesorio WiFi MESH

20. Entrega una guía al cliente para el manejo y características técnicas del Equipo WiFi Mesh

20.1. Entrega una guía al cliente para el manejo y características técnicas del Equipo WiFi Mesh siendo imprescindible configurar el USUARIO y CONTRASEÑA que sean los mismos para asegurar la conexión con todos los dispositivos de su domicilio antes de retirarse.

21. Comunica al Cliente que puede devolver el equipo Access Point en la Oficina principal

21.1. Comunica al Cliente que puede devolver el equipo Access Point en la Oficina principal de COMTECO R.L para evitar entrar a la Central de Riesgos.



FASE3

ALMACÉN DEL CENTRO DE OPERACIONES

1. Administra Stock de Equipos para la venta

2. Entrega de Equipo Wifi Mesh en Blanco como material

2.1. Entrega de Equipo Wifi Mesh en Blanco como material a cuenta de rendición por parte del técnico.

EQUIPO TÉCNICO MESH

3. Visita el domicilio del usuario por el técnico Mesh

3.1. Visita el domicilio del usuario por el técnico Mesh con la respectiva orden de trabajo.

Verifica en el domicilio (in situ) del cliente si tiene problemas de Cobertura WiFi.

- Si tiene problemas de Cobertura WIFI pasa al paso 4.
- Caso contrario continúa en el paso siguiente.

4. Determina otra causa posible del problema

5. Confirma en sitio que el Cliente requiere un Equipo Wifi Mesh .

- Si acepta la compra del equipo WiFi continúa al Paso 6.
- Caso contrario continúa con el paso siguiente.

6. Ofrecer el Access Point

6.1. Ofrecer el Access Point como última opción para evitar la Baja del Servicio.

VENTAS DIGITALES

7. Verifica los requisitos del Cliente según política Comercial

7.1. Verifica los requisitos del Cliente según política Comercial que son las siguientes:

Seis Meses de Antigüedad, seis meses de no haber tenido ningún problema de Mora (Central de Riesgos) y tener las cuentas al día.

- Si cumple el cliente con los requisitos, términos y condiciones continúa al Paso 9.
- Caso contrario continúa con el paso siguiente.

8. Cliente con Impedimento

8.1. Cliente con Impedimento se da la opción que compre el equipo WiFi Mesh al Contado. puede apersonarse a la Oficina Principal de COMTECO R.L a regularizar su situación.

EQUIPO TÉCNICO MESH

9. Envía los requisitos para la venta del equipo WiFi Mesh

9.1. Envía los requisitos para la venta del Equipo WiFi Mesh son: Carnet de Identidad Anverso y Reverso, formulario de venta debidamente llenado. Enviado por medio Digital al Responsable Equipo Digital al WhatsApp 60386070 y Corp 6374.

VENTAS DIGITALES

10. Realiza la Digitación de la solicitud

10.1. Realiza la Digitación de la solicitud ingresa al Smart Flex Ingresa por Contrato.

11. Selecciona venta de accesorios

12. Elige el tipo de Equipo WiFi Mesh

12.1. Elige el tipo de Equipo Wifi Mesh según modelo y precio existe dos tipos:

- 2 núcleos 7100 WiFi 6 plus
- 4 núcleos 7200 WiFi 6 plus

13. Procede a la Digitación de la solicitud

13.1. Procede a la Digitación de la solicitud con la instrucción adicional que en el campo de observaciones se tendrá que ligar el accesorio con el contrato vigente del servicio de Internet.

14. Realiza la solicitud de financiamiento en sistema

15. Selecciona el Plan de financiamiento elegido por el Cliente según formulario

15.1 Selecciona el Plan de financiamiento elegido por el Cliente según formulario de venta con las opciones de 1 mes, 3 meses, 6 meses como máximo plazo para realizar el financiamiento.

16. Reconfirma los Datos del Plan de Financiamiento

16.1. Revisar Datos del Plan de Financiamiento antes de grabar

17. Se imprime Cupo F1 para la 1ra Cuota

17.1. Se imprime el Cupo F1 para la 1ra Cuota pagando Bs. 1.- para que Continúe la financiación este costo se cubrirá con Caja Chica según instrucciones de las Gerencias Comercial y Financiera lo asumirá la empresa.

18. Comunica con Equipo Técnico MESH vía corporativo

18.1. Comunica con Equipo Técnico MESH vía corporativo indicando que la solicitud de venta el financiamiento fue realizada correctamente y que puede proceder parte técnica.

EQUIPO TÉCNICO MESH

19. Procede a la Instalación y Configuración del accesorio WiFi MESH

20. Entrega una guía al cliente para el manejo y características técnicas del Equipo WiFi Mesh

20.1. Entrega una guía al cliente para el manejo y características técnicas del Equipo WiFi Mesh siendo imprescindible configurar el USUARIO y CONTRASEÑA que sean los mismos para asegurar la conexión con todos los dispositivos de su domicilio antes de retirarse.

21. Comunica al Cliente que tiene que pasar por Oficina Principal COMTECO R.L

21.1. Comunica al Cliente que tiene que pasar por Oficina Principal COMTECO R.L

Para recojo de la factura y un souvenir parte del equipo WiFi Mesh llevando una fotocopia de carnet de identidad firmada por el solicitante.

VENTAS DIGITALES

22. Entrega a Cliente Souvenir con la contra entrega de documentación de respaldo

22.1. Entrega de Cliente Souvenir con la contra entrega de documentación de respaldo la entrega de la fotocopia de carnet de identidad firmada y que en manuscrito se indique de forma genérica la entrega del souvenir parte del equipo WiFi Mesh.

III. PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO

1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

Nombre Documento	Tipo de Documento (*)	Manual o Automatizado	Ejemplares	
			Original	Copia
Formulario de Venta	F	M	1	1

(*) F: Formulario I: Informe P: Política R: Reglamento

2. INDICADOR DEL PROCEDIMIENTO

	QUE	COMO	DONDE	QUIEN	CUANDO
OBJETO DE MEDICIÓN	Determinar la secuencia de actividades y responsabilidad es para mejorar la experiencia de usuario del cliente final con problemas de WIFI reiterados.	Venta de Accesorio WIFI MESH solución de Cobertura, Control y Estabilidad de la señal.	Gerencia Comercial	Adm. de Producto Internet	Mensual
FÓRMULA	$\frac{\text{Cantidad de Reclamos WIFI Solucionados}}{\text{Total Reclamos por Cobertura WIFI}} \times 100$				
PARÁMETRO	Mayor a 95%: aceptado Menor o igual a 95%: observado				

III. **ANEXOS****FORMULARIO DE VENTA**

Yo.....mayor de edad, titular de la cédula
 identidad.....Expedido en.....domiciliado
 en..... con el CONTRATO
 VIGENTE Nro.....Con el TELEFONO.....CELULAR.....por medio de este
 formulario declaro que adquiero el equipo/Accesorio con SERIE:..... Vendido por la empresa. Por lo
 que me comprometo a realizar los pagos programados en mi factura conjunta de servicios mensuales de COMTECO R.L

Tabla de Datos para Solicitud Equipamiento WIFI MESH			
Contrato Vigente	Nro.....	Plan Comercial
Modelo de Equipo	<div><input type="text"/></div> HUAWEI WS 7100	<div><input type="text"/></div> HUAWEI WS 7200	
Precio 1 Unidad	<div><input type="text"/></div> Bs. 444	<div><input type="text"/></div> Bs. 588	
Precio 2 Unidades	<div><input type="text"/></div> Bs. 888	<div><input type="text"/></div> Bs. 1176	
Precio 3 Unidades	<div><input type="text"/></div> Bs. 1332	<div><input type="text"/></div> Bs.1764	
Superficie del Domicilio	<div><input type="text"/></div> Menor o Igual a 120 m2	<div><input type="text"/></div> Mayor a 120 m2	
Financiamiento Meses	<div><input type="text"/></div> 1 Mes	<div><input type="text"/></div> 3 Meses	<div><input type="text"/></div> 6 Meses

Especificar :**Número de Serie del Equipo WiFi MESH instalado:****Cantidad de Metros de Cable Utilizados en la instalación:**

Nota.- Se pide al Técnico poder llenar y marcar los datos correctos del requerimiento que está solicitando el Cliente para poder realizar la venta, financiación y configuración de la solución WIFI MESH HUAWEI de COMTECO R.L para su servicio de Internet. En caso de que el cliente tenga algún impedimento (mora, Central Riesgo, otro) puede apersonarse en el Edif. Principal de COMTECO R.L.

FIRMA.....
NOMBRE DEL SOLICITANTE

FIRMA.....
NOMBRE DIGITADOR

FIRMA.....
NOMBRE DEL TÉCNICO

.....

.....

.....

FECHA SOLICITUD**ITEM:.....****ITEM:.....**