

INDICE

N°	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	3
III	PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO	6
IV	ANEXOS	6

APROBADO POR

GERENCIA COMERCIAL

ELABORADO**VERSIÓN N° 1**

POR: Div. Servicio al Cliente
Div. Ventas
Depto. Gestión por Procesos
FECHA: Febrero 2020

ig

POR:
FECHA:

I. ANTECEDENTES

a) TITULO DEL PROCEDIMIENTO

CONTROL DE CALIDAD DIGITACIÓN EN VENTA Y POSTVENTA

b) OBJETIVO

Determinar la secuencia de actividades y responsabilidades para realizar digitaciones correctas en los procesos de venta y postventa
(Según POA 2020; Calidad en la Digitación en los Canales de Venta)

c) ALCANCE

Inicia con la solicitud de servicio por parte del cliente y finaliza con la revisión de casos por muestreo por parte de Coordinador o Monitor.

d) RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Jefe División Ventas
Jefe División Servicio al Cliente

e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

- Div. Servicio al Cliente
- Div. Ventas
- Depto. Gestión de Red
- Administración Centros de Operaciones
- Back Office

PROCEDIMIENTO DE ENTRADA	PROCEDIMIENTO DE SALIDA
VENTA DE SERVICIOS (COM –DSC-P02)	INSTALACIONES Y TRASLADOS (OPR-PAS-P02)
POST VENTA PRODUCTOS Y SERVICIOS (COM-DSC-P03)	ATENCIÓN DE DAÑOS (OPR-PAS-P04)

f) DEFINICIONES:

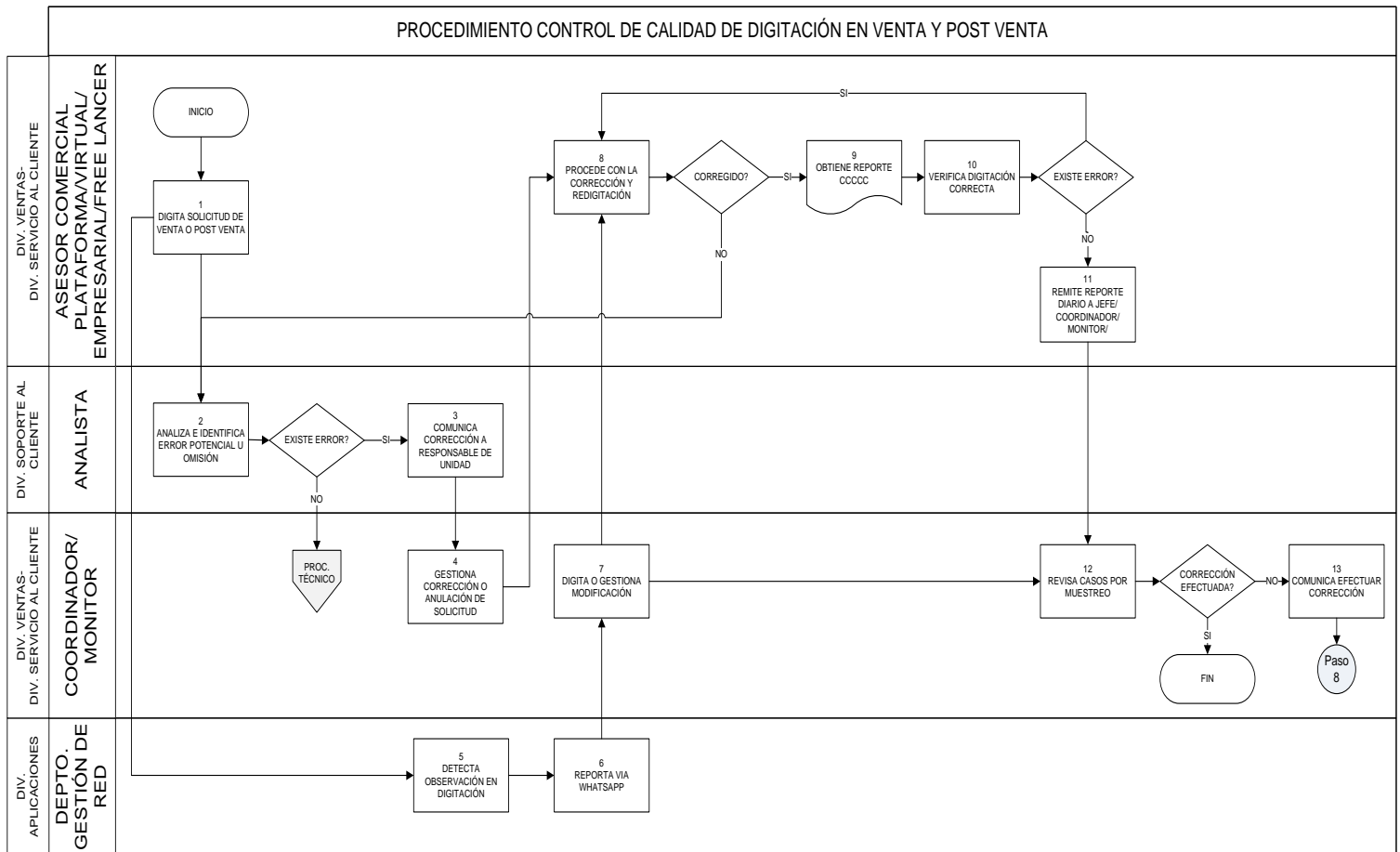
Anulación: Dejar sin efecto la solicitud registrada; ya sea a requerimiento del cliente, carácter técnico o administrativo.

Orden de Trabajo, Documento que detalla trabajos a ejecutar, según solicitud de servicios Corporativos efectuados por los clientes.

Solicitud de Servicio, documento que se origina con la solicitud del cliente para habilitación del servicio según características comerciales, administrativas y técnicas establecidas.

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 medición de consumos, facturación, recaudo, inventario geográfico y operaciones de campo sobre las diferentes redes de telecomunicaciones.

II. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO



ASESOR COMERCIAL DE PLATAFORMA/VIRTUAL/EMPRESARIAL/TEAM LEADER

1. Digita solicitud de venta o postventa

- 1.1. Digita solicitud según procedimiento de venta (Venta de Servicios (COM-DSC-P02)) o procedimiento de postventa (Post Venta Productos y Servicios (COM-DSC-P03), solicitud que mediante sistema es transmitida a Administración Centro de Operaciones y Depto. Gestión de Red.

ANALISTA ADM. CENTRO OPERACIONES

2. Analiza e identifica error potencial u omisión

- 2.1. Analiza e identifica error potencial u omisión en la generación de solicitudes de acuerdo a Procedimiento “Priorización y control de Calidad O.Ts”. inciso A) (COM-DSO-P04)
- Si existe error u omisión, continúa con paso siguiente
 - Caso contrario, continúa con procedimiento técnico

3. Comunica corrección a Responsable Unidad involucrada

- 3.1. Direcciona por sistema corrección inmediata de error u omisión a Responsable de Unidad en la que se digitó la solicitud de venta.

COORDINADOR/MONITOR

4. Gestiona corrección o anulación de solicitud

- 4.1. Gestiona corrección o anulación con Asesor Comercial/Plataforma/Virtual/Empresarial Team Leader, continuando con paso 8.

DEPTO. GESTIÓN DE RED

5. Detecta observación en digitación

- 5.1. Detecta observación, ya sea por denominación de calles, datos técnicos, u otros de acuerdo a Procedimiento “Coordinación Comercial-Técnica para evitar Anulaciones” (COM-DSC-P10)

6. Reporta vía Whatsapp

- 6.1. Reporta detallando número de solicitud, observación, vendedor, asesor comercial, a grupo de Whatsapp a fin de facilitar a los diferentes Coordinadores (residenciales, empresariales, virtual), Monitoras de Atención al cliente, su difusión y corrección.

COORDINADOR/MONITOR

7. Digita o gestiona modificación y comunica a Depto. Gestión de Red

- 7.1. Digita modificación en campo observación de la solicitud (caso NAPs)
- 7.2. Comunica modificación a Depto. Gestión de Red
- 7.3. Gestiona modificación con Asesor Comercial/Plataforma/Virtual/Empresarial Team Leader

ASESOR COMERCIAL DE PLATAFORMA/VIRTUAL/EMPRESARIAL/TEAM LEADER

8. Procede con la corrección y redigitación

- 8.1. Ingresa a Sistema Smartflex y modifica datos en LBC datos del cliente (nombre, carnet de identidad) y LBC cambio de dirección a producto y otros que se debe modificar.
- 8.2. Redigita si es en el día o anula la solicitud transcurridas 24 horas de cierre de orden de trabajo.
 - Si la solicitud ha sido corregida, continúa con paso siguiente
 - Caso contrario retorna a paso 2

9. Obtiene reporte de Solicitudes de Sistema Smartflex módulo CCCCC

- 9.1. Obtiene reporte de Control de Calidad por Counter (CCCCC), ingresando fecha de solicitud, fecha de atención, trámite solicitud, estado de solicitud, punto de venta, counter e información adicional
- 9.2. Verifica cantidad de solicitudes obtenidas

10. Verifica la digitación correcta de venta o postventa:

EN VENTA:

- Tipo de Solicitud
- Nombre
- Carnet de Identidad
- Protocolos de dirección
- Servicio contratado
- Tipos de plan
- Observaciones (glosas)
- Etc.

EN POSTVENTA:

- Protocolos de dirección
- Venta de línea gemela digitada sobre datos de línea socio
- Errores de un mismo contrato
- Cobro por la misma factura
- Errores en asignación de edificio (equipo GPON, cuando el edificio no está concluido)
- Error en contratos Duo Pack (cuando no tiene contrato multimedia)
- Error en glosa (cuando cliente no tiene registrado número de celular o teléfono de referencia)
- Etc.

- Si existe error en digitación, retorna a paso 8
- Caso contrario, continúa con paso siguiente

11. Remite reporte diario a Jefatura/Coordinador/Monitor

11.1. Remite reporte extraído de CCCCC a final de jornada, en el que figura casos que no significaron error de digitación y casos que significaron error de digitación y fueron corregidos.

COORDINADOR/MONITOR

12. Revisa casos por muestreo

12.1. Selecciona casos, por muestreo, que significaron error.

12.2. Verifica en Sistema, si la corrección ha sido realizada.

- En caso de que no haya sido realizada, continúa con paso siguiente
- Caso contrario, concluye el procedimiento.

13. Solicita efectuar corrección

13.1. Solicita a Asesor Comercial de Plataforma/virtual/empresarial/Team Leader, efectuar la corrección correspondiente, retornando a paso 8.

III. PARAMETROS DE SEGUIMIENTO

1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

Nombre Documento	Tipo de Documento (*)	Manual o Automatizado	Ejemplares	
			Original	Copia
Reporte CCCCC (Control de Calidad por Counter)	I	A	1	0

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

2. INDICADOR DEL PROCEDIMIENTO

	QUE	COMO	DONDE	QUIEN	CUANDO
OBJETO DE MEDICIÓN	Realizar digitaciones correctas en los procesos de venta y postventa	Revisión en sistema Smartflex	Div. Ventas Div. Servicio al Cliente	Jefe Div. Ventas Jefe Div. Servicio al Cliente	Periódico
FÓRMULA	$\frac{\text{Digitaciones correctas}}{\text{Total digitaciones}} \times 100$				
PARÁMETRO	Mayor o igual a 98% (según POA 2020)				

IV. ANEXOS

No aplica