

INDICE

| N° | CONTENIDO | Pág. |
|------------|-------------------------------|-------------|
| I | ANTECEDENTES | 2 |
| II | DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO | 3 |
| III | PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO | 12 |
| IV | ANEXOS | 12 |

APROBADO POR


GERENCIA DE PLANIFICACION E INNOVACION**ELABORADO****VERSIÓN N° 2**

POR:Gestión por Procesos

POR:Gestión por Procesos

FECHA: Enero 2019

et

FECHA:Noviembre 2020

eta

I. ANTECEDENTES

a) TITULO DEL PROCEDIMIENTO

SOLICITUDES POST VENTA PRODUCTOS PROYECTO BOOT (Traslados en sus diferentes modalidades)

b) OBJETIVO

Determinar la secuencia de actividades y responsabilidades para la atención eficaz y oportuna de solicitudes de post venta de productos/servicios Proyecto Boot, que realiza el cliente.

c) ALCANCE

Inicia con la verificación de requisitos presentados por el cliente, para la atención de solicitud de post venta de servicios de telecomunicaciones: telefonía fija, internet, televisión, paquete de productos y finaliza con la entrega de formulario de solicitud de servicios.

d) RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Back Office Proyecto Boot

e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

- Gerencia Comercial
 - Div. Ventas
 - Div. Soporte al Cliente

| PROCEDIMIENTO DE ENTRADA | PROCEDIMIENTO DE SALIDA |
|---|--------------------------------------|
| Venta de Servicios Boot. (PLN-GPI-P02) | Facturación COMTECO (ADM-DFT-P02) |

f) DEFINICIONES

Componente: Subproductos o servicios que conforman un producto contratado por el cliente.

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

Formulario de Solicitud de Servicios: Resumen del conjunto de solicitudes manifestadas por el cliente en una dirección específica.

Internet: Red informática mundial de telecomunicación, que utiliza la línea telefónica como medio de comunicación.

Plan Comercial: Políticas comerciales y de facturación, relativas a servicios prestados al cliente en condiciones similares.

Producto: Es el servicio o combinación de servicios de telecomunicaciones que la empresa ofrece al cliente y por el cual ésta emite cobros derivados por la prestación. Un producto siempre incluye un componente de servicio.

Post venta: Es el proceso operativo posterior a la venta de servicios de telecomunicaciones, con el objetivo de satisfacer requerimientos de los servicios inicialmente contratados.

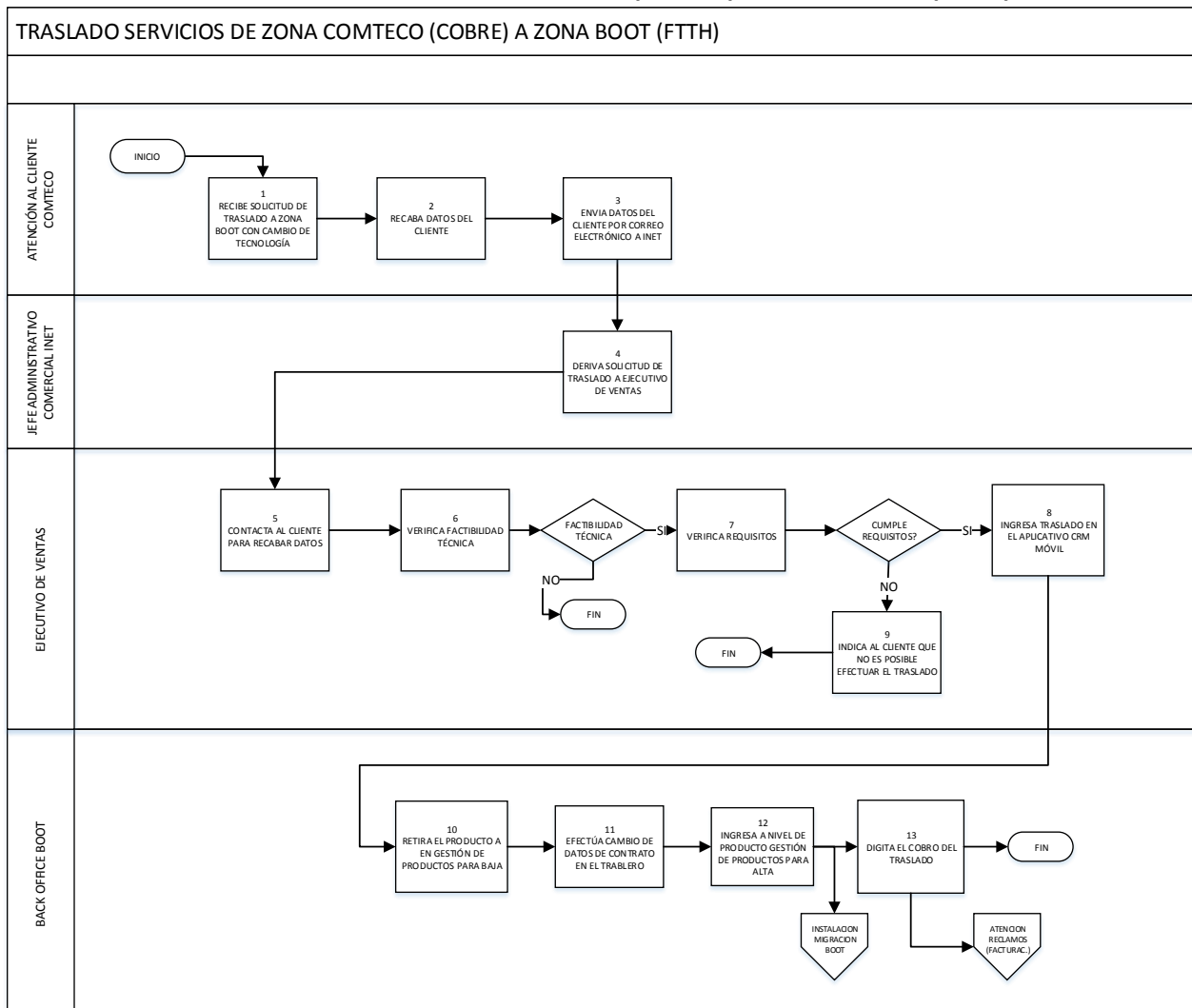
Smartflex: Sistema modular especializado en la gestión comercial y operativa. Bajo una sola plataforma de software integra los procesos de ventas, gestión de solicitudes, quejas y reclamos, gestión de mediación de consumos, facturación, recaudo, inventario geográfico y operaciones de campo sobre las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

II. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Se presentan los siguientes casos:

1. Traslado del servicios de zona COMTECO (Cobre) a zona Boot (FTTH)
2. Traslado del servicios de zona COMTECO (FTTH – Planes: Nuevo, Antiguo) a zona Boot (FTTH)
3. Traslado del servicios de zona Boot (FTTH) a zona COMTECO (FTTH)
4. Traslado del servicios de zona Boot (FTTH) a zona COMTECO (COBRE)

1. TRASLADO DEL SERVICIOS DE ZONA COMTECO (COBRE) A ZONA BOOT (FTTH)



ATENCIÓN AL CLIENTE COMTECO

1. Recibe solicitud de traslado de zona comteco a zona boot con cambio de tecnología

2. Recaba los siguientes datos del cliente:

- Contrato
- Nombre del cliente
- Celular de referencia
- Horario para contactar al cliente

Nota: Indicar al cliente los costos del traslado y que se contactaran con él para pedir datos adicionales.

3. Envía formulario por correo al Jefe Administrativo Comercial Inet

JEFE ADMINISTRATIVO COMERCIAL INET

4. Deriva solicitud de traslado a ejecutivo de ventas

EJECUTIVO DE VENTAS

5. Contacta al cliente para recabar datos

6. Verifica factibilidad técnica (si efectivamente el cliente se encuentra en zona boot)

7. Verifica requisitos para traslado de servicios

- Si cumple con los requisitos establecidos en el anexo, procede con el paso siguiente
- Caso contrario procede con el paso 9

8. Ingresa la pre venta de traslado en el aplicativo crm móvil

9. Indica al cliente que no es posible realizar el traslado

BACK OFFICE BOOT

10. Retira el producto a nivel del producto, gestión de productos para baja

10.1. Modifica el punto de venta al ejecutivo de ventas asignado

10.2. Modifica categoría a residencial y subcategoría normal

10.3. Destickea el producto

10.4. Revisa en las convenciones que el producto indique a retirar

10.5. Se ingresa el causal de retiro, en motivo técnico y causa cambio de tecnología

10.6. Al confirmar el tramite se debe ingresar en observaciones: Retiro por traslado cliente solicita traslado del producto a zona boot

Nota: El técnico de Instalaciones INET recogerá los equipos retirados de cobre al momento de efectuar la instalación.

11. Efectúa Cambio de datos de contrato en el tablero

11.1. Ingresar al icono con muñecos y se modifica la dirección a la nueva zona.

11.2. Refresacar la pantalla

12. Ingresa A nivel del producto, gestión de productos para alta

12.1. Modifica al vendedor con el nombre del ejecutivo de ventas asignado

12.2. Modifica categoría a residencial y subcategoría a normal

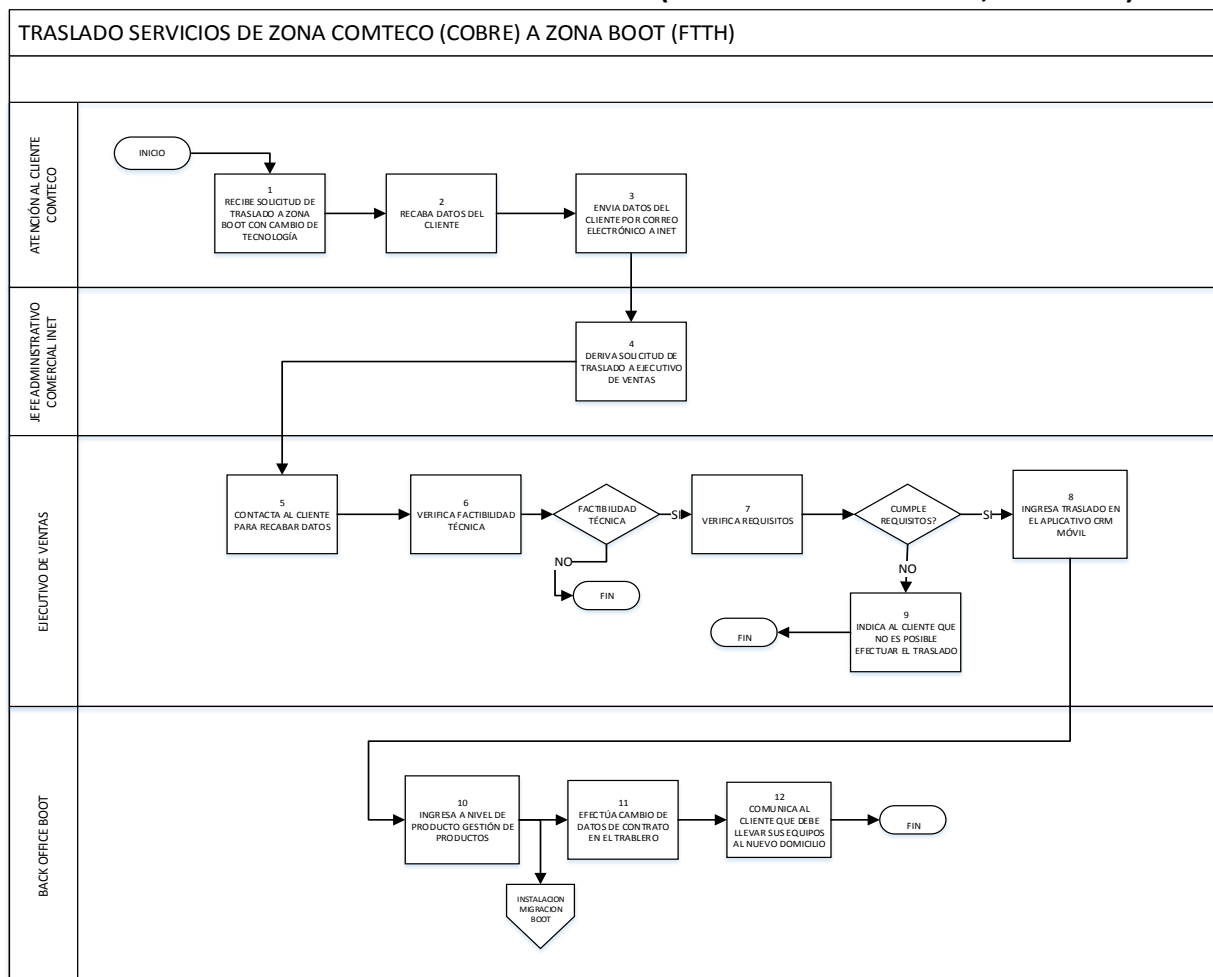
- 12.3. Selecciona el componente N-Play de acuerdo al plan comercial correspondiente
 - 12.4. Al confirmar el traslado ingresar en Observaciones: GPON dato técnico referencia de la casa nombre del cliente número de referencia
- Posteriormente se genera la OT la cual debe ser asignada al técnico para seguir con el procedimiento Instalación Traslado y Migración de servicios BOOT

13. Digita el cobro de traslado

- 13.1. Ubica Estado de Cuenta y busca ultima factura
- 13.2. Busca en Tablero la opción Reclamos (de facturación)
- 13.3. En observaciones: (Producto costo de traslado deBs. por la solicitud.....cliente solicitó traslado de producto Cobre a Fibra
- 13.4. En tipo se ingresa reclamo por cargos
- 13.5. Modificar el teléfono de contacto
- 13.6. En la parte de listado de cargos selecciona el cargo y en valor a cobrar poner 0, en causa importes observados y se registra el reclamo

Remitir al procedimiento de Instalación, Traslado y Migración FTTH BOOT (Pasos 12, 13 y 14)

2. TRASLADO DEL SERVICIOS DE ZONA COMTECO (FTTH – PLANES: NUEVO, ANTIGUO) A ZONA BOOT



ATENCIÓN AL CLIENTE COMTECO

- 1. Recibe solicitud de traslado de zona comteco a zona boot sin cambio de tecnología**
- 2. Recaba los siguientes datos del cliente:**

- Contrato
- Nombre del cliente
- Celular de referencia
- Horario para contactar al cliente

Nota: Indicar al cliente que se contactaran para pedir datos adicionales y el costo del traslado

- 3. Envía formulario por correo al Jefe Administrativo Comercial Inet**

JEFE ADMINISTRATIVO COMERCIAL INET

- 4. Deriva solicitud de traslado a ejecutivo de ventas**

EJECUTIVO DE VENTAS

- 5. Contacta al cliente para recabar datos**
- 6. Verifica factibilidad técnica (si efectivamente el cliente se encuentra en zona boot)**
- 7. Verifica requisitos para traslado de servicios**
 - Si cumple con los requisitos establecidos en el anexo, procede con el paso siguiente
 - Caso contrario procede con el paso 9
- 8. Ingresa la pre venta de traslado en el aplicativo crm móvil**
- 9. Indica al cliente que no es posible realizar el traslado**

BACK OFFICE BOOT

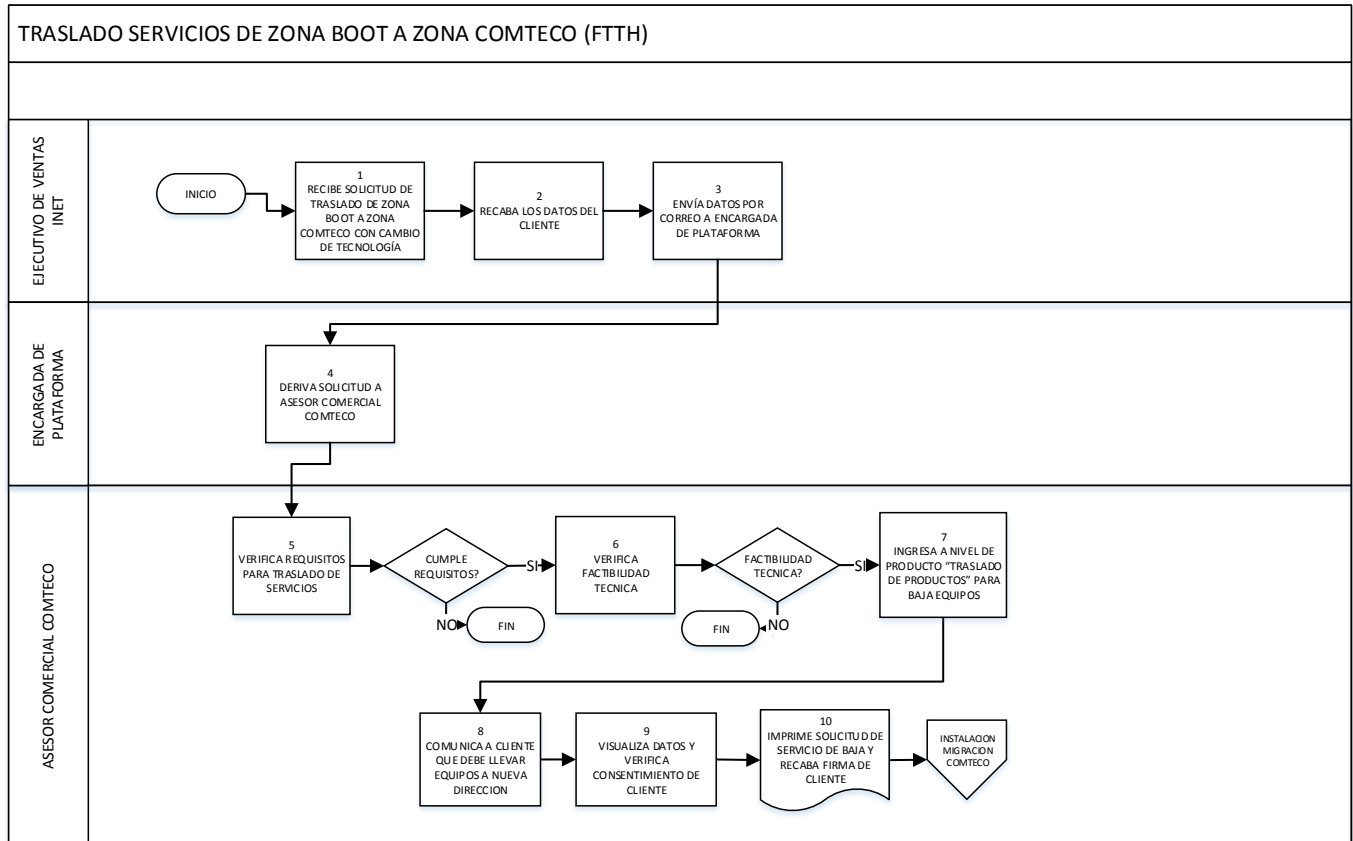
- 10. Ingresa nivel de producto en el tablero de control a “Traslado de productos”**
 - 10.1. Se modifica el punto de venta con el nombre del ejecutivo de ventas asignado
 - 10.2. En dirección se debe modificar la nueva dirección del cliente: Ubicación Geografica, barrio y dirección
 - 10.3. Ingresar categoría:residencial, subcategoría normal
 - 10.4. Verifica la caja correspondiente en el Gis para la asignación del dato técnico
 - 10.5. Al confirmar el traslado ingresar en Observaciones:GPON dato técnico referencia de la casa nombre del cliente número de referencia
- 11. Cambio de datos de contrato en el tablero**
 - 11.1. Ingresar al icono con muñecos y se modifica la dirección a la nueva zona.
 - 11.2. Refresacar la pantalla

Posteriormente se genera la OT la cual debe ser agendada al técnico para seguir con el procedimiento Instalación Traslado y Migración de servicios BOOT

- 12. Comunica a cliente que debe llevar equipos a nueva dirección**

- 12.1. Comunica a cliente que debe llevar equipos (Gpon, decodificadores, accesorios, etc,) a nueva dirección**

3. TRASLADO DEL SERVICIOS DE ZONA BOOT (FTTH) A ZONA COMTECO (FTTH)



EJECUTIVO DE VENTAS INET

1. Recibe solicitud de traslado de zona boot a zona comteco sin cambio de tecnología
2. Recaba datos del cliente en formulario con los siguientes datos
 - Contrato
 - Nombre del cliente
 - Celular de referencia
 - Hora para contactar al cliente
3. Envía datos por correo a Maria luz (Encargada de plataforma)

ENCARGADA DE PLATAFORMA

4. Deriva solicitud de traslado a asesor comercial comteco

ASESOR COMERCIAL COMTECO

5. Verifica requisitos para traslado de Servicios

- 5.1. Verifica requisitos para acceder a traslado de servicios: fotocopia C.I., Formulario Plan B ; según Anexo 2
 - Si cumple requisitos, continúa con paso siguiente.

- Caso contrario, concluye el procedimiento.

6. Verifica factibilidad técnica

- Si existe factibilidad, continúa con paso siguiente.
- Caso contrario, concluye el procedimiento.

7. Ingresa a nivel de producto en el tablero a la opción “Traslado de producto”

- 7.1. Ingresa datos de Ubicación Geografica: barrio y dirección
- 7.2. Ingresa categoría y subcategoría
- 7.3. Crea contrato nuevo: registrando tipo y dirección de cobro, tipo contrato y ciclo de facturación
- 7.4. Selecciona plan comercial solicitado por el cliente
- 7.5. Adiciona componentes requeridos
- 7.6. Confirma en pantalla resumen de traslado
- 7.7. Ingresa al carrito para verificar que los cargos sean los correctos
- 7.8. Registra en campo observación la glosa establecida para el tramite de traslado, EJ:

OBSERVACIONES: Traslado de producto (con cambio de tecnología, casos específicos) equipo GPON, casa de ladrillo visto, Ref. lado izquierdo de surtidor, Preguntar por.... Pasar a medio día, se informó tarifa mensual, tiempo de permanencia y características del servicio. Recoger equipo (casos específicos), registra número de celular o teléfono de referencia

8. Comunica a cliente que debe llevar equipos a nueva dirección

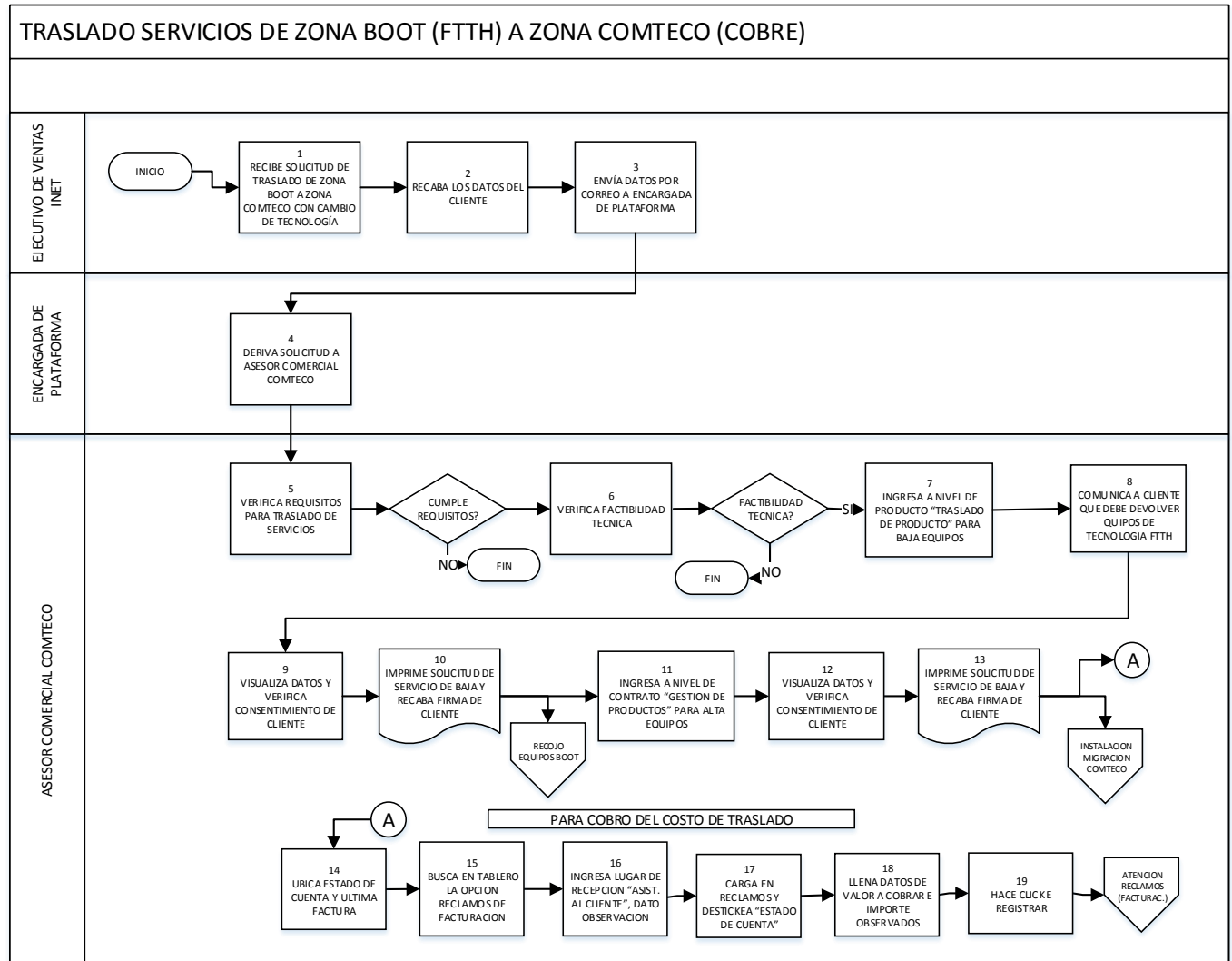
9. Visualiza en pantalla resumen de pedido y cobro

- 9.1. Visualiza resumen de pedido y cobro, solicitando confirmación al cliente.
 - Si cliente confirma datos, continúa con paso siguiente
 - Caso contrario, retorna a paso 3

10. Imprime Solicitud de Servicios

- 10.1. Imprime Solicitud de Servicios.
- 10.2. Llena datos de Contratos de Servicios y Contrato de Comodato (si corresponde)
- 10.3. Recaba firma de cliente
 - Original(es) para archivo
 - Copia(s) para cliente
- 10.4. Entrega Solicitud y Contratos a cliente.
- 10.5. Direcciona a cliente a Caja, (caso pago al contado)
- 10.6. Genera Ordenes de Trabajo de baja. Con lo que concluye el procedimiento.

4. TRASLADO DEL SERVICIOS DE ZONA BOOT (FTTH) A ZONA COMTECO (COBRE)



EJECUTIVO DE VENTAS INET

1. Recibe solicitud de traslado de zona boot a zona comteco con cambio de tecnología
2. Recaba datos del cliente
 - Contrato
 - Nombre del cliente
 - Celular de referencia
 - Hora para contactar al cliente
3. Envía datos por correo a Maria luz (Encargada de plataforma)

ENCARGADA DE PLATAFORMA

4. Deriva solicitud de traslado a asesor comercial comteco

ASESOR COMERCIAL COMTECO

9. Verifica requisitos para traslado de Servicios

9.1 Verifica requisitos para acceder a traslado de servicios: fotocopia C.I., Formulario Plan B, según Anexo 2

- Si cumple requisitos, continúa con paso siguiente.
- Caso contrario, concluye el procedimiento.

10. Verifica factibilidad técnica

- Si existe factibilidad, continúa con paso siguiente.
- Caso contrario, concluye el procedimiento.

11. Ingresar a nivel de producto, opción “Traslado de Producto” en tablero

- 11.1. Ingresar datos de Ubicación Geográfica, barrio y dirección
- 11.2. Ingresar categoría y subcategoría
- 11.3. Crear contrato nuevo: registrando tipo y dirección de cobro, tipo contrato y ciclo de facturación
- 11.4. Seleccionar plan comercial solicitado por el cliente
- 11.5. Adicionar componentes requeridos
- 11.6. Confirmar en pantalla resumen de traslado
- 11.7. Destacar producto, motivo “cambio de tecnología”
- 11.8. Ingresar al carrito para verificar que los cargos sean los correctos
- 11.9. Registrar en el campo observación la glosa establecida para el trámite de traslado, EJ:

OBSERVACIONES: Traslado de producto (con cambio de tecnología, casos específicos) equipo GPON, casa de ladrillo visto, Ref. lado izquierdo de surtidor, Preguntar por.... Pasar a medio día, se informó tarifa mensual, tiempo de permanencia y características del servicio. Recoger equipo (casos específicos), registrar número de celular o teléfono de referencia.

12. Comunicar a cliente que debe devolver equipos de tecnología FTTH

- 12.1. Comunicar que debe devolver equipos (Gpon y accesorios) al técnico que visitara su domicilio.

Nota: El técnico debe recoger los equipos con el formulario mostrado en el anexo. Todos los equipos de la zona BOOT concuerdan con el sistema.

13. Visualizar resumen de pedido y cobro

- 13.1. Visualizar resumen de pedido y cobro, solicitando confirmación al cliente.
 - Si cliente confirma datos, continúa con paso siguiente
 - Caso contrario, retorna a paso 3

14. Imprimir Solicitud de Servicios

- 14.1. Imprimir Solicitud de Servicios.
- 14.2. Llenar datos de Contratos de Servicios y Contrato de Comodato (si corresponde)
- 14.3. Recabar firma de cliente
 - Original(es) para archivo
 - Copia(s) para cliente
- 14.4. Entregar Solicitud y Contratos a cliente.

14.5. Genera Ordenes de Trabajo de baja

15. Ingresar a nivel de contrato, opción "Gestión de Productos", en tablero

- 7.1. Ingresar datos de Ubicación Geográfica, barrio y dirección
- 7.2. Ingresar categoría y subcategoría
- 7.3. Selecciona el plan comercial solicitado por el cliente
- 12.1. Adiciona los componentes requeridos
- 12.2. Confirma en la pantalla resumen con la preventa el número de equipos, servicios adicionales
- 12.3. Ingresar al carrito para verificar que los cargos sean los correctos
- 12.4. Registra en el campo observación la glosa establecida para el trámite de Traslado

16. Visualiza datos y verifica consentimiento del cliente

17. Imprime solicitud de Traslado (Alta) y recaba firma del cliente

- 17.1. Remite solicitud (vía sistema) al procedimiento Instalación Migración COMTECO

PARA COBRO DE TRASLADO (Servicio de Internet)

ASESOR COMERCIAL COMTECO

10. Ubica Estado de Cuenta y busca la última factura

11. Busca en Tablero la opción Reclamos (de facturación)

12. Ingresar Lugar de recepción "Asistencia al Cliente", Dato Observación

13. Ir a Reclamos por cargar y destacar "Estado de Cuenta"

14. Llena datos de: Valor a cobrar e importe observados

15. Presiona click en Registrar.

- 19.1 Se remite al procedimiento "Atención de Reclamos de Facturación"
Con esta labor, finaliza el procedimiento

III. PARAMETROS DE SEGUIMIENTO

1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

| Nombre Documento | Tipo de Documento (*) | Manual o Automatizado | Ejemplares | |
|------------------------|-----------------------|-----------------------|------------|-------|
| | | | Original | Copia |
| Solicitud de Servicios | F | M | 1 | 1 |
| Contrato de Servicios | F | M | 1 | 1 |
| Contrato de Comodato | F | M | 1 | 1 |

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

2. INDICADOR DEL PROCEDIMIENTO

| | QUE | COMO | DONDE | QUIEN | CUANDO |
|---------------------------|---|----------------------------------|---|----------------------|--------|
| OBJETO DE MEDICIÓN | Atención eficaz y oportuna de solicitudes de post venta de productos/servicios solicitados por el cliente. | Reportes sistemas Smartflex, PAC | Unidades de la Div. Servicio al Cliente | Asesores Comerciales | Diario |
| FÓRMULA | a) Eficacia $\frac{(\text{Total solicitudes de Post venta atendidas eficazmente})}{\text{Total solicitudes de Post venta}} \times 100$ b) Oportunidad $\frac{(\text{Total solicitudes de Post venta atendidas en menos de 24 hs.})}{\text{Total solicitudes de Post venta}} \times 100$ | | | | |
| PARÁMETRO | a) Mayor a 98%: Aceptado Menor a 98%: Observado b) Mayor a 95%: Aceptado Menor a 95%: Observado | | | | |

IV. ANEXOS

ANEXO.- Requisitos para Cambio de Plan Comercial

ANEXO 2.- Requisitos para Traslado de Servicios

ANEXO 3.- Requisitos Registro de Reclamos Tecnicos

ANEXO 4 .- Formulario de equipos Recuperados

ANEXO 1

REQUISITOS PARA CAMBIO DE PLAN COMERCIAL

| PERSONA NATURAL |
|--|
| <p>Se realiza permanentemente cambio de Plan Comercial; de grilla en Tv, de velocidad en internet, de paquete Duo a Multipack o viceversa, tarifas promocionales y otros.</p> <p>Especificando en glosa que la factura será prorrateada según el cambio de plan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cedula de Identidad • Ser titular o nota de autorización • No tener cuentas pendientes • Si se trata de persona jurídica nota de solicitud suscrita por el representante legal. |

ANEXO 2

REQUISITOS PARA TRASLADO DE SERVICIOS

INTERNET, TELEVISIÓN, TELEFONIA

| PERSONA NATURAL | PERSONA JURÍDICA |
|--|---|
| <p>Ser titular del Servicio.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portar Cédula de Identidad vigente. <p>Si tramita un tercero :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nota escrita de solicitud firmada por el titular: • Fotocopia de Cédula de Identidad del titular y del tramitador. • Tener las cuentas de sus servicios al día. • Dirección exacta donde se traslada el o los servicios,(Croquis de ubicación) y número celular de referencia. <p>Pago Derecho de Traslado del Servicio: Telefonía Fija Bs 146.28. Internet Bs 200</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tv cable Bs 200 Duo/Multipack Bs. 200 | <ul style="list-style-type: none"> • Mismos requisitos de una persona Natural más los siguientes documentos: • Si es institución Nota del o los Representantes Legales que acredite al tramitador. • Fotocopia del NIT. • Fotocopia de la Cédula de Identidad del Representante Legal y del tramitador. • Dirección exacta de la institución y teléfono de referencia. |


Nota: Los precios se encuentran actualizados al mes de Abril 2019.

ANEXO 3

REGISTRO DE RECLAMOS TÉCNICOS

| PERSONA NATURAL | PERSONA JURÍDICA |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">Fotocopia de Cédula de Identidad. | <ul style="list-style-type: none">Carta de solicitud firmada por el Titular o copropietariosSi es institución: Nota del o los representantes legales que acrediten al tramitador.Fotocopia de Cédula de Identidad de copropietarios.Fotocopia de Cédula de Identidad del tramitador en caso de terceros. |
| <ul style="list-style-type: none">Factura(s) cancelada(s) sujetas a devolución | |

ANEXO 4

| | | | | | | |
|---|--|--|--|--|----------------|-------------------|
|  | | FORMULARIO | | | CÓDIGO | FO. AL. 15 |
| | | ENTREGA DE EQUIPOS DE MIGRACIÓN-DAÑADOS | | | VERSIÓN | 11 |
| | | | | | FECHA | 3/1/2020 |
| | | | | | HOJA | |
| CNA DE ENTREGA | | | | | ZONA | |
| PROYECTO | | | | | | |

| CÓDIGO | DESCRIPCIÓN | TÍTULO | NÚMERO PROYECTO | OBSERVACIONES | FECHA DE | FECHA CLIENTE |
|--------|-------------|----------------|-----------------|---------------|----------|---------------|
| | | MIGRACIÓN/DAÑO | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

| | | | |
|----------------------|--|-----------------------------|--|
| Entregado Por | | Recibido Por | |
| | | | |
| [Nombre] | | [Nombre] | |
| TÉCNICO | | ENCARGADO DE ALMACÉN | |