

INDICE

N°	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	4
III	PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO	7
IV	ANEXOS	7

APROBADO POR

GERENCIA COMERCIAL

ELABORADO**VERSIÓN N° 1****POR:** Gestión por Procesos**POR:****FECHA:** Septiembre 2019

mlq

FECHA:

I. ANTECEDENTES

a) TITULO DEL PROCEDIMIENTO

VENTA DE SERVICIOS COMTECO POR BLUECOM

b) OBJETIVO

Determinar la secuencia de actividades y responsabilidades para el registro eficaz de solicitudes de venta de servicios de COMTECO por parte de Bluecom

c) ALCANCE

Inicia con la oferta de servicios de COMTECO y finaliza con la venta efectiva del servicio.

d) RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Jefe Div. Servicio al Cliente
Jefe Div. Ventas

e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

- Div. Servicio Al Cliente
- Div. Ventas
- Div. Facturación
- Div. PAS
- Dpto. Centro de Operaciones
- Unidad Canales Virtuales

ENTRADA	SALIDA
Ventas Servicios COMTECO (COM-DSC-P02)	Facturación COMTECO (ADM-DFT-P02)

f) DEFINICIONES

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

DTH: (Recepción directa por el telespectador) Televisión por satélite

Dúo Pack: Paquete comercial multimedia conformado por Tv Cable e Internet

Internet HSPA:(High Speed Packet Access), combinación de tecnologías posteriores a 3G

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 **VDSL** o **VHDSL**, (de Veryhigh-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.

Multipack paquete comercial multimedia conformado por Tv Cable, Internet y Telefonía Básica

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.

Servicios Complementarios – Suplementarios: Elementos que las empresas han definido de acuerdo a las preferencias del consumidor y su capacidad de pago, con cargo; ej. Identificador de llamadas, conferencia tripartita, Pin y otros.

Telefonía Fija Adicional: Servicio de comunicación por medio de voz entre terminales fijos por un medio definido, que ofrece COMTECO en forma adicional a la línea socio (gemela o trilliza)

Telefonía Fija Usuario: Servicio de comunicación por medio de voz, según modalidades: alquiler, social, institucional, ejecutiva

Telefonía Inalámbrica HSPA+: (High Speed Packet Access) Servicio de voz 4G transmitida por intermedio de paquetes conmutados

Televisión DTH: Servicio de televisión satelital

Televisión por Cable: Servicio de señales de audio y video por medio de cable

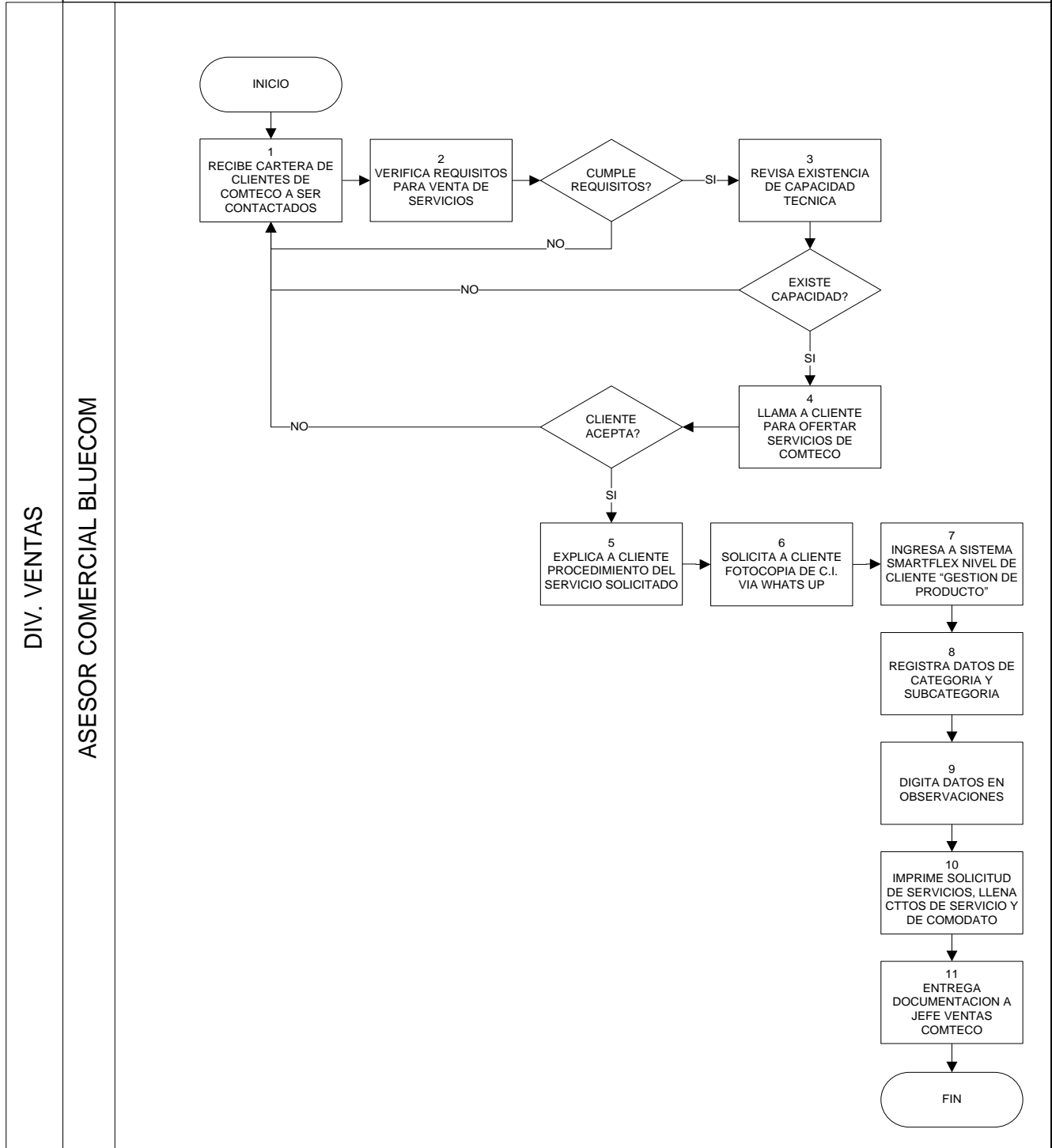
TV Digital: se refiere al conjunto de tecnologías de transmisión y recepción de imagen y sonido, a través de señales digitales. La televisión digital codifica sus señales abriendo la posibilidad de crear aplicaciones interactivas y la capacidad de transmitir varias señales en un mismo canal asignado

Usuario: s la persona natural o jurídica que utiliza los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, como destinatario final. Para efectos de la Ley N° 164, se considera a los socios de las cooperativas de telecomunicaciones como usuarias o usuarios.

II. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

VENTA DE SERVICIOS COMTECO POR BLUECOM

PROCEDIMIENTO: VENTA DE SERVICIOS COMTECO POR BLUECOM



ASESOR COMERCIAL BLUECOM

1. Recibe Cartera de Clientes de COMTECO a ser contactados

- 1.1 Cartera de cliente que cuentan solo con servicio de Telefonía Fija sujetos a ser contactados para ofertar servicios de COMTECO
- 1.2 Revisa cartera uno tras otro, asegurándose de que el cliente a ser contactado tendrá los servicios requeridos

2. Verifica requisitos para venta de servicios

- 2.1. Verifica en sistema smartflex requisitos para venta de servicio.
 - ✓ No tener impedimentos.
 - Si cumple, continúa con paso siguiente
 - Caso contrario, continúa con número siguiente de la cartera de clientes, paso 1.

3. Revisa existencia de capacidad técnica servicios

- 3.1 Ingresa a Sistema Contac Center.
- 3.2 Revisa capacidad técnica para los servicios requeridos según tecnología (cobre o fibra óptica).
 - Si existe capacidad, continúa con paso siguiente
 - Caso contrario, continúa con número siguiente de la cartera de clientes, paso 1.

4. Llama a cliente para ofertar servicios de COMTECO

- 4.1 Se comunica con cliente (llamada efectiva sistema Elastix)
- 4.2 Aborda al cliente según protocolo para ofrecer servicios del portafolio de productos y campañas vigentes que oferta COMTECO
 - Si cliente acepta, continúa con paso siguiente
 - Caso contrario, continúa con número siguiente de la cartera de clientes, paso 1.

5. Explica a cliente procedimiento del servicio solicitado

- 5.1 Información de los pasos a seguir

6. Solicita a cliente fotocopia de su C.I. vía Whats app.

- 6.1 Solicita C.I. del cliente y una nota escrita, a fin de formalizar la solicitud.
- 6.2 Envía su número de celular para que el cliente envíe vía Whats app lo siguiente:

- ✓ Fotografía de su C.I.
- ✓ Carta de solicitud del servicio que contempla lo siguiente:
 - Declaro ACEPTACION AL COSTO CERO DE INSTALACIÓN Y TIEMPO MINIMO DE PERMANENCIA, 18 MESES. EN CASO DE BAJA ANTICIPADA SE DEBERÁ PAGAR Bs.30.00 POR CADA MES HASTA EL CUMPLIMIENTO DE 18 MESES.
 - Especificando el servicio solicitado
 - Dirección del lugar de instalación
 - Números de Teléfono y Celular de referencia

- Firma del solicitante

6.3 Revisa que la información requerida no tenga observaciones (C.I. vigente, firma, etc.).

6.4 Imprime la documentación enviada por el cliente.

7. Ingresar a Sistema Smartflex a nivel de cliente “Gestión de Productos”

7.1. Digita solicitud tipo Socio/Usuario

7.2. Registra dirección de cobro y ciclo de facturación recurrente.

8. Ingresar datos de categoría y subcategoría

8.1. Digita datos de dirección de instalación cumpliendo protocolo de registro, ver Anexo 1

8.2. Elige plan comercial y ticta componentes requeridos según estructura del producto, en este caso, acceso (cobre o fibra) y equipo (modem, ONT, decodificador, etc.).

9. Digita datos en observaciones

9.1. Digita tecnología a utilizar (cobre o fibra óptica), ubicación, características del domicilio y teléfonos del cliente, según glosa pre establecida ver Anexo 2, continuando con Procedimiento Gestión de Red.

10. Imprime Solicitud de Servicios, Llena Contrato de Servicios y de Comodato.

10.1 Adjunta fotocopia del C.I. y carta del Cliente (enviados por Whatsapp) a la documentación impresa para su archivo (posteriormente debe entregar a Responsable Canales Virtuales en un plazo de 24 horas).

11. Entrega documentación a Responsable Canales Virtuales COMTECO

11.1 Revisa que la documentación de cada cliente esté en orden y sin observaciones,

11.2 Después de haber ejecutado la instalación, remite a cliente vía correo electrónico términos y condiciones del servicio como constancia de aceptación por parte del cliente, con lo que concluye el procedimiento.

III. PARAMETROS DE SEGUIMIENTO

1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

NOMBRE DEL DOCUMENTO	TIPO DE DOCUMENTO (*)	MANUAL O AUTOMÁTICO	EJEMPLARES	
			ORIGINAL	COPIA
Solicitud de Servicios Corporativos	F	A	1	1
Contrato de Suministro del Servicio	F	M	1	1
Contrato de Comodato	F	M	1	1

(*) F= Formulario, I= Informe, R= Reglamento. P= Política

2. INDICADOR DEL PROCEDIMIENTO

	QUE	COMO	DONDE	QUIEN	CUANDO
OBJETO DE MEDICIÓN	Registro eficaz de solicitudes de venta de servicios de COMTECO	Reportes del Sistema Smartflex	Div. Servicio al Cliente Div. Ventas	Jefe de Ventas	Mensual
FÓRMULA	$\frac{\text{Total solicitudes de venta efectivas registradas en sistema}}{\text{Total llamadas efectivas al cliente}} \times 100$				
PARÁMETRO	Mayor o igual a 98%: Aceptado Menor a 98%: Observado				

IV.- ANEXOS

Anexo 1: Protocolo direcciones

Anexo 2: Glosa pre establecida

Anexo 1

PROTOCOLO PARA REGISTRO DE DIRECCIONES (FORMATO OBLIGATORIO)	
1	LA PAZ - 2020 ENTRE LANZA Y ANTEZANA
2	LA PAZ - 2030 ESQUINA LANZA
3	LA PAZ - 2040 ENTRE LANZA Y ANTEZANA EDIFICIO ELIAS PISO 5 DEPTO B
4	LA PAZ - 2040 ENTRE LANZA Y ANTEZANA CONDOMINIO HORIZONTES BLOQUE I PISO 4 DEPTO A
5	<p>CUANDO SE TRATA DE PASAJES O PARQUES:</p> <p>25 DE MAYO - 0073 ENTRE JORDAN Y SUCRE. OBSERVACIONES: DENTRO DEL PASAJE ALDUNATE LADO NORTE CASETA 73..... QUILLA -</p> <p>0563 ENTRE ILLAPA Y PACHAMAMA. OBSERVACIONES: PARQUE LINCOLN, ACERA NORTE.</p>
6	<p>CUANDO SE TRATA DE DIRECCIONES ALEJADAS, CALLES SIN NOMBRE SE DEBE USAR LA OPCION UBICACIÓN RURAL.</p> <p>INNOMINADA - 1512 ZONA PUCARA BARRIO EL PORVENIR (OJO PARA ESTOS CASOS SE RECOMIENDA PONER UN NUMERO PROVISIONAL AL DOMICILIO Y EN OBSERVACIONES EL COMPLETO ESPECIFICANDO EL MAYOR DETALLE POSIBLE PARA LLEGAR L DOMICILIO EJEMPLO: AV. VILLAZON KM 8 AL NORTE 5 CUADRAS DOBLAR A LA IZQUIERDA HASTA EL CENTRO DE SALUD LUEGO 4 CUADRAS AL NORTE CASA 2P. FACHADA DE LADRILLO VISTO.</p>

Anexo 2

OBSERVACIONES APOYO PARA LAS DIGITACIONES	
INTERNET ADSL	CASA DE 2 PISOS PUERTAS ETC.....REFERENCIA N°. PASAR EN PREGUNTAR POR CLIENTE SOLICITA FACTURA INDEPENDIENTE, SE INFORMO TARIFA MENSUAL BS.....- Y COSTO POR INSTALACION BS. 200.-, TIEMPO DE INSTALACION Y CARACTERISTICAS DEL RETIRO DE PRODUCTO (30 DIAS DE ANTICIPACION)
	CASA DE 2 PISOS PUERTAS ETC.....REFERENCIA NO. PASAR EN PREGUNTAR POR CLIENTE SOLICITA PRODUCTO FACTURADO AL TELEFONO N°, SE INFORMO TARIFA MENSUAL BS.....- Y COSTO POR INSTALACION BS. 200.-, TIEMPO DE INSTALACION Y CARACTERISTICAS DEL RETIRO DE PRODUCTO (30 DIAS DE ANTICIPACION)
INTERNET INALAMBRICO	CLIENTE SOLICITA FACTURA INDEPENDIENTE, SE INFORMO TARIFA MENSUAL BS.....- Y TARIFA POR MEGA DE DESCARGA ADICIONAL (BS. 0,20 POR MEGA) TIEMPO DE PERMANENCIA 12 MESES,
	CLIENTE SOLICITA PRODUCTO FACTURADO AL N° DE TELEFONO, SE INFORMO TARIFA MENSUAL BS.....- Y TARIFA POR MEGA DE DESCARGA ADICIONAL (BS. 0,20 POR MEGA) TIEMPO DE PERMANENCIA 12 MESES,
INTERNET FTTH-GPON	GPON, MSAM, CASA DE 2 PISOS PUERTAS ETC.....REFERENCIA N°. PASAR EN PREGUNTAR POR CLIENTE SOLICITA FACTURA INDEPENDIENTE, SE INFORMO TARIFA MENSUAL BS.....- Y COSTO POR INSTALACION BS. 200.-, TIEMPO DE INSTALACION Y CARACTERISTICAS DEL RETIRO DE PRODUCTO (30 DIAS DE ANTICIPACION)
	GPON, MSAM, CASA DE 2 PISOS PUERTAS ETC.....REFERENCIA NO. PASAR EN PREGUNTAR POR CLIENTE SOLICITA PRODUCTO FACTURADO AL TELEFONO N°, SE INFORMO TARIFA MENSUAL BS.....- Y COSTO POR INSTALACION BS. 200.-, TIEMPO DE INSTALACION Y CARACTERISTICAS DEL RETIRO DE PRODUCTO (30 DIAS DE ANTICIPACION)
TELEVISION HFC	GPON, MSAM, CASA DE 2 PISOS PUERTAS ETC.....REFERENCIA N°. PASAR EN PREGUNTAR POR CLIENTE SOLICITA FACTURA INDEPENDIENTE, SE INFORMO TARIFA MENSUAL BS.....- Y COSTO DE INSTALACION POR PUNTO SOLICITADO, TIEMPO DE INSTALACION Y CARACTERISTICAS DEL RETIRO DE PRODUCTO (30 DIAS DE ANTICIPACION)
	GPON, MSAM, CASA DE 2 PISOS PUERTAS ETC.....REFERENCIA NO. PASAR EN PREGUNTAR POR CLIENTE SOLICITA PRODUCTO FACTURADO AL TELEFONO N°, SE INFORMO TARIFA MENSUAL BS.....- Y COSTO DE INSTALACION POR PUNTO SOLICITADO.-, TIEMPO DE INSTALACION Y CARACTERISTICAS DEL RETIRO DE PRODUCTO (30 DIAS DE ANTICIPACION)

TELEVISION DTH	CASA DE 2 PISOS PUERTAS ETC.....REFERENCIA N°. PASAR EN PREGUNTAR POR CLIENTE SOLICITA FACTURA INDEPENDIENTE, SE INFORMO TARIFA MENSUAL BS.....- Y COSTO DE INSTALACION BS.- TIEMPO DE INSTALACION Y CARACTERISTICAS DEL RETIRO DE PRODUCTO (30 DIAS DE ANTICIPACION)
	GPON, MSAM, CASA DE 2 PISOS PUERTAS ETC.....REFERENCIA NO. PASAR EN PREGUNTAR POR CLIENTE SOLICITA PRODUCTO FACTURADO AL TELEFONO N°, SE INFORMO TARIFA MENSUAL BS.....- Y COSTO DE INSTALACION BS.- Y CARACTERISTICAS DEL RETIRO DE PRODUCTO (30 DIAS DE ANTICIPACION)
TELEFONIA FIJA	GPON, MSAM, CASA DE 2 PISOS PUERTAS ETC.....REFERENCIA N°. PASAR EN PREGUNTAR POR , SE INFORMO TARIFA MENSUAL BS.....- , SERVICIOS ADICIONALES, COSTO DE INSTALACION BS.- TIEMPO DE INSTALACION Y COBRO DE CABLE EXCEDENTE.
	GPON, MSAM, CASA DE 2 PISOS PUERTAS ETC.....REFERENCIA N°. PASAR EN PREGUNTAR POR CLIENTE SOLICITA PRODUCTO FACTURADO AL TELEFONO N°, SE INFORMO TARIFA MENSUAL BS.....- , SERVICIOS ADICIONALES, COSTO DE INSTALACION BS.- , TIEMPO DE INSTALACION Y COBRO DE CABLE EXCEDENTE.
TELEFONIA INALAMBRICA HSPA +	CLIENTE SOLICITA FACTURA INDEPENDIENTE, SE INFORMO TARIFA MENSUAL BS.....- , LLAMADAS POR TIEMPO, TRAFICO VARIABLE DE ACUERDO A FRANJA HORARIA (HN-BS. 0,50 HR-BS 0,375 HSR-BS,025) TIEMPO DE PERMANENCIA 12 MESES
	CLIENTE SOLICITA FACTURA CONJUNTA AL TELEFONO N°, SE INFORMO TARIFA MENSUAL BS.....- , LLAMADAS POR TIEMPO, TRAFICO VARIABLE DE ACUERDO A FRANJA HORARIA (HN-BS. 0,50 HR-BS 0,375 HSR-BS,025) TIEMPO DE PERMANENCIA 12 MESES
DUO PACK	GPON, MSAM, CASA DE 2 PISOS PUERTAS ETC.....REFERENCIA N°. PASAR EN PREGUNTAR POR CLIENTE SOLICITA FACTURA INDEPENDIENTE, SE INFORMO TARIFA MENSUAL BS.....- Y COSTO POR INSTALACION BS. 200.-, TIEMPO DE INSTALACION Y CARACTERISTICAS DEL RETIRO DE PRODUCTO (30 DIAS DE ANTICIPACION)
	GPON, MSAM, CASA DE 2 PISOS PUERTAS ETC.....REFERENCIA NO. PASAR EN PREGUNTAR POR CLIENTE SOLICITA PRODUCTO FACTURADO AL TELEFONO N°, SE INFORMO TARIFA MENSUAL BS.....- Y COSTO POR INSTALACION BS. 200.-, TIEMPO DE INSTALACION Y CARACTERISTICAS DEL RETIRO DE PRODUCTO (30 DIAS DE ANTICIPACION)
MULTIPACK	GPON, MSAM, CASA DE 2 PISOS PUERTAS ETC.....REFERENCIA N°. PASAR EN PREGUNTAR POR CLIENTE SOLICITA FACTURA INDEPENDIENTE, SE INFORMO TARIFA MENSUAL BS.....- Y COSTO POR INSTALACION BS. 200.-, TIEMPO DE INSTALACION Y CARACTERISTICAS DEL RETIRO DE PRODUCTO (30 DIAS DE ANTICIPACION)

	GPON, MSAM, CASA DE 2 PISOS PUERTAS ETC.....REFERENCIA NO. PASAR EN PREGUNTAR POR CLIENTE SOLICITA PRODUCTO FACTURADO AL TELEFONO N°, SE INFORMO TARIFA MENSUAL BS.....- Y COSTO POR INSTALACION BS. 200.-, TIEMPO DE INSTALACION Y CARACTERISTICAS DEL RETIRO DE PRODUCTO (30 DIAS DE ANTICIPACION)
FULL HOGAR INALAMBRICO	CLIENTE SOLICITA FACTURA INDEPENDIENTE, SE INFORMO TARIFA MENSUAL BS.....- , LLAMADAS POR TIEMPO, TRAFICO VARIABLE DE ACUERDO A FRANJA HORARIA (HN-BS. 0,50 HR-BS 0,375 HSR-BS,025), EN EL SERVICIO DE INTERNET LA VELOCIDAD DISMINUYE AL TERMINO DE DESCARGAS (DE ACUERDO AL PLAN) Y TIEMPO DE PERMANENCIA 12 MESES
	CLIENTE SOLICITA FACTURA CONJUNTA AL TELEFONO N°, SE INFORMO TARIFA MENSUAL BS.....- , LLAMADAS POR TIEMPO, TRAFICO VARIABLE DE ACUERDO A FRANJA HORARIA (HN-BS. 0,50 HR-BS 0,375 HSR-BS,025), EN EL SERVICIO DE INTERNET LA VELOCIDAD DISMINUYE AL TERMINO DE DESCARGAS (DE ACUERDO AL PLAN) Y TIEMPO DE PERMANENCIA 12 MESES
VENTAS CON PROMOCIONES	CAMPO "OBSERVACIONES": SE INFORMO PROMOCION ".....", COSTO DE INSTALACIÓN:....., TARIFA MENSUAL, TIEMPO DE PERMANENCIA A SOLICITUD DEL TITULAR, (O TERCERO) REGISTRO DE NOMBRE DEL SOLICITANTE