

PROCESO POST VENTAPágina N°
1 de 7**PROCEDIMIENTO: ANULACION DE SOLICITUDES Y ORDENES DE TRABAJO
(PRODUCTOS NUEVOS: INDIVIDUALES O PAQUETIZADOS)**Código No
COM-DSC-P06**INDICE**

N°	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	3
III	PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO	7
IV	ANEXOS	7

APROBADO POR

JEFE DIV. SERVICIO AL CLIENTE

ELABORADO**POR:** Gestión de Calidad**FECHA:** Junio 2013**VERSIÓN N° 2****POR:** Gestión por Procesos
Back Office Comercial
Back Office Incidencias**FECHA:** Octubre 2019

ig

I. ANTECEDENTES

a) TITULO DEL PROCEDIMIENTO

ANULACIÓN DE SOLICITUDES Y ÓRDENES DE TRABAJO (PRODUCTOS NUEVOS)

b) OBJETIVO

Determinar la secuencia de actividades y responsabilidades para atender efectivamente la anulación de solicitudes y órdenes de trabajo de productos a instalar.

c) ALCANCE

Inicia con la solicitud del trámite de anulación por el cliente y finaliza con el cierre de la misma.

d) RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Jefe Div. Servicio al Cliente

e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

- Back Office Comercial
- Back Office Incidencias
- Depto. Centro de Operaciones Zonal
- Depto. Mesa de Pruebas
- Laboratorio

PROCEDIMIENTO DE ENTRADA	PROCEDIMIENTO DE SALIDA
INFORMACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO (COM-DAC-P01)	CAJAS (BSS-DCB-P01)

f) DEFINICIONES:

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

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

Facturación recurrente: Cobros que se realizan, una vez cumplido el ciclo de facturación.

Orden Autónoma, Documento que genera el sistema Smartflex para atender casos de anulación de órdenes de trabajo, en el que se detalla trabajos que deben deshacerse (actividades de reversa).

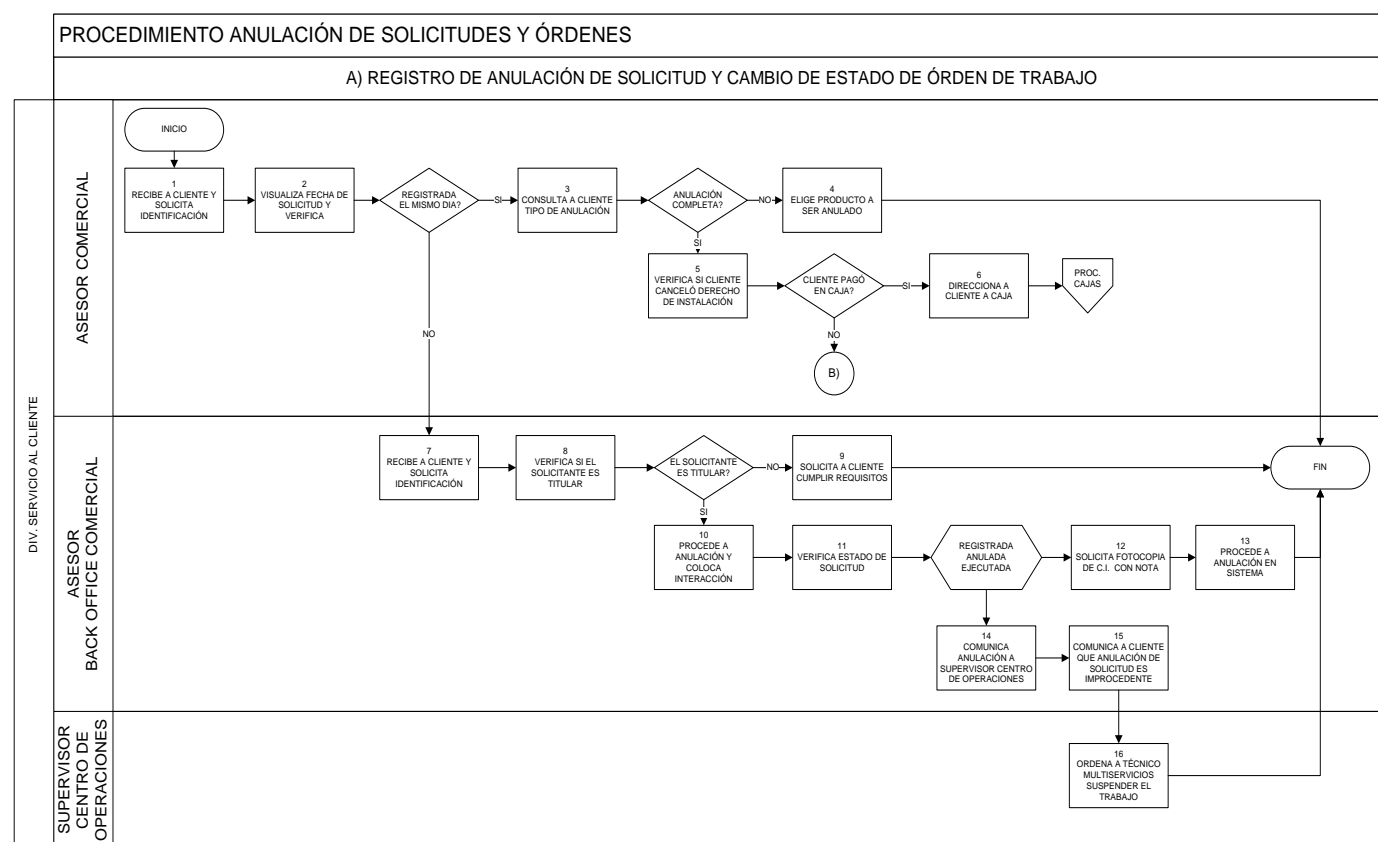
Orden de Trabajo, Documento que detalla trabajos a ejecutar, según solicitud de servicios Corporativos efectuados por los clientes.

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

A) REGISTRO DE ANULACIÓN DE SOLICITUD Y CAMBIO DE ESTADO DE ORDEN DE TRABAJO



ASESOR COMERCIAL

1. Recibe a cliente y solicita identificación

1.1. Ingresar datos a Sistema Smartflex módulo CNCRM_FVE. En caso de residencial: nombre, apellido y otros. En caso Empresarial: NIT, nombre de la empresa

2. Visualiza fecha de registro de solicitud y verifica

- Si está registrada en el mismo día (traslado o instalación nueva), continua con paso siguiente
- Caso contrario, direcciona al cliente a Back Office Comercial, continuando con paso 7.

3. Consulta a cliente tipo de anulación

- Si es anulación completa, continúa con paso 5
- Caso contrario, continua con paso siguiente

4. Elige producto a ser anulado

4.1. Registra motivo y causa de anulación

5. Verifica si cliente canceló derecho de instalación

- Si cliente pago en caja, continúa con paso siguiente
- Caso contrario, continúa con inciso B)

6. Direcciona a cliente a caja para devolución

6.1. Indica solicitar devolución de importe cancelado con la notificación de anulación, continuando con procedimiento Cajas

ASESOR BACK OFFICE COMERCIAL

7. Recibe a cliente y solicita identificación

8. Verifica en Sistema si el solicitante es titular y cumple requisitos

- Si es titular , continúa con paso 10
- Caso contrario, continúa con paso siguiente

9. Solicita a cliente cumplir requisitos

9.1. Solicita traer carta de autorización y fotocopia de C.I. de titular

9.2. Traer factura en caso de que haya cancelado, retornando a paso 7

10. Procede a anulación en Sistema y coloca interacción

11. Verifica estado de solicitud:

- Si es estado registrado, continúa con paso 12
- Si la orden está asignada, continúa con paso 14
- Si la orden está ejecutada, continúa con paso 15

12. Solicita fotocopia de carnet de identidad con nota

12.1. Solicita nota especificando anulación

13. Procede a anulación en Sistema Smartflex

14. Comunica anulación a Supervisor Centro Operaciones

14.1. Comunica anulación por correo o teléfono corporativo a Supervisor Centro de Operaciones correspondiente, continuando con paso 16

15. Comunica a cliente, que la solicitud de anulación es improcedente

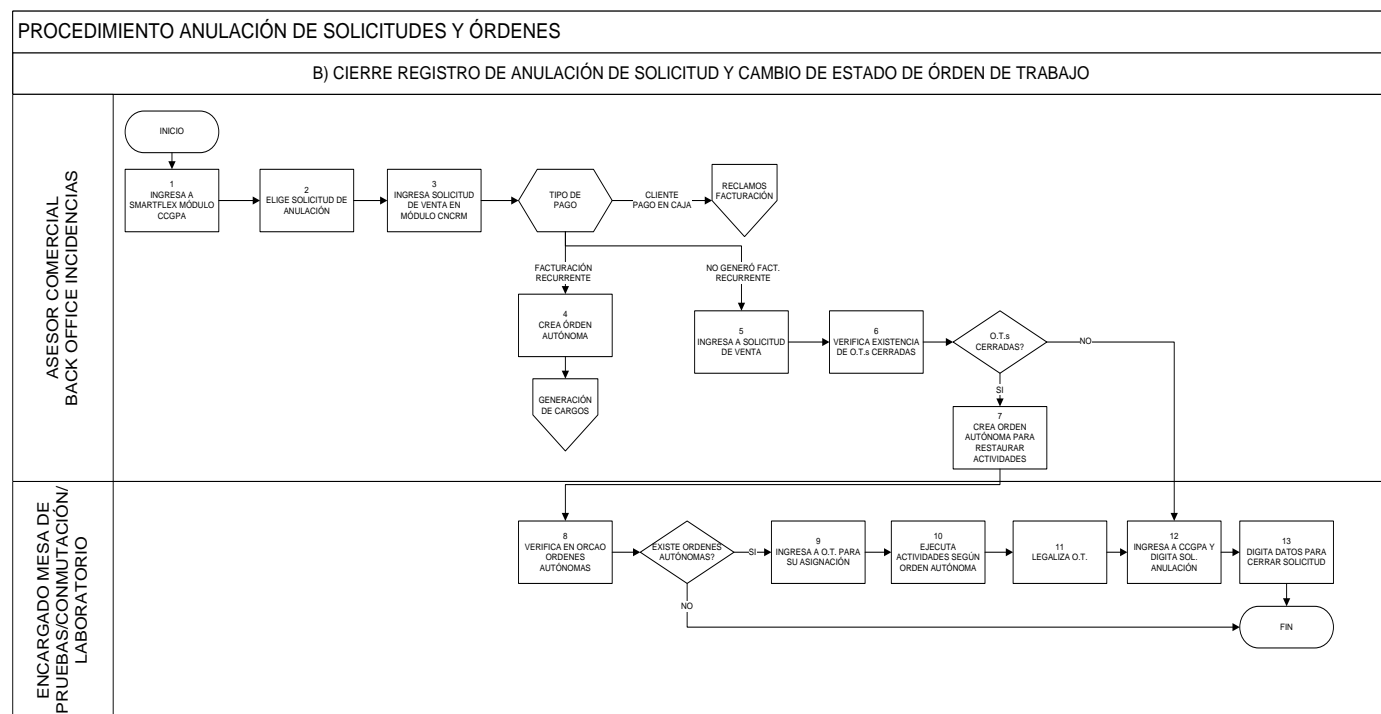
15.1. Comunica improcedencia porque la orden de trabajo está ejecutada, concluyendo el procedimiento.

SUPERVISOR CENTRO DE OPERACIONES

16. Ordena a técnico Multiservicios, suspender el trabajo

16.1. Ordena suspender el trabajo que estaba realizando y elimina cita comprometida en sistema a fin de cambiar el estado de la orden de trabajo, concluyendo el procedimiento

B) CIERRE DE SOLICITUD Y ATENCIÓN DE ORDEN AUTÓNOMA



ASESOR COMERCIAL BACK OFFICE INCIDENCIAS

1. Ingresar a Sistema Smartflex módulo CCGPA

1.1. Obtiene reporte

1.2. Digita datos de área organizacional asignada, estado del proceso, tipo de proceso, para obtener las solicitudes de anulación pendientes.

2. Elige solicitud de anulación

2.1. Elige para conocer el número de solicitud de venta y motivo

3. Ingresa solicitud de venta en módulo CNCRM_FVE

3.1. Discrimina tipo de pago

- Si cliente pagó en caja, continúa con procedimiento Reclamos de Facturación
- Si solicitud genero facturación recurrente, continua con paso siguiente
- Si solicitud no genero facturación recurrente (no existe costo de instalación), continúa con paso 5.

4. Crea orden autónoma

4.1. Crea orden autónoma en módulo ORCOM para anulación de cargos, continuando con procedimiento "Generación de Cargos".

5. Ingresa a solicitud de venta

5.1. Ingresa a solicitud de venta en módulo CNCRM_FVE

6. Verifica existencia de órdenes de trabajo cerradas

- Si existe, continúa con paso siguiente
- Caso contrario, continúa con paso 12.

7. Crea orden autónoma en el módulo ORCOM, para restaurar actividades

ENCARGADO MESA DE PRUEBAS/CONMUTACIÓN/LABORATORIO

8. Verifica en módulo ORCAO, existencia de órdenes autónomas

- Si existe Ordenes Autónomas, continua con paso siguiente.
- Caso contrario, concluye el procedimiento

9. Ingresa a orden de trabajo para su asignación

9.1. Procede con el cambio de estado

10. Ejecuta actividades (reversa de trabajo), según orden autónoma

11. Legaliza orden de trabajo

11.1. Cierra orden de trabajo para que el sistema automáticamente cambie a estado cerrado

12. Ingresa a módulo CCGPA y digita número de solicitud de anulación

13. Digita datos para efectuar el cierre de solicitud, concluyendo el procedimiento.

III. PARAMETROS DE SEGUIMIENTO

1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

Nombre Documento	Tipo de Documento (*)	Manual o Automatizado	Ejemplares	
			Original	Copia
Notificación "Solicitud servicios corporativos"	F	A	1	0
Orden de Trabajo	F	A	1	0
Orden Autónoma.	F	A	1	0
Factura	F	A	1	0

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

2. INDICADOR DEL PROCEDIMIENTO

	QUE	COMO	DONDE	QUIEN	CUANDO
OBJETO DE MEDICIÓN	Atender efectivamente las solicitudes de anulación y ordenes	Revisión en sistema Smartflex	Back Office Comercial Back Office Incidencias	Asesor Comercial	Mensual
FÓRMULA	$\frac{\text{Solicitudes anuladas efectivamente}}{\text{Total solicitud anulación}} \times 100$				
PARÁMETRO	Mayor a 90%: aceptado Menor o igual a 90%: observado				

IV. ANEXOS