

**INDICE**

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

APROBADO POR

JEFE DIVISIÓN VENTAS

**ELABORADO****VERSIÓN N° 1****POR:** Div. Gestión de Calidad y Desempeño**POR:****FECHA:** Enero 2021

psfm

**FECHA:**

## I. ANTECEDENTES

### a) TITULO DEL PROCEDIMIENTO

#### GESTION DE VENTAS DIGITALES

### b) OBJETIVO

Determinar la secuencia de actividades y responsabilidades para comercializar los productos de COMTECO R.L. a los clientes del segmento residencial que tuvieron una intención de compra por medio de una plataforma virtual.

### c) ALCANCE

El procedimiento comprende desde la obtención de base de clientes prospectos, hasta la emisión de informe a Jefatura de División de Ventas.

### d) RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable de Canales Digitales

### e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS,

- División Facturación y Cobranzas
- Equipo de Atención al Cliente (HELP desk)

PROCEDIMIENTO DE ENTRADA	PROCEDIMIENTO DE SALIDA
SEGUIMIENTO DE CAMPAÑAS	GESTION DE SOLICITUDES

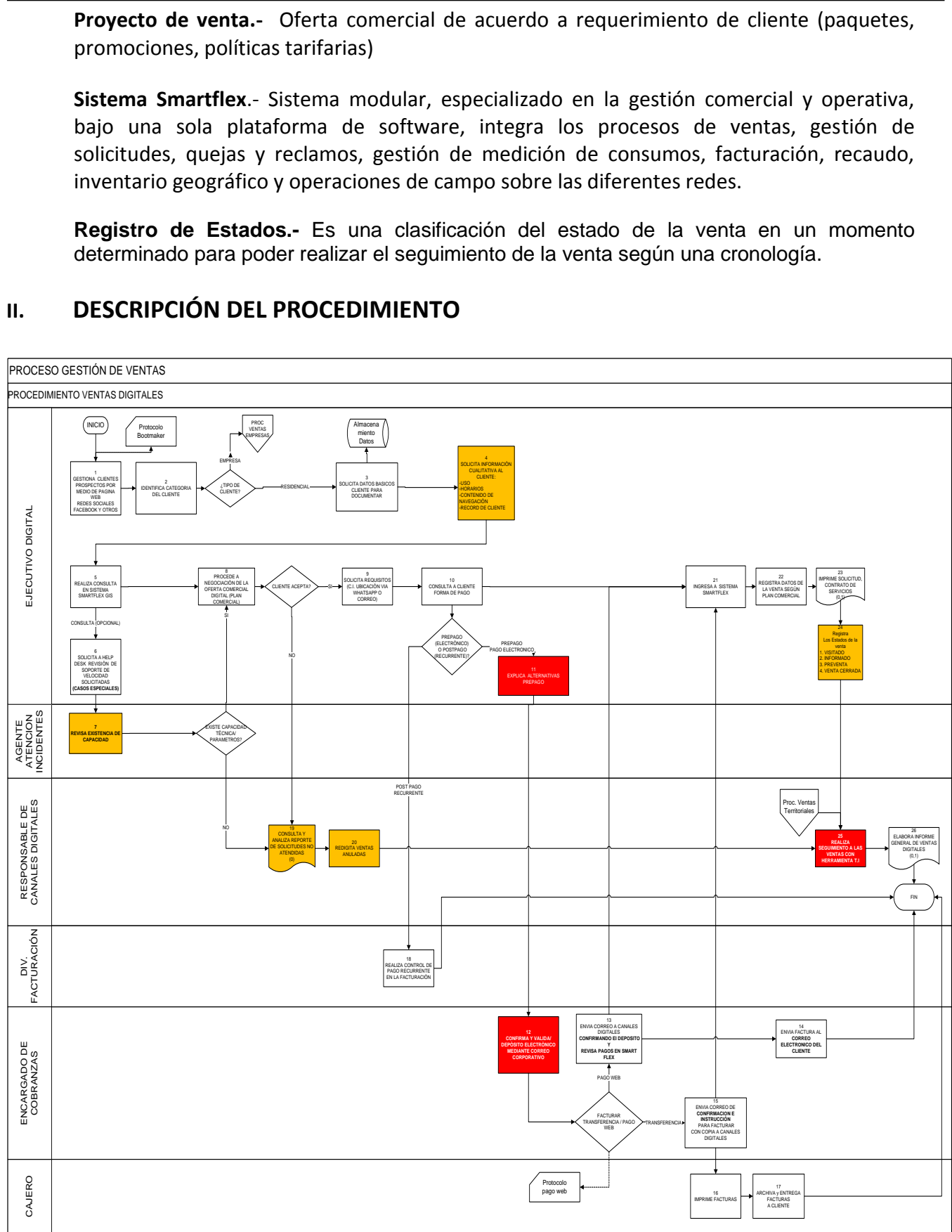
### f) DEFINICIONES:

**Carta Comercial.-** Oferta comercial de los servicios que brinda COMTECO R.L., que incluye cotizaciones de costos de instalación y tarifas, de acuerdo a producto o paquetes ofertados.

**Clientes Residenciales.-** Segmento de clientes que presenta características de comportamiento domiciliario.

**Control de calidad de digitación de venta.-** Revisión de correcta digitación de la solicitud de cliente en sistema

**Cronograma de visita.-** Detalle de fecha, hora y lugar de visita a cliente empresarial.



## **EJECUTIVO DE VENTAS DIGITALES**

### **1. Gestiona Clientes Prospectos por medio de Página Web, Redes Sociales Facebook y otros.**

- 1.1. Gestiona Clientes Prospectos por medio Pagina Web Redes Sociales Facebook Bootmaker y otros donde se administra una base de datos de los clientes potenciales que tiene un interés en algún servicio de COMTECO R.L

### **2. Identifica Categoría del Cliente**

- 2.1. Identifica la categoría del cliente para diferenciar si es empresarial o residencial para poder ofrecer la Oferta Comercial que le corresponde y direccionarlo correctamente.
- 2.2. Tipo de Cliente
- Si es Cliente Residencial continúa con siguiente paso.
  - Si es Cliente Empresarial continúa con Procedimiento Gestión de Ventas Empresas.

### **3. Solicita Datos Básicos del Cliente para documentar**

- 3.1. Solicita datos básicos del cliente para documentar y poder catastrar al cliente en caso que sea nuevo o simplemente documentar si es cliente antiguo pero quiere un servicio nuevo.

### **4. Solicita Información Cualitativa**

- 4.1. Solicita Información Cualitativa: tipo de uso, horarios de navegación, record cliente y características especiales.

### **5. Realiza consulta Sistema Smart Flex y GIS**

- 5.1. Realiza consulta Sistema Smart Flex y GIS para asegurar la capacidad técnica mediante los datos de cobertura disponibles, según la ubicación del cliente.

### **6. Solicita a Equipo de Atención de Incidentes (Help Desk) revisión de soporte de velocidades solicitadas**

- 6.1. Solicita a Equipo de atención de Incidentes (Help Desk), revisión de soporte de velocidades solicitadas en casos de consulta también se puede recurrir al HELP DESK para ver parámetros de velocidad de algún número de referencia. Ejm Teléfono del vecino. Con el único objetivo de asegurar la venta.

## **AGENTE ATENCION INCIDENTES (HELP DESK)**

### **7. Revisa existencia de capacidad**

- 7.1. Revisa existencia de capacidad según parámetros de velocidades según los datos proporcionados por el Ejecutivo digital, realiza el diagnostico y envía mediante un correo electrónico la confirmación o respuesta negativa según corresponda.
- 7.2. Verifica si existe capacidad técnica y parámetros:
- Si existe capacidad técnica, continua con siguiente paso.
  - Caso contrario, continúa con paso 19

## **EJECUTIVO DE VENTAS DIGITALES**

### **8. Procede a negociación de la Oferta Comercial (Plan Comercial)**

8.1. Procede a negociación de la Oferta Comercial mediante una variedad de planes comerciales con diferentes características entre ellas: tarifa, velocidades, tipo de tecnología que se ajuste a la necesidad del cliente o usuario final.

- Si cliente acepta la Oferta Comercial, continua con siguiente paso.
- Caso contrario, continúa con paso 19

### **9. Solicita requisitos al cliente**

9.1. Solicita requisitos al cliente para realizar la solicitud como carnet de identidad, ubicación para la instalación, una carta de solicitud según modelo escrita o manuscrito. Toda esta documentación puede ser enviada por correo electrónico o whatsapp.

### **10. Consulta a Cliente forma de Pago**

10.1. Consulta a Cliente forma de Pago como ser Post Pago y Prepago y las características que tiene cada una.

- Si cliente elige Prepago, continúa con paso 11
- Si cliente elige Post Pago, continúa con paso 18

## **EJECUTIVO DE VENTAS DIGITALES**

### **11. Explica alternativas prepago (forma de efectuar PREPAGO)**

11.1. En caso de **transferencia** de su Banca Móvil a una cuenta de COMTECO R.L envia su comprobante al Ejecutivo Digital para que este gestione con el Encargado de Cobranzas.

11.2. En caso de pago electrónico en la página web de Comteco procede, según "Protocolo Pago Electrónico", (Anexo 1)

## **ENCARGADO DE COBRANZAS**

### **12. Confirma, Valida los Depósitos electrónicos y envía mediante correo corporativo revisa Sistema Smartflex**

12.1. Confirma y Valida los depósitos electrónicos recepcionados a su correo electrónico verificando en las cuentas Bancarias de COMTECO R.L el monto, fecha, numero de depósito tipo de operación, nombre del depositante si corresponde.

- Si es pago por pagina Web de Comteco, continua con paso siguiente .
- Si es una transferencia desde su Banca Móvil, continúa con paso 15

### **13. Envía correo a canales digitales confirmando el deposito y revisa pagos en Smartflex**

### **14. Envía factura al correo electrónico del cliente**

### **15. Envía correo de confirmación e instrucción para facturar a Cajas, con copia a canales digitales**

## **CAJERO**

### **16. Imprime facturas**

### **17. Archiva y entrega facturas a cliente, concluyendo el procedimiento.**

## **DIVISION FACTURACION**

### **18. Realiza control de pago recurrente en la facturación, concluyendo el procedimiento**

## **RESPONSABLE EQUIPO CANALES DIGITALES**

### **19. Consulta y Analiza reporte de solicitudes**

19.1. Consulta y analiza reporte de solicitudes no atendidas

### **20. Redigita las ventas anuladas**

20.1. Redigita las ventas anuladas, continuando con paso 25

## **EJECUTIVO DIGITALES**

### **21. Ingresa a Sistema Smart Flex**

21.1. Ingresa a Sistema Smart Flex parte del protocolo de digitación de solicitudes de venta.

### **22. Registra Datos de la venta según Plan Comercial**

22.1. Registra datos de la venta según plan comercial parte del protocolo de digitación de solicitudes de venta.

### **23. Imprime solicitud de contratos de servicios**

23.1. Imprime solicitud de contratos de servicios parte del protocolo de digitación de solicitudes de venta.

### **24. Registra los estados de la venta**

24.1. Registra los estados de la venta según cronología de los FreeLancer que son: Visitado, Informado, Pre Venta y Venta.

## **RESPONSABLE EQUIPO VENTAS DIGITALES**

### **25. Realiza seguimiento a las ventas digitales**

25.1. Realiza seguimiento mediante reportes de T.I a las ventas digitales, ya sean en estado ATENDIDO/CERRADA y las ventas anuladas que pueden ser redigitadas.

### **26. Emite informe de ventas al Jefe de División Ventas**

26.1. Emite informe de ventas al Jefe de División Ventas para analizar el cumplimiento de metas, concluyendo el procedimiento.

### III.- PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO

#### 1.- DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

NOMBRE DEL DOCUMENTO	TIPO DE DOCUMENTO	MANUAL O AUTOMATICO	EJEMPLARES	
			ORIGINAL	COPIA
Reporte de solicitudes no Atendidas,	R	A	1	0
Informe General de Ventas Digitales	I	M	1	1
Solicitud Contrato de Servicios	F	M	1	1

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

#### 2.- INDICADOR (KPI (Key Performance Indicator))

	QUE	COMO	DONDE	QUIEN	CUANDO
<b>OBJETO DE MEDICIÓN</b>	Comercializar los productos de COMTECO R.L. a clientes del segmento residencial que tuvieron una intención de compra por medio de una plataforma virtual.	Informe de Ventas	Ventas Digitales	Responsable Equipo Ventas Digitales	Mensual
<b>FÓRMULA</b>	$\frac{\text{Volumen de facturación mes actual}}{\text{Volumen facturación mes anterior}} * 100$				
<b>PARÁMETRO</b>	<p>Mayor o igual a 98 % APROBADO</p> <p>Menor a 98% OBSERVADO</p>				

### IV.- ANEXOS