Proceso general de servicio

(ventas y operación)

1) Se tiene el primer contacto con el cliente: a) Llamada telefónica, b) Visita del cliente o c) Prospección (No entra en software)

2) El vendedor llena de forma electrónica expediente del cliente, donde se agregan todos los datos del cliente o prospecto de cliente. (Si entra en el software) Actualmente se hace de forma manual



3) El vendedor llena carátula: la carátula se llena a mano, no entra a ningún sistema de manera electrónica. (No entra en el software)

La función de la carátula es contar con toda la información requerida para poder hacer una cotización correctamente. En ella se anotan todos los requerimientos del cliente, un dibujo de lo que se va a hacer y cualquier otra especificación que sea conveniente.



4) El vendedor hace el llenado de seguimiento de carátulas. (Si entra en el software)

* Se agrega un folio único de carátula.
* Se agrega fecha de levantamiento que es la fecha en la que el cliente solicitó que se hiciera la cotización de un servicio
* Se agrega la fecha compromiso de entrega de cotización que, como su nombre lo indica, es la fecha en la que se debe entregar la cotización al cliente
* El status de esta pestaña es: pendiente cuando aún no se hace una cotización y cotizado cuando ya se hizo.



5) Junto con la carátula, es necesario llenar un check list de servicio. Este documento también se llena a mano, no se captura de manera electrónica nada de lo que está aquí incluido. (No entra en el software)







6) Se entrega carátula y check list a departamento de proyectos para que realice la cotización del requerimiento del cliente. (No entra en el software)

7) Proyectos realiza cotización y entrega a Ventas

8) Ya teniendo cotización en mano, Ventas llena de manera electrónica pantalla de cotizaciones: (Si entra en el software)

* Incluye folio de carátula, nombre del cliente, fecha en la que se realizó la cotización, los dos precios cotizados (optimo y sencillo), el status (que puede ser: pendiente de respuesta por parte del cliente, aceptada, rechazada), fecha en la que se hizo el último contacto con el cliente (llamada telefónica, mail, visita), la fecha que está programado el siguiente contacto con el cliente (llamada, mail, visita) y fecha de venta cuando el status pase a ser cotización aceptada.



9) El vendedor da seguimiento de venta a dicha cotización el cual alimenta continuamente en el archivo electrónico (si entra en el software)

10) En el momento en el que un cliente acepta una cotización, se genera el archivo del servicio (no entra en el software) el cual incluye:

* El check list de contenido de archivo, el cual se llena a mano. (No entra en el software)
* La cotización (No entra en el software)
* La autorización del cliente, ya sea que haya firmado la cotización que haya mandado por mail una autorización electrónica
* El control general de servicio que actualmente se llena a mano y cuando se desarrolle el software se hará de forma electrónica (Si entrará en el software)
* Planos de ejecución, de ser necesario (No entra en el software)
* Mando de servicio que se entrega de manera electrónica a operación, donde se incluyen requerimientos de compra y horas/hombre programadas para el desarrollo del servicio. (Este archivo por el momento no se incluirá en el desarrollo del software)





11) El archivo de servicio se entrega a departamento operativo quien firma de recibido.

12) El departamento operativo da de alta el servicio en programación de servicios: (Si entrará en el software)







Códigos de programación operativa:



* Los campos que contiene el módulo de operación son los siguientes:



* Cuando un servicio se cancela, debe escribirse una nota explicando la razón de dicha cancelación y cuándo será reprogramado el trabajo. (Si entra en el software)
* Cuando los servicios son continuos, esto es cada quince días, cada semana o cada mes, se debe reprogramar todo, como consecuencia del cambio por la cancelación. (Se espera que con el software esto se haga automáticamente)

12) Todas las semanas (jueves en la tarde) el jefe técnico operativo y el asistente operativo programan juntos (en pizarrón de servicios) los trabajos que se realizarán la siguiente semana (No entra en el software)

13) Todos los viernes el asistente operativo llama a los clientes para confirmar citas, en caso de que cancele un cliente hay que cancelarlo en la programación (Si entra en el software)

14) El día anterior a los servicios, el asistente operativo hace órdenes de servicio (Si entra en el software) Actualmente se hace a mano (también se lleva un control de folios de órdenes de servicio)



Revés de la orden de servicio (Si entra en el software)



* La orden de servicio cuenta con un folio único y consecutivo, además de contar con el folio de control de servicio, que es el folio del archivo del servicio (expediente)
* Hay datos que se pueden llenar automáticamente con el software, otros son para llenar a mano en el momento de concluir el servicio. (Si entra en el software) Actualmente todo se llena a mano.

15) Al terminar el día, los jefes de célula llegan con las órdenes de servicio llenas. El jefe técnico operativo revisa el buen llenado de las misma y si es necesario hace correcciones y da retroalimentación a los jefes de célula. (No entra en el software)

16) El jefe técnico entrega a Asistente Operativo las órdenes de servicio del día.

17) El asistente operativo alimenta el sistema con los resultados del día. Anota si se realizaron los servicios o se cancelaron, agrega motivos de cancelación y reprograma servicios para un nuevo día.

18) Si en la orden de servicio, en la parte trasera (revisión periódica de mantenimiento) se detectó alguna necesidad que hay que resolver, se saca una copia fotostática de la orden de servicio y se le entrega a departamento de ventas para que le de seguimiento.

19) Ventas llama a cliente para comentar lo que se detectó en el último mantenimiento y se le pregunta si está interesado en que se le haga una cotización para resolver dicha problemática.

20) Inicia proceso de venta nuevamente.