

	OPERACIÓN SAMSUNG	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO SUPPORT SPECIAL TRACKING & ASIGNACIONES	Fecha de Aprobación: 26/11/2021
	Elaborado por: Alexander Rodríguez	Aprobado por: Jaime García

1. OBJETIVO

Fortalecer el relacionamiento del cliente con sus consumidores, encaminados en la satisfacción del usuario, brindando resultados eficientes en los tiempos establecidos para ejecución y respuesta.

2. ALCANCE

Desde la recepción de la solicitud, desde los diferentes canales habilitados, por parte de los usuarios de los productos Samsung, hasta la solución, respuesta al usuario, reporte de gestión e indicadores de cumplimiento al cliente Samsung.

3. PROCEDIMIENTOS POR SERVICIOS

3.1 PROCEDIMIENTO ÁREA SUPPORT SPECIAL TRACKING

3.1.1 OBJETIVO

Brindar asistencia a los centros de servicio y seguimiento a las órdenes de servicio creadas para brindar un servicio técnico.

3.1.2 ALCANCE

Desde la creación de la orden de servicios, hasta la solución, respuesta al usuario y cierre de la orden de servicios.

3.1.3 ROL Y FUNCIONES DEL ESPECIALISTA DE TRACKING

- 1) Gestionar ordenes de servicio: Debe garantizar el seguimiento a los procesos definidos por parte del cliente corporativo con el objetivo de lograr desde la apertura de la orden de servicio hasta el cierre, con los parámetros de calidad establecidos por el cliente Samsung.
- 2) Radicar derechos de petición o solicitudes recibidas por parte de los centros de servicio: Una vez se recibe por correo electrónico la solicitud del cliente cuenta con 24 horas hábiles para generar respuesta formal al cliente y/o escalar al área encargada.
- 3) Gestionar máximo en 24 horas requerimientos de los centros de servicio: se cuenta con 24 horas para responder a todos los requerimientos del cliente recibidos por correo electrónico, orden de servicios o teléfono.
- 4) Generar escalamientos entre áreas para solucionar requerimientos del cliente y/o centros de servicios.
- 5) Generar comunicación constante a los centros de servicio para generar tracking de las órdenes.
- 6) Realizar llamadas a los usuarios cuando la gestión lo requiera.

	OPERACIÓN SAMSUNG	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO SUPPORT SPECIAL TRACKING & ASIGNACIONES	Fecha de Aprobación: 26/11/2021
	Elaborado por: Alexander Rodríguez	Aprobado por: Jaime García

- 7) Crear ordenes de servicio de acuerdo con la lógica de agendamiento.
- 8) Gestionar solicitudes de servicio enviadas por los almacenes.
- 9) Procesar oportunamente la revisión de las reclamaciones escaladas por medio de los canales autorizados por la marca y la Superintendencia.
- 10) Consultar el estado de los casos en la página de la SIC.
- 11) Solicitar evidencias a los centros de servicio y cliente para poder resolver los casos.
- 12) Escalar oportunamente las novedades en los casos al personal de Samsung.
- 13) Hacer negociaciones con los clientes finales para la solución del caso en 48 horas.
- 14) Gestionar las transacciones de reclamación, se debe garantizar el seguimiento a los procesos definidos por parte del cliente corporativo con el objetivo de lograr desde la apertura del caso hasta el cierre, con los parámetros de calidad establecidos por el cliente Samsung.
- 15) Generar reportes al detectarse novedad en la gestión de las otras áreas, con el fin que Samsung tome la decisión en los casos.
- 16) Todas aquellas funciones que se requieran para el cumplimiento de sus funciones contractuales.

3.1.4 DESARROLLO DE ACTIVIDADES TRACKING

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	GENERAR CARTELIZACIÓN: El coordinador del proceso estructura los conjuntos de centros de servicios que serán asignados a cada Special Support Tracking de acuerdo los acuerdos con el cliente.	Coordinador del proceso.	Excel
2	DESCARGAR DE BASE: Por medio de SAP se realiza la descarga de las ODS (órdenes de servicio) que se encuentran en gestión por parte de los centros de servicios asociados a SAMSUNG, con la finalidad de retroalimentar la base Backoffice - Reporte Tracking en Excel y asignar los casos a los Special Support Tracking de acuerdo con la cartelización establecida.	Datamarshall	Excel
3	IDENTIFICAR LAS ÓRDENES ASIGNADAS: Los Special Support Tracking identifican las órdenes de servicio asignadas en la base generada por el Datamarshall	Specialist	Excel
4	ENVÍO DE REPORTES: Por medio de correo electrónico el asesor notifica a cada uno de los centros de servicios las ordenes que tienen pendientes por gestionar y a las cuales debe brindar prioridad.	Specialist	Knox

	OPERACIÓN SAMSUNG	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO SUPPORT SPECIAL TRACKING & ASIGNACIONES	Fecha de Aprobación: 26/11/2021
	Elaborado por: Alexander Rodríguez	Aprobado por: Jaime García

5	MITIGAR LA CANTIDAD DE ÓRDENES VENCIDAS: Los especialistas identifican las órdenes de servicio vencidas, es decir, aquellos servicios que superan el tiempo estipulado por Samsung para efectuarse; por lo cual deberán garantizar ejecución y solución al cliente, para visitas en el domicilio (IH) se cuenta con 7 días, ordenes de recolección (PS) 3 días, productos llevados por el cliente (CI) 3 días, instalaciones iniciales (II) 3 días, preventas (SR) 30 días calendario o de acuerdo al LTP (LONG TERM PENDING) designado.	Specialist	GCIC Excel: Backoffice - Reporte Tracking
6	IDENTIFICAR LAS NOVEDADES REPORTADAS POR EL ASC: Por medio de la columna denominada: "ASC Comment" en la base Backoffice - Reporte Tracking, la columna: "SCV Comment" en el aplicativo GCIC o por los correos electrónicos del centro de servicios.	Specialist	Agentvox AlmaTalk GCIC Excel: Backoffice - Reporte Tracking
7	VERIFICAR LAS ODS SIN GESTIÓN: Por medio de consultas telefónicas, correo, STCM o AlmaTalk el especialista debe identificar las órdenes pendientes por gestión o movimiento por parte del centro de servicios y brindar soluciones alternativas según la situación que informe el centro de servicios.	Specialist	Agentvox AlmaTalk GCIC Excel: Backoffice - Reporte Tracking
8	IDENTIFICAR CASOS PARA PROCESO DE CAMBIO: El especialista informa al ASC que debe iniciar proceso de cambio y solicitar el SAW de cambio en los siguientes escenarios: <ul style="list-style-type: none"> • Producto presenta falla en los tiempos determinados en el acuerdo de servicio (SLA) con el almacén. • Producto presenta falla después de la primer reparación por la misma causa o tercera falla con diferente problema y cliente no acepta la nueva reparación. • Ingeniería determina que la totalidad del valor del proceso de reparación del producto cuesta el 80% del valor comercial, por lo cual es factible proceder con el cambio de este. • Ingeniería informa que para dar continuidad a la garantía por medio del cambio del producto dado que el producto es irreparable. • El pedido de los repuestos es notificado como: "Delivery Date Too Late" o "Extended Back Order", es decir, la parte requerida demora un tiempo mayor a 15 días calendario. • No hay disponibilidad o repuestos alternos para la reparación del producto. 	Specialist	GCIC Excel: Backoffice - Reporte Tracking

	OPERACIÓN SAMSUNG	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO SUPPORT SPECIAL TRACKING & ASIGNACIONES	Fecha de Aprobación: 26/11/2021
	Elaborado por: Alexander Rodríguez	Aprobado por: Jaime García

- Decisiones realizadas por el área de VOC o SIC para brindar satisfacción al cliente.

9	GARANTIZA EVIDENCIAS PARA EL PROCESO DE CAMBIO: De acuerdo con el análisis realizado por el auditor de cambios, el especialista garantiza que el centro de servicios y el cliente brinden las evidencias requeridas para que el trámite sea aprobado.	Specialist	Agentvox GCIC Excel: Backoffice - Reporte Tracking
10	GARANTIZAR EL TRIAGE TÉCNICO: El especialista identifica las órdenes sin diagnóstico y solicita al centro de servicios se realice un proceso de diagnóstico a distancia (triage) con la finalidad de identificar los repuestos requeridos para la reparación.	Centro de servicios y Especialista	GCIC Excel: Backoffice - Reporte Tracking
11	CONFIRMACIÓN DE SOLICITUD DE PARTES: El especialista de partes debe confirmar el estado de la solicitud de las partes por lo cual registran los siguientes datos en la base Ciudad_Depart - Reporte Tracking: <ul style="list-style-type: none"> • Número de Delivery. • Notificación de la parte. • ETD de la parte. Con la finalidad que el Datamarshall identifique el número de guía de despacho de la transportadora. Por medio de tipificaciones en GCIC se notifica las ordenes que cuentan repuestos notificados o ETD. Es importante que en caso de que la solicitud de partes se encuentre en estado "Unreasonable Request" o "Customer request" el ASC deberá solicitar nuevamente la parte.	Specialist Parts	SAP GCIC Knox Excel: Ciudad_Depart - Reporte Tracking
12	SEGUIMIENTO DE REPUESTOS: El Special Support Tracking identifica las ODS que cuentan con novedad por demoras en el despacho de los repuestos hacia el ASC, tales <ul style="list-style-type: none"> • Demora en la llegada de partes. • Partes no despachadas. • Parte que llegaron no funcionan. • Partes mal despachadas. • Partes mal solicitadas. Y procede a informar al centro de servicios el proceso designado según la notificación generada por el área de partes de Samsung.	Specialist	Agentvox GCIC Excel: Backoffice - Reporte Tracking

	OPERACIÓN SAMSUNG	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO SUPPORT SPECIAL TRACKING & ASIGNACIONES	Fecha de Aprobación: 26/11/2021
	Elaborado por: Alexander Rodríguez	Aprobado por: Jaime García

13	<p>GARANTIZAR LAS VISITAS TÉCNICAS: El especialista identifica las órdenes con visitas programadas y confirma con el centro de servicios si el agendamiento realizado fue cumplido, en caso de que se incumpla la fecha pactada, el especialista coordina con el ASC una cita, esta verificación se puede por medio de contacto telefónico, Correo electrónico, STCM o AlmaTalk.</p>	Centro de servicios y Especialista	Agentvox AlmaTalk Knox GCIC Excel: Backoffice - Reporte Tracking
14	<p>IDENTIFICAR QUE CASOS SE FINALIZAN: En las siguientes situaciones el especialista garantiza el cierre de la ODS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Producto sin falla. • Producto reparado. • Producto fuera de garantía por mala manipulación. • Producto instalado. <p>Es indispensable que el asesor le recuerde al ASC que debe adjuntar las respectivas evidencias para sustentar el procedimiento realizado.</p>	Specialist	GCIC Excel: Backoffice - Reporte Tracking

	OPERACIÓN SAMSUNG	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO SUPPORT SPECIAL TRACKING & ASIGNACIONES	Fecha de Aprobación: 26/11/2021
	Elaborado por: Alexander Rodríguez	Aprobado por: Jaime García

15	<p>CONTACTO CON CLIENTE: El especialista debe identificar las siguientes novedades y generar un contacto telefónico para brindar alternativas de solución:</p> <ul style="list-style-type: none"> • CLIENTE NO PERMITE VISITA: El especialista indaga la razón por la cual no permite la visita e informarle que es necesario contar con el diagnóstico del producto para determinar cómo proceder con la garantía. • CLIENTE NO PERMITE PRIMERA REPARACIÓN: El especialista informa y realiza el manejo de las objeciones del cliente de acuerdo con ley 1480 de 2011 manifestando que la marca tiene derecho a una primera reparación la cual tendrá garantía adicional de 1 año sobre la pieza cambiada directamente con la marca y 3 meses en la mano de obra con el centro de servicios • PARTES COSMÉTICAS CON ETD O NOTIFICACIÓN ("Delivery Late Too Date" o "Extended Back Order"): El especialista informa al cliente del tiempo aproximado de llegada de las partes requeridas para la reparación, adicionalmente, realiza manejo de objeciones para que el cliente acepte la espera. • CLIENTE NO TIENE FACTURA: Confirma si cuenta con el comprobante de compra del producto. En los contactos telefónicos es mandatorio que se brinde el guion de consentimiento para la grabación de la llamada, realizar actualización de datos en la primera llamada (dirección, ciudad, teléfonos y correo electrónico), adicionalmente, registrar la información brindada en la llamada tanto en GCIC como la base Backoffice - Reporte Tracking. • ASC NO DA RESPUESTA DEL ESTADO DE LA ORDEN: Se genera contacto en aquellos casos en los que el centro de servicios no genere respuesta del estado de las ordenes o indiquen que el cliente no 	Specialist	Agentvox AlmaTalk GCIC Excel: Backoffice - Reporte Tracking
	<p>EMITIR RESPUESTA FORMAL: En los casos en el que el cliente no permita el diagnóstico del producto, la primer reparación o el producto no presente falla, el especialista redacta una respuesta formal, la cual debe contar con un consecutivo, el cual brinda el área de RISK, los datos del cliente y del producto, y por medio de está informará que dado a su decisión el proceso de garantía de cancela y para reanudarlo debe comunicarse con a las líneas de atención #726 o 01800112112, dicha respuesta se hace llegar por medio de correo electrónico al cliente.</p>	Specialist	Agentvox AlmaTalk Knox GCIC Excel: Backoffice - Reporte Tracking

	OPERACIÓN SAMSUNG	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO SUPPORT SPECIAL TRACKING & ASIGNACIONES	Fecha de Aprobación: 26/11/2021
	Elaborado por: Alexander Rodríguez	Aprobado por: Jaime García

17	<p>ESCALAMIENTO DE PQR Y DERECHOS DE PETICIÓN: Sí el cliente mediante una comunicación coloca una petición, queja, reclamación o derecho de petición el especialista genera el reporte al área de VOC por medio de la creación de una transacción G/A en GCIC, adicionalmente, anexa: evidencia de la falla del producto, trazabilidad del caso, sticker, factura o confirma la ubicación del producto, de acuerdo con el requerimiento del caso.</p>	Specialist	GCIC
18	<p>VERIFICAR CANCELACIONES NO EFECTIVAS: Si el área de cancelaciones determina por medio de comunicación telefónica con el cliente que la orden de servicio no aplica para realizarse un proceso de cancelación, el especialista deberá verificar el motivo y brindar instrucciones al centro de servicios sobre la manera de proceder con el caso.</p>	Specialist	GCIC Excel: Backoffice - Reporte Tracking
19	<p>ESCALAMIENTOS A INGENIERÍA: En los casos en donde el técnico identifique no es posible realizar la reparación del producto, el especialista solicitará al ASC una consulta GTI (General Technical Information) con la finalidad determinar cómo proceder con la reparación.</p>	Centro de servicios y Especialista	Agentvox AlmaTalk Knox GCIC Excel: Backoffice - Reporte Tracking

3.1.5 FLUJOGRAMA DEL PROCESO



<https://drive.google.com/file/d/1SPhAR2x4lsRGKqYeiWYYpsSGNph6fOPq/view?usp=sharing>

	OPERACIÓN SAMSUNG	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO SUPPORT SPECIAL TRACKING & ASIGNACIONES	Fecha de Aprobación: 26/11/2021
	Elaborado por: Alexander Rodríguez	Aprobado por: Jaime García

3.2 PROCEDIMIENTO OPERACIÓN SAMSUNG – TRACKING PICK UP - ASIGNACIONES

3.2.1 OBJETIVO

Genera, designa y coordina la prestación de los servicios técnicos y transporte de productos de acuerdo con la cobertura nacional de los centros de servicios asociados con Samsung.

3.2.2 ALCANCE

Desde la recepción de la solicitud por parte del usuario, hasta la creación de la orden de servicios y gestión del traslado de los productos hasta el centro de servicios y retorno al usuario final.

3.2.3 ROL Y FUNCIONES DEL ASESOR DE ASIGNACIONES

- 1) Gestionar las ordenes asignadas en los diferentes cortes del día (3 diarios).
- 2) Contacto con cliente para validación de información mediante llamada.
- 3) Cierre y registro de casos en sistema.
- 4) Asegurar el cumplimiento de la política establecida por el cliente.

3.2.4 DESARROLLO DE ACTIVIDADES ASIGNACIONES

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	DESCARGAR DE BASE: Por medio de GCIC, en el módulo: ZC813_SVCMGR-Servicio, se realiza la descarga de las Service Request que se encuentran con el llamado 6384000023 y 6384000030, los cuales se empiezan a gestionar por antigüedad.	BackOffice	Excel
2	IDENTIFICACIÓN DE LA MODALIDAD DE SERVICIO: El asesor identifica el lugar donde se realizará la prestación del servicio, la línea de producto, determina según la solicitud registrada en el Service Request y la lógica de agendamiento, proporcionada por Samsung; el centro de servicios que prestará la ODS y la modalidad del servicio (IH: Visita en el domicilio, PS: recolección del producto mediante transportadora o carro taller del centro de servicios; SR: Visita en el almacén para producto en preventa; II: instalación de productos).	BackOffice	Verificación

	OPERACIÓN SAMSUNG	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO SUPPORT SPECIAL TRACKING & ASIGNACIONES	Fecha de Aprobación: 26/11/2021
	Elaborado por: Alexander Rodríguez	Aprobado por: Jaime García

3	<p>VERIFICACIÓN DE COBERTURAS: Si se identifica que el lugar de prestación del servicio no se encuentra dentro de la lógica de agendamiento y es requerido generar una orden de servicio para visita en el domicilio, el asesor deberá verificar con la representante de la zona, el centro de servicios que podría realizar el servicio en la modalidad de IH, de lo contrario procederá con la recolección.</p>	BackOffice	Verificación
4	<p>ACUERDOS DE RECOLECCIÓN: Si la modalidad de la orden requerida para la prestación del servicio es Pick UP Service (PS), es decir, una recolección del producto, el asesor identificará si el centro de servicios puede generar la recolección, de lo contrario se comunicará con el cliente de manera telefónica y le indicará el proceso que debe realizar para que el operador logístico se encargue de la recolección del producto, si el cliente acepta el proceso de genera la orden de servicio de los contrario se procede con la cancelación del Service Request.</p>	BackOffice	GCIC Agentvox 3CX
5	<p>ESCALAMIENTO DE INCONFORMIDAD CON LA RECOLECCIÓN: Si el usuario mediante manifiesta inconformidad con el proceso de recolección del producto se genera el reporte al área de VOC por medio de la creación de una transacción G/A en GCIC, adicionalmente, registra la plantilla asignada y las observaciones dadas por el usuario.</p>	BackOffice	GCIC
6	<p>TRASLADO DE PRODUCTO EN ZONAS DE NO COBERTURA POR EL OPERADOR LOGÍSTICO: Al identificar que la zona donde se encuentra el producto no se encuentra cubierta por el operador logístico o un punto de atención, se le solicitará al cliente transportar el producto al ASC o al punto más cercano del operador logístico.</p>	BackOffice	GCIC Agentvox 3CX
7	<p>COTIZACIÓN DE EMBALAJE/GUACAL DE PRODUCTO CON EL OPERADOR LOGÍSTICO: Si el cliente no cuenta con un empaque óptimo para el traslado del producto, el asesor realiza el cálculo del valor que cobra el operador logístico para realizar el empaque y embalaje del producto determinado por el peso y las tarifas establecidas por el operador logístico.</p>	BackOffice	Excel

	OPERACIÓN SAMSUNG	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO SUPPORT SPECIAL TRACKING & ASIGNACIONES	Fecha de Aprobación: 26/11/2021
	Elaborado por: Alexander Rodríguez	Aprobado por: Jaime García

8	<p>APROBACIÓN DE COSTOS ADICIONALES: Una vez se cuente con el cálculo del precio de empaque y embalaje, el asesor solicitará, por medio de una solicitud denominada pumi, la autorización para el pago de ese monto adicional. Dicha solicitud se enviará desde el correo corporativo (Knox) de Samsung asignado al área: asigna.cs@partner.samsung.com, dirigido a los encargados de su aprobación.</p>	BackOffice	Knox
9	<p>GENERAR GUÍA DE RECOLECCIÓN: Por medio de la página del operador logístico, ingresaran los datos del producto (modelo, número de serial y valor declarado del producto, el cual debe ser igual o superior al valor comercial), los datos de origen y destino, para crear la guía de recolección del producto, para que sea entregado en el centro de servicios.</p>	BackOffice	Plataforma de Servientrega
10	<p>ENVIÓ DE GUÍA DE RECOLECCIÓN: Desde el correo electrónico asignado al área o desde la línea de WhatsApp autorizada por Samsung, se enviarán al cliente las instrucciones e indicaciones para el envío del producto, adicionalmente, se adjuntará la guía generada.</p>	BackOffice	Knox
11	<p>SEGUIMIENTO DE GUÍA: Mediante los aplicativos del operador logístico, el asesor verificará que el cliente realice el envío del producto y este llegue al centro de servicios designado; de lo contrario se contactará nuevamente con el cliente y/o con el operador logístico para verificar la novedad presentada hasta que el producto sea entregado.</p>	BackOffice	GCIC Excel: Backoffice - Reporte Tracking
12	<p>SEGUIMIENTO DE LA REPARACIÓN: Por medio del aplicativo CSPortal se realizará el seguimiento de las órdenes de servicio en la modalidad de Pick-up Service, hasta que el producto sea reparado, con la finalidad de generar la guía de retorno con destino al lugar de origen.</p>	BackOffice	GCIC
13	<p>GENERAR GUÍA DE RETORNO: Por medio de la página del operador logístico, ingresaran los datos del producto (modelo, número de serial y valor declarado del producto, el cual debe ser igual o superior al valor comercial), los datos de origen y destino, para que el producto sea entregado en la casa del cliente.</p>	BackOffice	GCIC Plataforma Servientrega

	OPERACIÓN SAMSUNG	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO SUPPORT SPECIAL TRACKING & ASIGNACIONES	Fecha de Aprobación: 26/11/2021
	Elaborado por: Alexander Rodríguez	Aprobado por: Jaime García

NOVEDADES CON LA GUÍA: Al identificar que el operador logístico informa inconsistencias con el traslado del producto, el asesor deberá identificar alguno de los siguientes escenarios:

- | | | | |
|----|--|------------|------|
| 14 | <ul style="list-style-type: none"> • Producto sin empaque óptimo. • Cliente sin guía impresa. • Cliente no permite la recolección. • Cliente no lleva el producto al punto de servicio del operador logístico. | BackOffice | GCIC |
|----|--|------------|------|

Procederá a contactar al usuario para validar la novedad presentada y programar la recolección nuevamente.

15	<p>CANCELACIÓN DE ORDEN PS: Si se identifica que el usuario no desea continuar con la recolección del producto, desiste del proceso de garantía o la entrega presenta novedades con el producto por incidencias del operador logístico, el asesor solicita al coordinador del área de cancelación el respectivo aval para proceder con la cancelación de la orden de servicio mediante el correo electrónico.</p>	BackOffice	GCIC Agentvox 3CX Excel: Backoffice - Reporte Tracking
----	---	------------	--

NOVEDADES CON EL PRODUCTO: Al identificar que se reportan inconsistencias con el estado del producto, el asesor deberá identificar alguno de los siguientes escenarios:

- | | | | |
|----|--|------------|------------------------------------|
| 16 | <ul style="list-style-type: none"> • Producto llegó con golpes. • Producto extraviado. | BackOffice | GCIC
Plataforma
Servientrega |
|----|--|------------|------------------------------------|

Procederá a interponer un PQR en la página del operador logístico, con la respectiva evidencia con la finalidad de validar la novedad presentada y resarcir la novedad.

17	<p>SEGUIMIENTO A LA PQR: De verificará cada 5 días si el operador logístico brinda respuesta, en caso de evidenciarse silencio administrativo positivo por parte de la transportadora por incumplimiento de los tiempos de respuesta, se enviará correo solicitando la respuesta oportuna o indemnización por vencimiento de términos.</p>	BackOffice	GCIC Plataforma Servientrega
----	--	------------	------------------------------------

	OPERACIÓN SAMSUNG	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO SUPPORT SPECIAL TRACKING & ASIGNACIONES	Fecha de Aprobación: 26/11/2021
	Elaborado por: Alexander Rodríguez	Aprobado por: Jaime García

3.2.5 FLUJOGRAMA DEL PROCESO



<https://drive.google.com/file/d/1IYwhEYb8HuZoYDSZzZFLzCGhBq7jEyFu/view?usp=sharing>

4. DEFINICIONES

ALMATALK:	Plataforma de chat proporcionada por Almacontact, para mantener comunicaciones internas y externas con personal autorizado.
ASC:	Centro de servicio autorizado.
B2B:	Área encargada del seguimiento de las solicitudes de los clientes corporativos.
BROKEN SCREEN:	Área encargada del seguimiento de productos (televisores y monitores) con display partido.
BUFFER STOCK:	Inventario de dispositivos que maneja Samsung – Operadores para cambios.
CE:	(Consumer electronics) Línea de producto, que hace referencia a los productos línea blanca: neveras, lavadoras, secadoras, aire acondicionado, horno microondas, nevercon, línea marrón: productos de audio y video, TV, blu-ray, teatro en casa, equipos de sonido, minicomponentes, barras de sonido.
CI:	Tipo de servicio Carry In, el cual consiste en que el cliente lleva su producto al centro de servicios.
CIERRE SEGURO:	Proceso Inbound, donde a través de una comunicación telefónica se confirma si el servicio fue prestado por el centro de servicios.
COBRO RETENIDO:	Cobros que están pendientes por corrección por parte del ASC o Samsung.
CÓDIGO DE ERROR:	Es una configuración del sistema el cual muestra algo que es anormal para una garantía.
CSPortal:	Plataforma Web de Samsung donde se puede consultar la información de los clientes, el historial de las transacciones, generar el cambio status de las ordenes con RISK, consultas GTI, entre otros.

	OPERACIÓN SAMSUNG	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO SUPPORT SPECIAL TRACKING & ASIGNACIONES	Fecha de Aprobación: 26/11/2021
	Elaborado por: Alexander Rodríguez	Aprobado por: Jaime García

	Proceso Outbound, donde a través de una encuesta se califica la
CSS:	satisfacción percibida por parte del cliente de la última llamada hecha al Contact Center.
CUSTOMER CARE:	Área encargada de Samsung que se comunica con los clientes insatisfechos, que nos han calificado con puntuaciones bajas en las encuestas de Happy Call y CSS.
DATA LOUDER	Plataforma la cual permite crear, modificar y actualizar de manera simultánea los datos en Salesforce, por medio de un archivo Excel.
DEALERS:	Área encargada del seguimiento gestionar los requerimientos provenientes de los almacenes.
DSC:	Dealer Service center (Distribuidor y centro de servicio autorizado)
ESTADO 10:	Review by Samsung (Disponible para pago)
ESTADO 20:	Orden paga.
ESTADO 80:	Pago rechazado.
ESTADO 92:	Cobro retenido por evidencias u novedades presentadas con la orden de servicios.
ETD:	(ESTIMATED TIME DELIVERY) Tiempo estimado de llegada de la parte.
FLETE:	Pago realizado por el traslado de una parte o producto.
FORMATO ÚNICO:	Plantilla en Excel en la cual se registran los datos y evidencias requeridos para un proceso de cambio.
FU:	Formato unificado
G/A:	(GENERAL) Es una transacción que se genera en el sistema GCIC, la cual tiene como finalidad reportar y enviar una inconformidad manifestada por el cliente.
GCIC:	Base de Datos de Samsung en donde se almacena toda la información de sus clientes y su historial de transacciones con la marca, es una plataforma administrada directamente por Samsung
GCIC:	Plataforma web de Samsung en la cual se almacenan la información de los clientes y el historial de los procesos que tienen los productos fabricados por la marca.
GSPN:	Plataforma web usada por los centros de servicios con la finalidad de dar seguimiento y gestión de los servicios solicitados por los clientes de la marca. Desde sus diferentes módulos GSPN permite registrar, editar información de clientes, acceder a módulos de soporte técnico, despiece de partes, generar consultas al área de ingeniería, administrar el inventario de partes del centro de servicios y realizar los cobros de los servicios que prestan.
GTI:	(General Technical Information) Consultas al área de ingeniería.
HAPPY CALL:	Proceso Outbound, donde a través de una encuesta se califica la satisfacción percibida por parte del cliente desde que se comunica al Contact Center hasta finalizar la reparación de su producto (Garantía).

	OPERACIÓN SAMSUNG	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO SUPPORT SPECIAL TRACKING & ASIGNACIONES	Fecha de Aprobación: 26/11/2021
	Elaborado por: Alexander Rodríguez	Aprobado por: Jaime García

HTV:	Monitor Industrial (tiene características especiales para espacios comerciales y mayor resistencia a condiciones ambientales y mayor encendido)
IH:	Tipo de servicio in Home, el cual consiste en generar la visita técnica a domicilio en el predio del cliente.
II:	Tipo de servicio Instalación inicial, el cual consiste en generar la instalación de las lavadoras, secadoras y nevecones.
IM:	(Mobility and Internet) Línea de producto que incluye los celulares, tablets, impresoras, accesorios de celulares.
INBOUND:	Son las llamadas que ingresan a la planta telefónica y son recibidas por un grupo de agentes.
KNOX:	Plataforma de correo electrónico y chat proporcionada por Samsung, para mantener comunicaciones internas.
LFD:	Monitor Industrial (tiene características especiales para espacios comerciales y mayor resistencia a condiciones ambientales y mayor encendido)
LTP:	(LONG TERM PENDING)
MAGICINFO:	Sistema operativo de los monitores industriales. (permite emitir contenido multimedia y temporizarlo según los ajustes que desee el cliente)
ODS:	Orden de servicio.
OUTBOUND:	Son las llamadas que realizadas por un grupo de agentes con la finalidad de generar un contacto efectivo con el cliente.
PLANTILLA:	Formato para la solicitud de servicio técnico al ASC
PR:	Product Return
PS:	Tipo servicio Pick up service, el cual consiste en generar la recolección del producto desde el predio donde se encuentra el producto hasta el centro de servicios.
PUMI:	Petición especial que se realiza a diferentes áreas con la finalidad de avalar costos o procesos adicionales las cuales no se encuentran parametrizados en los sistemas de gestión de Samsung.
REMOTE SUPPORT	Herramienta de Samsung que permite acceder al dispositivo. (teléfono, Tablet, Portátil)
RISK VOC:	Área encargada del seguimiento de órdenes de servicio con alertas generadas por el sistema.
RISK:	Prealerta de reclamación.
RMA-	
CAMBIOS:	Área encargada del trámite de cambios de productos.
RRR:	Productos que reingresaron dentro de los 90 días siguientes a la reparación anterior.

	OPERACIÓN SAMSUNG	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO SUPPORT SPECIAL TRACKING & ASIGNACIONES	Fecha de Aprobación: 26/11/2021
	Elaborado por: Alexander Rodríguez	Aprobado por: Jaime García

SALESFORCE:	Plataforma web en la cual se almacena y se consulta la información de los procesos en garantía de los clientes corporativos, almacenes mayoristas y reclamaciones que llegan desde los diferentes canales.
SAP:	Aplicación para consulta y descargue de bases de datos, adicionalmente, utilizada para realizar las auditoría del área de garantías.
SAW:	(SERVICE ACTION WORKSHEET) Petición especial que se realiza a diferentes áreas con la finalidad de avalar costos o procesos adicionales.
SERVICE TRACKING:	Área encargada del seguimiento de los centros de servicio enfocado en la ejecución de los servicios
SIC:	Es el área encargada del manejo de quejas, reclamos y demandas que ingresan por medio de la Superintendencia de Industria y Comercio
SLA:	(SERVICE LEVEL AGREEMENT) Acuerdo de servicios con los almacenes para la prestación de servicios técnicos.
SR:	Tipo de servicio Store repair, el cual consiste en generar la visita técnica a domicilio en la tienda para productos de que no han sido vendidos a clientes finales.
SRA:	Modalidad de cambio la cual consiste en generar una nota crédito con el almacén mayorista por el valor del producto adquirido.
SRF:	Modalidad de cambio la cual consiste en generar una devolución de dinero por medio de transferencia bancaria o cheque por el valor del producto adquirido.
SRX:	Modalidad de cambio la cual consiste en entregar un producto de iguales o similares características al adquirido por el cliente.
STCM:	Sistema de registros generado por medio de GCIC o CS Portal los cuales tienen como objetivo brindar instrucciones al centro de servicio.
T/A:	(Technical Advance) Registro en GCIC de un servicio de soporte técnico brindado al cliente.
TAT:	(TIME AND TIME) Tiempo en días desde el momento de la creación de la orden de servicios.
TRANSACCIONES:	Son los diferentes tipos de registros, radicados o segmentos de aplicaciones como GCIC o Salesforce, con la finalidad de identificar procesos y subprocesos de las diferentes áreas de Samsung
TRIAGE:	Diagnóstico remoto del producto.
VOC:	(Voz del cliente) Es el área encargada del manejo de quejas y reclamos a través de cualquier medio de contacto (correo físico, E-Mail, línea de atención, VOC CLAIM (Servicio /Calidad /Logística y Mercadeo) y VOC SIC (Superintendencia de Industria y Comercio).
VOID:	Término utilizado para definir los productos que se encuentran fuera de garantía por mala manipulación.
WHCS:	(WARRANTY HEALTH CHECK SYSTEM) Plataforma utilizada para realizar auditorías de los cobros generados por los centros de servicios.

	OPERACIÓN SAMSUNG	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO SUPPORT SPECIAL TRACKING & ASIGNACIONES	Fecha de Aprobación: 26/11/2021
	Elaborado por: Alexander Rodríguez	Aprobado por: Jaime García

5. INDICADORES DE GESTIÓN

FUENTE	KPI	FORMULA	DESCRIPCIÓN	OBJETIVO	PESO	PERIODICIDAD
BEX	E-LTP Repair (CE-IM)	Datos enviados por Samsung desde el Sistema BEX	El porcentaje de órdenes de servicio IW con un tiempo de gestión superior al estipulado (IH>15 días, PS>7 días, CI>7 días).	<= 22%	20%	Mensual
BEX	OOW SAMCOL LTP (%)	Datos enviados por Samsung desde el Sistema BEX	El porcentaje de órdenes de servicio OOW con un tiempo de gestión superior al estipulado (IH>15 días, PS>7 días, CI>7 días).	<= 39%	5%	Mensual
BEX	IW PENDING ** (weekly Result) IM órdenes de tipo CI	Datos enviados por Samsung desde el Sistema BEX	El porcentaje de órdenes de servicio CI en IW con un tiempo de gestión igual o inferior a 3 días.	>= 90%	5%	Mensual
BEX	IW PENDING ** (weekly Result) IM órdenes de tipo PS	Datos enviados por Samsung desde el Sistema BEX	El porcentaje de órdenes de servicio CI en IW con un tiempo de gestión igual o inferior a 3 días.	>= 90%	5%	Mensual

	OPERACIÓN SAMSUNG		Versión: 1
	PROCEDIMIENTO SUPPORT SPECIAL TRACKING & ASIGNACIONES		Fecha de Aprobación: 26/11/2021
	Elaborado por: Alexander Rodríguez		Aprobado por: Jaime García

BEX	IW PENDING ** (weekly Result) IM órdenes de tipo SW	Datos enviados por Samsung desde el Sistema BEX	El porcentaje de órdenes de servicio CI en IW con un tiempo de gestión igual o inferior a 15 días.	> 90% =	5%	Mensual
BEX	IW PENDING ** (weekly Result) CE órdenes de tipo CI	Datos enviados por Samsung desde el Sistema BEX	El porcentaje de órdenes de servicio CI en IW con un tiempo de gestión igual o inferior a 3 días.	> 90% =	5%	Mensual
BEX	IW PENDING ** (weekly Result) CE órdenes de tipo IH	Datos enviados por Samsung desde el Sistema BEX	El porcentaje de órdenes de servicio CI en IW con un tiempo de gestión igual o inferior a 7 días.	> 90% =	10%	Mensual
BEX	IW PENDING ** (weekly Result) CE órdenes de tipo II	Datos enviados por Samsung desde el Sistema BEX	El porcentaje de órdenes de servicio CI en IW con un tiempo de gestión igual o inferior a 3 días.	> 90% =	5%	Mensual
BEX	IW PENDING ** (weekly Result) CE órdenes de tipo PS	Datos enviados por Samsung desde el Sistema BEX	El porcentaje de órdenes de servicio CI en IW con un tiempo de gestión igual o inferior a 3 días.	> 90% =	5%	Mensual

	OPERACIÓN SAMSUNG		Versión: 1
	PROCEDIMIENTO SUPPORT SPECIAL TRACKING & ASIGNACIONES		Fecha de Aprobación: 26/11/2021
	Elaborado por: Alexander Rodríguez		Aprobado por: Jaime García

BEX	OOW PENDING > 20 days (weekly result: CI, IH, PS)	Datos enviados por Samsung desde el Sistema BEX	El porcentaje de órdenes de servicio OOW con un tiempo de gestión igual o inferior a 20 días.	> 95%	10%	Mensual
BEX	RH PENDING (IW+OW)	Datos enviados por Samsung desde el Sistema BEX	El porcentaje de órdenes de servicio RH con un tiempo de gestión igual o inferior a 30 días.	> 80%	5%	Mensual
Base de Excel: "Reporte Tracking"	ASIGNACIONES: - Confirmación de ruta de recolección del PS . Calculo: Tipificación Información del Cliente en la llamada . Penalización de 2 p.p.: < 90% no tiene una recolección concertada con cliente	Muestras aleatorias de las tipificaciones registradas en GCIC, la cual es realizada por Samsung		> 100%	5%	Mensual
Base de Excel: "Reporte de asignaciones V1"	ASIGNACIONES: - Conversión de SR (Service Request) a So (415) . Calculo: Conversión de ODS cumpliendo los protocolos → Plantillas,	Muestras aleatorias de las órdenes de servicio creadas en GCIC, la cual es realizada por Samsung		> 100%	5%	Mensual

	OPERACIÓN SAMSUNG	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO SUPPORT SPECIAL TRACKING & ASIGNACIONES	Fecha de Aprobación: 26/11/2021
	Elaborado por: Alexander Rodríguez	Aprobado por: Jaime García

Triage, SN,
 Modelo,
 Versión,
 Síntoma, Falla
 . Penalización
 de 2 p.p.: < 90%
 ODS no
 cuentan con
 información
 completa

CS Portal	STATUS COMMENTS IW /OOW Desde Julio '21 Action a través de STCM	STCM Generados / Total de órdenes del mes	Reporte de los STCM generados	> =	75%	5%	Mensual
Base de Excel: "Reporte Tracking"	Calidad Comments/ Actions STCM	Muestras aleatorias de los comentarios realizados en la base de Excel: "Reporte Tracking", la cual es realizada por Samsung		> =	95%	5%	Mensual

	OPERACIÓN SAMSUNG	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO SUPPORT SPECIAL TRACKING & ASIGNACIONES	Fecha de Aprobación: 26/11/2021
	Elaborado por: Alexander Rodríguez	Aprobado por: Jaime García

6. MODELO DE GESTIÓN DE LA OPERACIÓN

Se establecen los lineamientos para la gestión y control de las operaciones de Almacontact, buscando la mejora de los resultados y la satisfacción de los clientes, apalancando los resultados financieros de la compañía.

Practica de Gestión	Descripción	Frecuencia	Responsable	Meta	Duración Aproximada de la actividad
Diálogo Diario	Conversación formal, estructurada y rutinaria entre el supervisor y su equipo de trabajo con fines de revisión, seguimiento y acompañamiento	Diaria	Supervisor	1 al día	15 min
Diálogo Semanal	Conversación formal, estructurada y rutinaria entre el coordinador / gerente y su equipo de trabajo con fines de revisión, seguimiento y acompañamiento	Semanal	Coordinador / Gerente	1 a la semana	30 min
Confirmación de Proceso	Acompañamiento realizado por el supervisor en el proceso de una llamada o gestión, con el fin de apoyar, ayudar, corregir y guiar al asesor durante el proceso, garantizando un óptimo resultado	Diaria	Supervisor	1 al día	30 min
Confirmación de Funciones	Acompañamiento realizado por el coordinador / gerente en la realización de una de las prácticas de gestión, con el fin de observar e identificar fortalezas y oportunidades de mejora durante la actividad.	Semanal	Coordinador / Gerente	3 a la semana / 1 a la semana	30 min
Agenda del Líder	Actividad que nos ayude a organizar más eficientemente el tiempo de los Líderes	Semanal	Supervisor / Coordinador / Gerente	Semanal	30 min
Adherencia a las prácticas	Registro de las prácticas de gestión realizadas durante la semana, con el fin de poder medir el cumplimiento de las metas establecidas.	Semanal	Supervisor / Coordinador / Gerente	Semanal	5 min

	OPERACIÓN SAMSUNG	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO SUPPORT SPECIAL TRACKING & ASIGNACIONES	Fecha de Aprobación: 26/11/2021
	Elaborado por: Alexander Rodríguez	Aprobado por: Jaime García

Reunion es Mejora continua	Reuniones para revisar los levantamientos de ideas y mejoras propuestos por los asesores y los supervisores, definiendo cuales deben pasar al siguiente proceso de ejecución y cuales no se podrán realizar.	Quince nal	Supervis or / Coordina dor	Quince nal	60 min
Circuito Mejora Continua	Reunión con el cliente, en la cual se entregan las ideas y mejoras relacionadas con el producto y los procesos, adicional se recibe status de las propuestas realizadas en los núcleos anteriores.	Quince nal	Coordina dor	Quince nal	60 min
Reunion es Barómet ro	Reuniones entre el líder y su equipo de trabajo, para compartir los resultados de la encuesta de clima laboral, observando mayor atención en las preguntas peor calificadas con el fin de construir en conjunto, planes de acción que permitan un mejoramiento a nivel grupal.	Semest ral	Supervis or / Coordina dor / Gerente	Semes tral	60 min