	OPERACIÓN	Versión: 1
	<b>PROCEDIMIENTO ADMINISTRADOR SALESFORCE - SAMSUNG</b>	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 ADMINISTRADOR SALESFORCE

#### 3.1.1 OBJETIVO


Garantizar el funcionamiento adecuado del sistema brindando acciones preventivas y correctivas sobre el sistema, desarrollar las campañas u procesos requeridos por los clientes con el fin de optimizar y mejorar cada área de la compañía que se gestiona sobre la herramienta.

#### 3.1.2 ALCANCE

Desde la recepción de la solicitud por desarrollo, optimización, o soporte hasta la solución, seguimiento y aplicación de la estrategia de acuerdo con las especificaciones técnicas del cliente.

#### 3.1.3 ROL Y FUNCIONES DEL ADMINISTRADOR SALESFORCE


- 1) Generar desarrollos que permitan el desarrollo de las operaciones
- 2) Garantizar el funcionamiento de los procesos desarrollados en Salesforce
- 3) Atender los requerimientos del cliente corporativo
- 4) Asegurar el conocimiento de los agentes que interactúen con la plataforma
- 5) Adelantar junto con el equipo de coordinadores nuevas ideas a implementar
- 6) Resolver las fallas que se generen
- 7) Gestionar las actualizaciones necesarias de la plataforma
- 8) Presentación de informes de gestión
- 9) Solicitud de tickets de soporte en inglés.
- 10) Generar desarrollos que permitan el desarrollo de las operaciones
- 11) Garantizar el funcionamiento de los procesos desarrollados en Salesforce
- 12) Atender los requerimientos del cliente corporativo

	OPERACIÓN	Versión: 1
	<b>PROCEDIMIENTO ADMINISTRADOR SALESFORCE - SAMSUNG</b>	Fecha de Aprobación: 26/11/2021
	Elaborado por: Alexander Rodríguez	Aprobado por: Jaime García

- 13) Asegurar el conocimiento de los agentes que interactúen con la plataforma
- 14) Adelantar junto con el equipo de coordinadores nuevas ideas a implementar
- 15) Resolver las fallas que se generen
- 16) Gestionar las actualizaciones necesarias de la plataforma
- 17) Presentación de informes de gestión
- 18) Solicitud de tickets de soporte en inglés.

### 3.1.4 DESARROLLO DE ACTIVIDADES

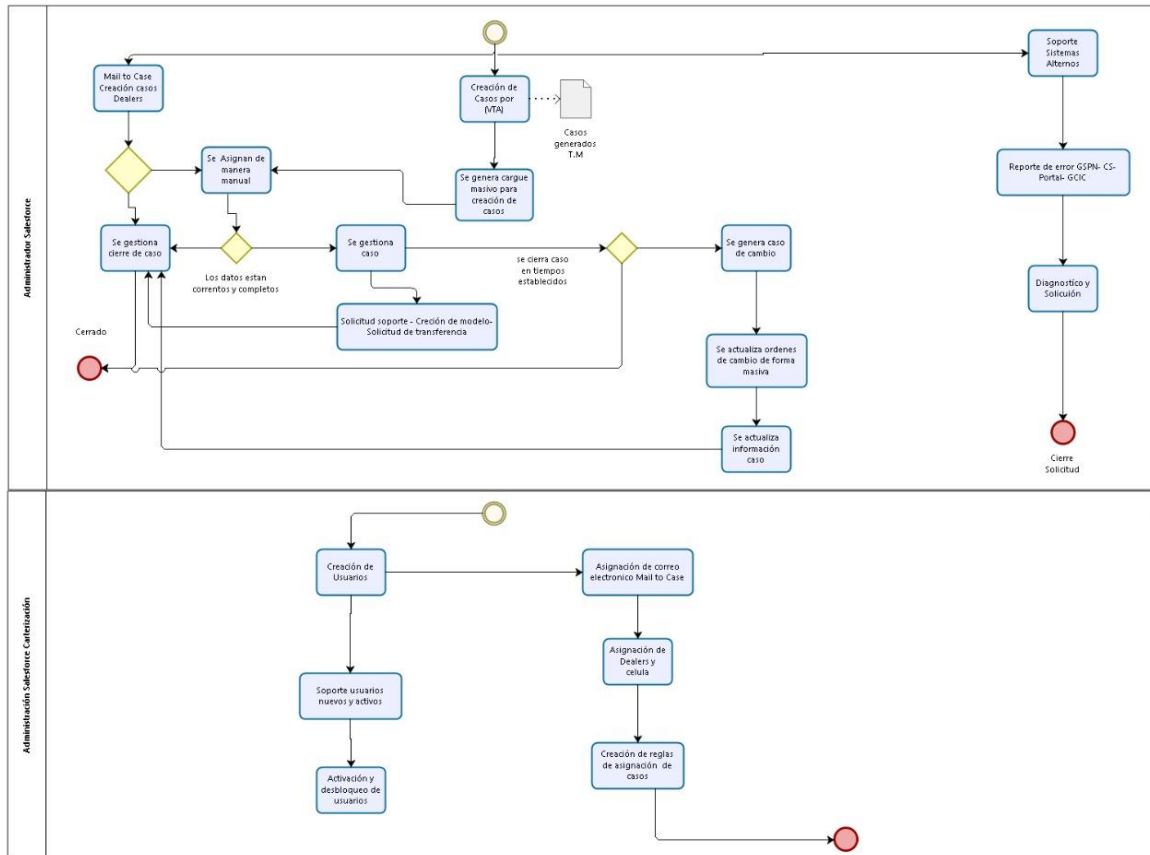
PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	TRANSFERENCIA DE CASOS: ejecutivo de cuenta toma el id de los casos nuevos que están carterizado en otras cuentas, lo coloca en un formulario de Google, se descarga los registros y se cargan de forma masiva por data Loader 9 a 10 veces al día.	Admin de Salesforce	Formulario Google Salesforce
2	CARGUE DE VTA: Se descarga data de Salesforce cargado por los centros de servicio, se llena plantilla en Excel se organizan los datos y se sube masivamente por Data Loader 2 veces a la semana.	Admin de Salesforce	Salesforce Excel
3	CREACIÓN DE MODELO: Agentes reporta por Almatalk modelo no encontrado en Salesforce, se realiza el diligenciamiento del formulario en Salesforce para el registro del modelo.	BackOffice	Verificación
4	ACTUALIZACIÓN DE CAMBIO: Se descarga archivo que comparte los agentes de cambios por correo, se realiza el cruce con los registros que están en estado "Decisión de cambio en estudio" de dealers, se sube masivamente por Data Loader diarios	Admin Salesforce	Salesforce Excel
5	CARTERIZACIÓN: Coordinador realiza distribución de los almacenes a los ejecutivos, envía un Excel con la nueva distribución, se modifica en Salesforce el Process Builder, reglas de flujo de trabajo, cambio de propietario y asignación de cuentas.	Admin Salesforce	Salesforce
6	DESARROLLO DE NUEVAS CAMPANAS: cliente solicita visualización de un nuevo proceso en Salesforce. Se mapea el proceso a desarrollar, de crean los campos, se crean reglas de trabajo, reglas de flujo, se les da permiso a los usuarios, se crean informes y panel para el consolidado de los datos	Admin Salesforce	Salesforce
7	SOPORTE GENERAL DE NOVEDADES: Se brinda soporte a los asesores de todas las campañas tanto de Front como del BackOffice en dudas o novedades que presenten el medio de comunicación es Almatalk.	Admin Salesforce	Salesforce

	OPERACIÓN	Versión: 1
	<b>PROCEDIMIENTO ADMINISTRADOR SALESFORCE - SAMSUNG</b>	Fecha de Aprobación: 26/11/2021
	Elaborado por: Alexander Rodríguez	Aprobado por: Jaime García

<b>8</b>	CREACIÓN DE USUARIO: Coordinador, Cliente, envía la solicitud mediante correo, se procede a verificar si hay licencias disponibles y a la creación de la cuenta.	Admin Salesforce	Salesforce
<b>9</b>	DESBLOQUEO DE CUENTA: Usuario reporta mediante correo bloqueo de cuenta. Se procede con el cambio de la contraseña y se envía por correo al usuario.	Admin Salesforce	Salesforce Correo
<b>10</b>	GENERACIÓN DE PANELES E INFORMES: Cliente reporta mediante correo el requerimiento. Se realiza la creación del informe mediante la plataforma con los campos requeridos.	Admin Salesforce	Salesforce
<b>11</b>	MANTENIMIENTO DEL SISTEMA: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar las actualizaciones</li> <li>• Realiza tareas de Backup</li> <li>• Cambiar contraseñas</li> <li>• Limpieza del registro</li> <li>• Retiro de funciones</li> </ul>	Admin Salesforce	Salesforce
<b>12</b>	CARGUE MASIVOS: se suben al sistema por Data Loader registros para una cuenta los cuales superan los 50 registros	Admin Salesforce	Salesforce
<b>13</b>	SOPORTE EN SISTEMAS ALTERNOS: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Soporte errores GSPN</li> <li>• Soporte entrenamiento GSPN</li> <li>• Soporte CS-Portal</li> <li>• Soporte GCIC Admin Salesforce</li> </ul>	Admin Salesforce	GSPN

	OPERACIÓN	Versión: 1
	<b>PROCEDIMIENTO ADMINISTRADOR SALESFORCE - SAMSUNG</b>	Fecha de Aprobación: 26/11/2021
	Elaborado por: Alexander Rodríguez	Aprobado por: Jaime García


### 3.1.5 FLUJOGRAMA DEL PROCESO




	OPERACIÓN	Versión: 1
	<b>PROCEDIMIENTO ADMINISTRADOR SALESFORCE - SAMSUNG</b>	Fecha de Aprobación: 26/11/2021
	Elaborado por: Alexander Rodríguez	Aprobado por: Jaime García

#### 4. DEFINICIONES


<b>ALMATALK:</b>	Plataforma de chat proporcionada por Almacontact, para mantener comunicaciones internas y externas con personal autorizado.
<b>ASC:</b>	Centro de servicio autorizado.
<b>B2B:</b>	Área encargada del seguimiento de las solicitudes de los clientes corporativos.
<b>BROKEN SCREEN:</b>	Área encargada del seguimiento de productos (televisores y monitores) con display partido.
<b>BUFFER STOCK:</b>	Inventario de dispositivos que maneja Samsung – Operadores para cambios. (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.
<b>CE:</b>	Tipo de servicio Carry In, el cual consiste en que el cliente lleva su producto al centro de servicios.
<b>CI:</b>	Proceso Inbound, donde a través de una comunicación telefónica se confirma si el servicio fue prestado por el centro de servicios.
<b>CIERRE SEGURO:</b>	Cobros que están pendientes por corrección por parte del ASC o Samsung.
<b>COBRO RETENIDO:</b>	Es una configuración del sistema el cual muestra algo que es anormal para una garantía.
<b>CÓDIGO DE ERROR:</b>	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.
<b>CSPortal:</b>	Proceso Outbound, donde a través de una encuesta se califica la satisfacción percibida por parte del cliente de la última llamada hecha al Contact Center.
<b>CSS:</b>	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.
<b>CUSTOMER CARE:</b>	Plataforma la cual permite crear, modificar y actualizar de manera simultánea los datos en Salesforce, por medio de un archivo Excel.
<b>DATA LOUDER</b>	Área encargada del seguimiento gestionar los requerimientos provenientes de los almacenes.
<b>DEALERS:</b>	Dealer Service center (Distribuidor y centro de servicio autorizado)
<b>DSC:</b>	Review by Samsung (Disponible para pago)
<b>ESTADO 10:</b>	Orden paga.
<b>ESTADO 20:</b>	Pago rechazado.
<b>ESTADO 80:</b>	

	OPERACIÓN	Versión: 1
	<b>PROCEDIMIENTO ADMINISTRADOR SALESFORCE - SAMSUNG</b>	Fecha de Aprobación: 26/11/2021
	Elaborado por: Alexander Rodríguez	Aprobado por: Jaime García

<b>ESTADO 92:</b>	Cobro retenido por evidencias u novedades presentadas con la orden de servicios.
<b>ETD:</b>	(ESTIMATED TIME DELIVERY) Tiempo estimado de llegada de la parte.
<b>FLETE:</b>	Pago realizado por el traslado de una parte o producto.
<b>FORMATO ÚNICO:</b>	Plantilla en Excel en la cual se registran los datos y evidencias requeridos para un proceso de cambio.
<b>FU:</b>	Formato unificado
<b>G/A:</b>	(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.
<b>GCIC:</b>	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
<b>GCIC:</b>	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.
<b>GSPN:</b>	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.
<b>GTI:</b>	(General Technical Information) Consultas al área de ingeniería.
<b>HAPPY CALL:</b>	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).
<b>HTV:</b>	Monitor Industrial (tiene características especiales para espacios comerciales y mayor resistencia a condiciones ambientales y mayor encendido)
<b>IH:</b>	Tipo de servicio in Home, el cual consiste en generar la visita técnica a domicilio en el predio del cliente.
<b>II:</b>	Tipo de servicio Instalación inicial, el cual consiste en generar la instalación de las lavadoras, secadoras y neveras.
<b>IM:</b>	(Mobility and Internet) Línea de producto que incluye los celulares, tablets, impresoras, accesorios de celulares.
<b>INBOUND:</b>	Son las llamadas que ingresan a la planta telefónica y son recibidas por un grupo de agentes.
<b>KNOX:</b>	Plataforma de correo electrónico y chat proporcionada por Samsung, para mantener comunicaciones internas.


	OPERACIÓN	Versión: 1
	<b>PROCEDIMIENTO ADMINISTRADOR SALESFORCE - SAMSUNG</b>	Fecha de Aprobación: 26/11/2021
	Elaborado por: Alexander Rodríguez	Aprobado por: Jaime García

	Monitor Industrial (tiene características especiales para espacios comerciales y mayor resistencia a condiciones ambientales y mayor encendido)
<b>LFD:</b>	
<b>LTP:</b>	(LONG TERM PENDING)
<b>MAGICINFO:</b>	Sistema operativo de los monitores industriales. (permite emitir contenido multimedia y temporizarlo según los ajustes que desee el cliente)
<b>ODS:</b>	Orden de servicio.
<b>OUTBOUND:</b>	Son las llamadas que realizadas por un grupo de agentes con la finalidad de generar un contacto efectivo con el cliente.
<b>PLANTILLA:</b>	Formato para la solicitud de servicio técnico al ASC
<b>PR:</b>	Product Return
<b>PS:</b>	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.
<b>PUMI:</b>	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.
<b>REMOTE SUPPORT</b>	Herramienta de Samsung que permite acceder al dispositivo. (teléfono, Tablet, Portátil)
<b>RISK VOC:</b>	Área encargada del seguimiento de órdenes de servicio con alertas generadas por el sistema.
<b>RISK:</b>	Prealerta de reclamación.
<b>RMA-</b>	
<b>CAMBIOS:</b>	Área encargada del trámite de cambios de productos.
<b>RRR:</b>	Productos que reingresaron dentro de los 90 días siguientes a la reparación anterior.
<b>SALESFORCE:</b>	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.
<b>SAP:</b>	Aplicación para consulta y descargue de bases de datos, adicionalmente, utilizada para realizar las auditoria del área de garantías.
<b>SAW:</b>	(SERVICE ACTION WORKSHEET) Petición especial que se realiza a diferentes áreas con la finalidad de avalar costos o procesos adicionales.
<b>SERVICE TRACKING:</b>	Área encargada del seguimiento de los centros de servicio enfocado en la ejecución de los servicios
<b>SIC:</b>	Es el área encargada del manejo de quejas, reclamos y demandas que ingresan por medio de la Superintendencia de Industria y Comercio
<b>SLA:</b>	(SERVICE LEVEL AGREEMENT) Acuerdo de servicios con los almacenes para la prestación de servicios técnicos.

	OPERACIÓN	Versión: 1
	<b>PROCEDIMIENTO ADMINISTRADOR SALESFORCE - SAMSUNG</b>	Fecha de Aprobación: 26/11/2021
	Elaborado por: Alexander Rodríguez	Aprobado por: Jaime García

	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.
<b>SR:</b>	
<b>SRA:</b>	Modalidad de cambio la cual consiste en generar una nota crédito con el almacén mayorista por el valor del producto adquirido.
<b>SRF:</b>	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.
<b>SRX:</b>	Modalidad de cambio la cual consiste en entregar un producto de iguales o similares características al adquirido por el cliente.
<b>STCM:</b>	Sistema de registros generado por medio de GCIC o CS Portal los cuales tienen como objetivo brindar instrucciones al centro de servicio.
<b>T/A:</b>	(Technical Advance) Registro en GCIC de un servicio de soporte técnico brindado al cliente.
<b>TAT:</b>	(TIME AND TIME) Tiempo en días desde el momento de la creación de la orden de servicios.
<b>TRANSACCIONES:</b>	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
<b>TRIAGE:</b>	Diagnóstico remoto del producto.
<b>VOC:</b>	(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).
<b>VOID:</b>	Término utilizado para definir los productos que se encuentran fuera de garantía por mala manipulación.
<b>WHCS:</b>	(WARRANTY HEALTH CHECK SYSTEM) Plataforma utilizada para realizar auditorías de los cobros generados por los centros de servicios.



	OPERACIÓN	Versión: 1
	<b>PROCEDIMIENTO ADMINISTRADOR SALESFORCE - SAMSUNG</b>	Fecha de Aprobación: 26/11/2021
	Elaborado por: Alexander Rodríguez	Aprobado por: Jaime García

## 5. 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
<b>Diálogo Diario</b>	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
<b>Diálogo Semanal</b>	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
<b>Confirmación de Proceso</b>	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
<b>Confirmación de Funciones</b>	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
<b>Agenda del Líder</b>	Actividad que nos ayude a organizar más eficientemente el tiempo de los Líderes	Semanal	Supervisor / Coordinador / Gerente	Semanal	30 min
<b>Adherencia a las prácticas</b>	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	Versión: 1
	<b>PROCEDIMIENTO ADMINISTRADOR SALESFORCE - SAMSUNG</b>	Fecha de Aprobación: 26/11/2021
	Elaborado por: Alexander Rodríguez	Aprobado por: Jaime García

<b>Reuniones Mejora continua</b>	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.	Quincenal	Supervisor / Coordinador	Quincenal	60 min
<b>Circuito Mejora Continua</b>	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.	Quincenal	Coordinador	Quincenal	60 min
<b>Reuniones Barómetro</b>	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.	Semestral	Supervisor / Coordinador / Gerente	Semestral	60 min