

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO VOC SIC SAMSUNG	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 VOC

3.1.1 OBJETIVO

Recepcionar y dar solución a las peticiones, quejas y demandas interpuestas desde los diferentes canales de atención brindados por Samsung.

3.1.2 ALCANCE

Desde la recepción de la reclamación por parte del usuario, hasta la solución, respuesta formal y reporte de gestión al cliente.

3.1.3 ROL Y FUNCIONES DEL AGENTE DE VOC

- 1) Procesar oportunamente la revisión de las reclamaciones escaladas por medio de los canales autorizados por la marca y la Superintendencia.
- 2) Consultar el estado de los casos en la página de la SIC.
- 3) Solicitar evidencias a los centros de servicio y cliente para poder resolver los casos.
- 4) Escalar oportunamente las novedades en los casos al personal de Samsung.
- 5) Hacer negociaciones con los clientes finales para la solución del caso en 48 horas.
- 6) 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.
- 7) Generar reportes al detectarse novedad en la gestión de las otras áreas, con el fin que Samsung tome la decisión en los casos.

3.1.4 DESARROLLO DE ACTIVIDADES VOC LÍNEA

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO VOC SIC SAMSUNG	Fecha de Aprobación: 26/11/2021
	Elaborado por: Alexander Rodríguez	Aprobado por: Jaime García

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<p>DESCARGAR DE BASE G/A: Por medio de GCIC, en el módulo: ZC813_SVCMGR-Servicio, se ingresó a la opción: "LISTA PENDIENTE", posteriormente, diligencie los siguientes criterios, en el área "Check Call Execution":</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compañía: SAMCOL • País: Colombia • Tipo de transacción: Consulta General (GA) • Agente: (Dejar celda en blanco) <p>Y luego da click en "BUSCAR", el sistema traerá los Generals (G/A) que se encuentran en estado: "PENDING", para descargar la base de Click en el botón "EXPORTAR AL CALCULO DE TABLA".</p>	Agente	Verificación
2	<p>DESCARGAR DE BASE 310: Por medio de GCIC, en el módulo: ZC813_SVCMGR-Servicio, se ingresó a la opción: "LISTA PENDIENTE", posteriormente, diligencie los siguientes criterios, en el área "Check Call Execution":</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compañía: SAMCOL • País: Colombia • Tipo de transacción: VOC: Reclamación • Agente: (Dejar celda en blanco) <p>Y luego da click en "BUSCAR", el sistema traerá los Generals (G/A) que se encuentran en estado: "PENDING", para descargar la base de Click en el botón "EXPORTAR AL CALCULO DE TABLA".</p>	Agente	Base Excel
3	<p>ASIGNAR GENERALS: El agente filtra la base en la columna "EMPLEADO RESPONSABLE NÚMERO" por los códigos: "6384000064" y "6384001714" para identificar los casos que van dirigidos al área de VOC, posteriormente, filtra en la columna "CATEGORÍA DE PRODUCTO" por la palabra "REFRIGERATOR" con la finalidad de identificar los refrigeradores, nevecones o neveras, posteriormente, se verifica cada uno para identificar si cuenta con reporte de daños en puertas por oxidación, manchas o soplo de la pintura, luego son asignadas al agente encargado del proceso, los demás casos se asignan a los agentes de reclamaciones.</p>	Agente	Base Excel
4	<p>ANÁLISIS DE CASO: El agente identifica la causal de la reclamación y de acuerdo con el Banco de conocimiento determina si la petición se encuentra correctamente escalada, de lo contrario se realiza el cierre y rechazo del G/A o VOC informando el motivo.</p>	Agente	Verificación

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO VOC SIC SAMSUNG	Fecha de Aprobación: 26/11/2021
	Elaborado por: Alexander Rodríguez	Aprobado por: Jaime García

5	CONTACTO CON CLIENTE: El agente identifica el motivo de la reclamación generada por el consumidor, posteriormente, genera contacto telefónico para escuchar los argumentos el cliente y explicar el proceso que se va a realizar.	Agente	3CX Agentvox GCIC Salesforce
6	CREACIÓN DEL CASO: El agente ingresa en el aplicativo Salesforce los datos relacionados en el G/A y VOC, con la finalidad de realizar un posterior seguimiento a la solicitud por medio del aplicativo.	Agente	Salesforce
7	CIERRE DEL GENERAL: Una vez ingresados los datos en Salesforce se procede con el cierre de la transacción en GCIC informando el procedimiento que se llevará acabo para dar continuidad al proceso.	Agente	GCIC
8	<p>IDENTIFICAR ÁREA RESPONSABLE DE DAR SEGUIMIENTO AL CASO: De acuerdo, con el análisis realizado por el agente, la información brindada por el cliente en llamada y los registros en las diferentes plataformas, se determina el área interna o externa encargada de dar agilidad al caso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Internas: <ul style="list-style-type: none"> § Cambios: Proceso de cambio se encuentra pendiente por comunicación del analista o demoras en la verificación del SAW. § Recolecciones: Demora en el proceso de recolección o traslado a las bodegas de Almaviva. § SRA: Demora en generación de nota crédito. § SRF: Demora en devolución de dinero. § Dealers: Confirmación de ubicación del producto o validar promociones brindadas por el almacén. § Tracking: Demoras en procesos de diagnóstico, reparación, solicitud de partes o solicitud de SAW del centro de servicios. § VOC Pumi: Procesos de cambio o reparaciones especiales no contempladas en la política. • Externas <ul style="list-style-type: none"> § ImagiQ: Retracto de compra, despacho de producto errado, precios errado, cancelación de la compra, demora en entrega, no llega el regalo o no aplica la promoción, producto perdido, producto dañado, orden de compra incompleta, § Ingeniería: Confirmación de fallas § Mercadeo: golpe del producto puerta, bandejas, accesorios § Supervisor Samsung VOC: Casos no contemplados en el banco de conocimiento. § Red de Samsung: confirmación de partes, novedades con la gestión del centro de servicios, § Centros de servicio: demoras en procesos de diagnóstico, reparación, solicitud de partes, solicitud de SAW, creación de órdenes. 	Agente	GCIC Salesforce Correo corporativo Knox

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO VOC SIC SAMSUNG	Fecha de Aprobación: 26/11/2021
	Elaborado por: Alexander Rodríguez	Aprobado por: Jaime García

9	VERIFICAR GESTIÓN DEL ÁREA: El agente verifica el seguimiento, solución o respuesta que ha dado el área referente al escalamiento realizado con la finalidad dar solución ágil al cliente.	Agente	GCIC Salesforce Correo corporativo Knox
10	SE BRINDA FAVORABILIDAD A LA RECLAMACIÓN: Se genera comunicación con el cliente confirmando que se ha brindado solución e informarle que se dará cierre a la reclamación.	Agente	3CX Agentvox GCIC Salesforce
11	SE NIEGA FAVORABILIDAD A LA RECLAMACIÓN: En los casos en el que se niegue la favorabilidad a la reclamación del cliente, el agente reporta mediante un caso RISK a la firma de abogados C&A, con los datos del cliente y del producto, con la finalidad que emita la respuesta formal al cliente, dicha respuesta se hace llegar por medio de correo electrónico al cliente y se genera el cierre del caso.	Agente	3CX Agentvox GCIC Salesforce Correo corporativo Knox

3.1.5 FLUJOGRAMA DEL PROCESO



https://drive.google.com/file/d/1NpCfxQdzA8axPENODOpD0cMCcLI4pTpFQhi_/view?usp=sharing

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO VOC SIC SAMSUNG	Fecha de Aprobación: 26/11/2021
	Elaborado por: Alexander Rodríguez	Aprobado por: Jaime García

3.1.6 DESARROLLO DE ACTIVIDADES VOC OPERADORES

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD: Por medio de correo electrónico los operadores (Claro, Tigo) envían una base de datos, con la información de los productos adquiridos por los usuarios finales, los cuales solicitan devolución de dinero o cambio del producto por fallas presentadas en el equipo, el aplicativo Salesforce de manera automática capta, almacena y genera un consecutivo para dichas solicitudes de tal manera que puedan generar un seguimiento al requerimiento que genera cada operador.	Asesor	Salesforce
3	DESCARGUE DE LA BASE: El asesor ingresa al caso generado en Salesforce y procede a descargar la base de datos adjunta por el operador en la cual encuentra relacionado la información de los equipos y del cliente.	Asesor	Salesforce
2	ANÁLISIS DE LA SOLICITUD: El agente identifica por medio del asunto del correo el tipo de solicitud, identifica si el operador requerimiento del operador es PQR o demanda (SIC), dado que las demandas requieren soportes adicionales del proceso realizado por los centros de servicio.	Asesor	Salesforce
4	VERIFICACIÓN DE LOS INGRESOS TÉCNICOS (CASOS PQR): Con el IMEI relacionados en la base se procede a ingresar a los aplicativos Logytech o Wooden, realiza la búsqueda de los diagnósticos técnicos utilizando el IMEI del equipo móvil el cual encuentra en la base de datos que envía el operador.	Asesor	Salesforce
5	REGISTRO DE HALLAZGOS: Con la información encontrada en los aplicativos Logytech o Wooden procede a diligenciar la siguiente platilla: "El equipo modelo: <u>(Nombre del modelo comercial del equipo)</u> con IMEI: <u>(Número de IMEI)</u> presenta: <u>(Número de ingresos)</u> ingreso(s) bajo orden(es) de servicio N° <u>(Número de orden de servicio registrada)</u> adelantada(s) por el (los) centro(s) de servicio <u>(Nombre de los centros de servicio)</u> , cuyo diagnóstico corresponde a un producto que presenta <u>(Relacionar diagnóstico brindado por el centro de servicios y/o proceso de reparación realizado)</u> ." La plantilla es diligenciada por cada uno de los equipos relacionados en la base enviada por el operador.	Asesor	Salesforce

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO VOC SIC SAMSUNG	Fecha de Aprobación: 26/11/2021
	Elaborado por: Alexander Rodríguez	Aprobado por: Jaime García

6	<p>DETERMINAR FAVORABILIDAD: Si el asesor identifica que el producto cuenta con más de 2 reparaciones brindará favorabilidad para que el operador genere el cambio del producto o la devolución de dinero al usuario, de lo contrario se negará la favorabilidad.</p>	Asesor	Salesforce
7	<p>VERIFICACIÓN DE LOS INGRESOS TÉCNICOS (CASOS DEMANDA SIC): El asesor procede a ingresar a los aplicativos Logytech o Wooden, realiza la búsqueda de los diagnósticos técnicos utilizando el IMEI del equipo móvil el cual encuentra en la base de datos que envía el operador, una vez identificado las órdenes de servicio, se procede a solicitar órdenes de ingreso y salida, certificación o reporte técnico con nexo causal de la falla, reporte fotográfico y hoja de vida del técnico.</p>	Asesor	Salesforce
8	<p>GENERAR RESPUESTA AL OPERADOR: Por medio del aplicativo Salesforce en la pestaña "Correo electrónico ", selecciona el correo, luego da click en el botón "Responder a todos" el asesor brinda respuesta referente a la favorabilidad de cada equipo relacionado en la base enviada por el operador y posteriormente da en "Enviar".</p>	Asesor	Salesforce

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO VOC SIC SAMSUNG	Fecha de Aprobación: 26/11/2021
	Elaborado por: Alexander Rodríguez	Aprobado por: Jaime García

GENERAR CASO: Cuando el operador relaciona más de un producto en la base, es mandatorio crear un caso nuevo por cada producto relacionado, los casos se crean desde la pestaña de Salesforce "CASOS" Luego da click en el botón "NUEVO" Y procede a diligenciar las siguientes celdas del formulario:

- Estado: (Cerrado o la cual corresponda según el estado del caso)

- Centro de servicio asignado

- Radicado SIC

- Nombre cliente

- Fecha de Recibido el caso

9

- No de cédula

Asesor

Salesforce

- Nombre de la cuenta: (Operador Claro,)

- Nombre del contacto: (EDWARD RODRÍGUEZ,)

- Favorabilidad

- Ciudad reporte del caso

- Tipo de Proceso (SIC Facilita, Demanda y PQR)

- Año radicación demanda

- Causa (Se diligencia de acuerdo con el diagnóstico o reporte técnico)

- CUN

- Asunto: (Asunto del correo de la solicitud del cliente)

- Descripción: (Contenido del correo)

- Modelo de producto

- IMEI

3.1.7 FLUJOGRAMA DEL PROCESO



https://drive.google.com/file/d/1CqpF2s_v5Z4VPiaKbqkd4bYX1RQNt-ge/view?usp=sharing

3.1.8 DESARROLLO DE ACTIVIDADES CEO MAIL

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO VOC SIC SAMSUNG	Fecha de Aprobación: 26/11/2021
	Elaborado por: Alexander Rodríguez	Aprobado por: Jaime García

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	DESCARGAR DE BASE: Por medio de GCIC, en el módulo: ZC813_CCAGT-Agent del Interaction Center, se ingresa a la opción Lista pendiente e ingresa los siguientes criterios de búsqueda Tipo de transacción: Consulta General (G/A), Seleccionar rango de fechas que se desee, máximo un mes. Una vez registrada la información a consultar, dar clic en la opción E-mail mal manejado y posteriormente se realiza la descarga de los Generals (G/A) que se encuentran en estado: Abierto.	Asesor	Verificación
2	FILTRAR BASE: El agente realiza un filtro en la celda "Canal" y selecciona la opción "E-mail" para identificar los casos que correspondan a un requerimiento de CEO-E-mail y posteriormente es anexada a la base de gestión diaria.	Asesor	GCIC
3	BUSQUEDA DEL CASO: El agente ingresa en el aplicativo GCIC el número de G/A, con la finalidad de verificar la información del usuario y el producto, adicionalmente, la solicitud que registra en el módulo "Comentario del cliente" y posterior evaluar una respuesta acorde a la solicitud radicada.	Asesor	GCIC
4	ANÁLISIS DE CASO: El agente realizar el respectivo análisis y escalamiento de requerimiento realizado por el consumidor, dependiendo del departamento para el cual se dirija dicha reclamación o solicitud.	Asesor	GCIC
5	TRANSMITIR EL REQUERIMIENTO A LAS ÁREAS: Desde los diferentes aplicativos se comunica la petición y los argumentos del usuario con la finalidad de accionar las áreas internas y/o externas y con su intervención permitan brindar solución efectiva al requerimiento.	Asesor	GCIC
6	REGISTRAR DATOS DEL CLIENTE: El agente en el módulo "Información de Transacción" diligencia los campos faltantes de modelo, serial y fecha de compra, si se encuentran disponibles en los aplicativos de apoyo.	Asesor	GCIC

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO VOC SIC SAMSUNG	Fecha de Aprobación: 26/11/2021
	Elaborado por: Alexander Rodríguez	Aprobado por: Jaime García

7	<p>EMITIR RESPUESTA: Generar el cierre del G/A diligencia los siguientes campos e ingresa las siguientes opciones: Solicitud: "Servicio" e "Información de garantía", Estado: "Closed", "Cerrado con consulta" y en la casilla editable ingresa la palabra CEO E-MAIL. De acuerdo con las validaciones realizadas y la respuesta brindada a los escalamientos generados, el agente determina la respuesta adecuada para la petición realizada por el cliente y procede a ingresarla en el módulo "Comentario del cliente" y "SmartForm", posteriormente da click en el "Editor de correo electrónico", posteriormente, quitar los textos adicionales y luego realizar el envío de la respuesta.</p>	Asesor	GCIC
---	---	--------	------

3.1.9 FLUJOGRAMA DEL PROCESO



<https://drive.google.com/file/d/12xSwEqBi7vrAhghL7nCCChVHtwlOyx1uw/view?usp=sharing>

g

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO VOC SIC SAMSUNG	Fecha de Aprobación: 26/11/2021
	Elaborado por: Alexander Rodríguez	Aprobado por: Jaime García

3.1.10 DESARROLLO DE ACTIVIDADES VOC PUERTAS

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<p>DESCARGAR DE BASE: Por medio de GCIC, en el módulo: ZC813_SVCMGR-Servicio, se ingresó a la opción: "LISTA PENDIENTE", posteriormente, diligencie los siguientes criterios, en el área "Check Call Execution":</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compañía: SAMCOL • País: Colombia • Tipo de transacción: Consulta General (GA) • Agente: (Dejar celda en blanco) <p>Y luego da click en "BUSCAR", el sistema traerá los Generals (G/A) que se encuentran en estado: "PENDING", para descargar la base de Click en el botón "EXPORTAR AL CALCULO DE TABLA".</p>	Asesor	Verificación
2	<p>ASIGNAR GENERALS: El agente filtra la base en la columna "EMPLEADO RESPONSABLE NÚMERO" por los códigos: "6384000064" y "6384001714" para identificar los casos que van dirigidos al área de VOC, posteriormente, filtra en la columna "CATEGORÍA DE PRODUCTO" por la palabra "REFRIGERATOR" con la finalidad de identificar los refrigeradores, neveras o neveras, posteriormente, se verifica cada uno para identificar si cuenta con reporte de daños en puertas por oxidación, manchas o soplo de la pintura, luego son asignadas al agente encargado del proceso.</p>	Asesor	Excel
3	<p>CREACIÓN DEL CASO: El agente ingresa en el aplicativo Salesforce los datos relacionados en el G/A, con la finalidad de realizar un posterior seguimiento a la solicitud por medio del aplicativo.</p>	Asesor	Salesforce
4	<p>CIERRE DEL GENERAL: Una vez ingresados los datos en Salesforce se procede con el cierre de la transacción en GCIC informando el procedimiento que se llevará a cabo para dar continuidad al proceso.</p>	Asesor	GCIC
6	<p>VERIFICACIÓN DE GARANTÍA: Si el producto se encuentra dentro de los tiempos de garantía (12 meses desde la fecha de compra o 18 meses desde la fecha de fabricación del producto), se realiza el rechazo del caso en el aplicativo Salesforce, dado que la garantía del producto cubre estas incidencias. Adicionalmente, el agente genera la transacción 512 para que el área de asignaciones cree una orden de servicio y el centro de servicios proceda con la reparación. En el caso de los productos fuera de garantía se solicitará una autorización especial para la reparación del producto.</p>	Asesor	Salesforce

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO VOC SIC SAMSUNG	Fecha de Aprobación: 26/11/2021
	Elaborado por: Alexander Rodríguez	Aprobado por: Jaime García

5	<p>COMPROBACIÓN DE EVIDENCIAS: El agente verifica si en el General (G/A) se encuentran adjuntas las evidencias requeridas para el proceso (Registro fotográfico de la falla presentada, del sticker del producto y de la factura de compra, está última es opcional.) Sin embargo, si el G/A no cuenta con esta documentación, el agente por medio de correo electrónico o comunicación telefónica realiza la solicitud al usuario.</p>	Asesor	Agentvox Correo corporativo Knox GCIC
7	<p>SOLICITUD DE AUTORIZACIONES ESPECIALES (PUMI): Una vez identificado los casos que aplican para un proceso de cambio de puertas por oxidación, el agente solicita por medio de una solicitud denominada pumi, la autorización especial para respaldar los montos de reparación del producto. Dicha solicitud se envía una vez a la semana con el consolidados de casos desde el correo corporativo (Knox) de Samsung asignado al área: mercadeo.it@parner.samsung.com, dirigido a los encargados de su aprobación (Coordinador del área de garantías (Consent), Supervisor de VOC (Approve), Supervisor Technical Support (Approve), Manager Call Center (Approve), Manager CS Planning (Approve), Senior Profesional CS (Approve) y CS Planning (Approve)). En el consolidado se relacionan los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cédula del cliente. • Nombre del cliente. • Dirección. • CSP: Pendiente. • Teléfono del cliente. • Modelo del producto. • Serial del producto. • Puerta: (Descripción de las puertas requeridas) • Fecha de compra del producto. • Fecha de fabricación del producto. • Ciudad donde se encuentra el producto. • Sticker: Imagen del serial del producto. <p>Adicionalmente, se adjuntan la evidencia de la incidencia en las puertas de cada producto.</p>	Asesor	Knox
8	<p>SEGUIMIENTO DE PUMI: El agente verifica de manera periódica el estado de la autorización especial con la finalidad realizar las correcciones requeridas en caso de presentarse un rechazo o se han requeridas durante el proceso de aprobación.</p>	Asesor	Knox
9	<p>GENERAR TRANSACCIONES: Por medio de GCIC el agente genera una transacción 512, en la cual asignada al centro de servicios pertinente de acuerdo con el archivo: "Lógica de agendamiento" brindada por Samsung, registra en la tipificación la plantilla correspondiente y una imagen del pumi aprobado. Posteriormente el área de asignaciones</p>	Asesor	GCIC

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO VOC SIC SAMSUNG	Fecha de Aprobación: 26/11/2021
	Elaborado por: Alexander Rodríguez	Aprobado por: Jaime García

crea una orden de servicio y el centro de servicios proceda con la reparación.

10	CIERRE DEL CASO: El agente procede con el cierre del caso en el aplicativo Salesforce, una vez el pumi (Solicitud de costos adicionales) sea aprobado por el personal encargado.	Asesor	Salesforce
11	SEGUIMIENTO DEL PROGRESO DEL CENTRO DE SERVICIO: De manera periódica el agente valida el progreso del centro de servicios, por medio del aplicativo GCIC, de acuerdo con el estado, la razón, las partes solicitadas y la información registrada en la columna SVC_Coment, determina si se encuentran trabajando para dar cumplimiento al requerimiento; en caso de evidenciar inactividad por parte del centro de servicios escala estás novedades desde el correo corporativo (Knox) de Samsung asignado al área: mercadeo.it@parner.samsung.com, dirigido a los centros de servicio, la representante de la zona, el manager de Samsung y coordinador del proceso de Almacontact.	Asesor	GCIC Knox

3.1.11 FLUJOGRAMA DEL PROCESO



<https://drive.google.com/file/d/1HKL5h7ji0m0bXoI4hWI9EXcvQemc0knE/view?usp=sharing>

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO VOC SIC SAMSUNG	Fecha de Aprobación: 26/11/2021
	Elaborado por: Alexander Rodríguez	Aprobado por: Jaime García

3.1.12 DESARROLLO DE ACTIVIDADES SIC

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	RECEPCIÓN DE INFORMES: Por medio de correo electrónico la firma G&C abogados envía los procesos vigentes de Mediaciones de las SIC Facilita y Demandas.	Agente	Correo electrónico
2	IDENTIFICAR TIPO DE SOLICITUD: El agente identifica el tipo de petición que realiza el cliente y el medio por el cual genera la reclamación.	Agente	Verificación
3	<p>CREACIÓN DE CASO RISK (SIC Facilita): Por medio de la plataforma Salesforce se genera la creación del caso para el respectivo seguimiento, se registra en Salesforce Classic, da click en el la opción "CREAR NUEVO/A" de lateral izquierdo, luego en el menú desplegable en "VOC RISK", en la ventana nueva en la celda "TIPO DE NUEVO REGISTRO" seleccione "RECLAMACIONES SIC" luego da click en el botón "¿DESEA CONTINUAR?", diligencia los siguientes campos:</p> <p>En el módulo "MODIFICAR RISK"</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estado: • Año: • Fecha de Mediación: • Número de Proceso SIC: • Fecha de cumplimiento: • Resultado para el Consumidor: <p>En el módulo "INFORMACIÓN DEL VOC"</p> <ul style="list-style-type: none"> • Risk (310): • Causa: • Observaciones: <p>En el módulo "INFORMACIÓN DEL VOC"</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pretensión: • Solución: • Fecha de recibo demanda: <p>En el módulo "INFORMACIÓN DEL PRODUCTO"</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipo de producto: • Sub tipo producto: • Modelo de producto: • IMEI: • Fecha de compra: <p>Posteriormente da click en el botón "Guardar".</p>	Agente	Salesforce.

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO VOC SIC SAMSUNG	Fecha de Aprobación: 26/11/2021
	Elaborado por: Alexander Rodríguez	Aprobado por: Jaime García

CREACIÓN DE CASO RISK (DEMANDA): Por medio de la plataforma Salesforce se genera la creación del caso para el respectivo seguimiento, se registra en Salesforce Classic, da click en el la opción "CREAR NUEVO/A" de lateral izquierdo, luego en el menú despegable en "VOC RISK", en la ventana nueva en la celda "TIPO DE NUEVO REGISTRO" seleccione "RISK SIC" luego da click en el botón "¿DESEA CONTINUAR?", diligencia los siguientes campos:

En el módulo "MODIFICAR RISK"

- Estado SIC: Demanda contestada o Allanamiento a la contestación de la demanda
- SIC Facilita: Si/NO (Cliente coloco requerimiento previamente mediante SIC Facilita)
- Demandado: Samsung, Dealers (Almacén), Samsung Dealer o Samsung Carrier (Operador)
- Causa: Dependiendo del caso
- Autoridad/canal: jurisdiccional
- Fecha de cumplimiento:
- Fecha recibido demanda:
- Fecha sentencia:

4 En el módulo "DETALLE ACTIVIDAD"

Agente Salesforce.

- Fecha de recibo demanda:
 - Año:
 - Mes:
 - Número de proceso SIC:
 - Risk (310):
 - Almacén:
 - Centro de servicios:
 - Observaciones:
 - Agente VOC:
 - Solución:
 - Resultado para el consumidor:
- En el módulo "DEMANDANTE"
- Cliente final:
- En el módulo "INFORMACIÓN DEL PRODUCTO"
- Tipo de producto:
 - Sub tipo producto:
 - Modelo de producto:
 - IMEI:
 - Fecha de compra:

Posteriormente da click en el botón "Guardar".

5

GENERAR TRANSACCIÓN 310 VOC: Las demandas que se reportan se les genera una transacción 310 en GCIC, el registro y la causal se registran acorde al Banco de conocimiento. Para las mediaciones de SIC Facilita se crea la transacción 310 se registra la tipología adecuada solamente si es requerido según el Banco de conocimientos, adicionalmente, se registra el número de demanda o sic facilita.

Agente GCIC

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO VOC SIC SAMSUNG	Fecha de Aprobación: 26/11/2021
	Elaborado por: Alexander Rodríguez	Aprobado por: Jaime García

IDENTIFICAR EL TIPO DE ACUERDO: Con la información enviada por G&C Abogados el agente determina si hay un acuerdo y el tipo de acuerdo que generado:

§ Rechazo de la pretensión (SIC Facilita): La firma informa que se niega la pretensión a la cliente y da por finalizado el proceso.

§ Aceptación de la pretensión (SIC Facilita): La firma informa que brinda aceptación a la pretensión del cliente los tiempos acordado para dar solución al consumidor y solicita el cumplimiento del acuerdo generado.

§ Demanda en curso: La firma notifica la recepción de la solicitud y solicita los insumos requeridos al centro de servicios para generar una contestación a la pretensión del cliente.

6 § Allanamiento (Demanda): La firma o el agente identifica solución efectiva para ofrecerle al cliente, si el cliente rechaza el ofrecimiento se procede a informar a la firma para que genere la contestación o si acepta el ofrecimiento se procede a generar el desistimiento una vez se brinde solución al cliente.

Agente GCIC
Salesforce

§ Acta de conciliación: La firma informa el acuerdo generado entre el cliente y la firma durante la audiencia.

§ Sentencia niega favorabilidad al demandante (Demanda): La firma informa el dictamen brindado por el juez y da por finalizado el proceso.

§ Sentencia brinda favorabilidad favor al demandante (Demanda): La firma informa el dictamen brindado por el juez, los tiempos acordados para dar solución al consumidor y solicita el cumplimiento del acuerdo generado.

Posteriormente, genera el cambio de estado del RISK acorde al proceso en curso.

7 **RECHAZO DE LA PRETENSIÓN (SIC FACILITA):**
Registrar en el RISK el motivo de rechazo que brinda la firma y realiza el cierre de acuerdo con el Banco de conocimientos

Agente GCIC
Salesforce

8 **ACEPTACIÓN DE LA PRETENSIÓN (SIC FACILITA):**
Registrar en el RISK el motivo de aceptación y el acuerdo con el cliente. Adicionalmente, se encarga de la creación de órdenes de servicio, extensión de garantía, localizar el producto, asegurar recolección, reparación y cambio.

Agente GCIC
Salesforce
Correo
Corporativo
Knox

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO VOC SIC SAMSUNG	Fecha de Aprobación: 26/11/2021
	Elaborado por: Alexander Rodríguez	Aprobado por: Jaime García

9	<p>DEMANDA EN CURSO: Registrar en el RISK la pretensión del cliente y el proceso realizado por la firma para dar contestación a la demanda, adicionalmente se realiza un seguimiento periódico para evidenciar si brindan o niegan la favorabilidad al cliente. En caso de generarse la negación a las pretensiones del cliente el proceso queda a la espera de que el ente regulador Superintendencia de Industria y Comercio cite audiencia.</p>	Agente	GCIC Salesforce Correo Corporativo Knox
10	<p>ALLANAMIENTO (DEMANDA): Agente identifica los casos en estado: "Allanamiento a la contestación de la demanda" Verifica la pretensión del cliente y el estado de la solicitud en los diferentes aplicativos. De acuerdo con las validaciones realizadas determina si solicitar la reparación o cambio del producto y por medio de correo electrónico solicita la prioridad para el caso. Adicionalmente, se encarga de la creación de órdenes de servicio, extensión de garantía, localizar el producto, asegurar recolección, reparación, cambio y legalización de productos.</p>	Agente	GCIC Salesforce Correo Corporativo Knox
11	<p>ACTA DE CONCILIACIÓN: Registrar en el RISK el motivo de aceptación y el acuerdo con el cliente. Adicionalmente, se encarga de la creación de órdenes de servicio, extensión de garantía, localizar el producto, asegurar recolección, reparación y cambio.</p>	Agente	GCIC Salesforce Correo Corporativo Knox
12	<p>SENTENCIA NIEGA FAVORABILIDAD AL DEMANDANTE (DEMANDA): Registrar en el RISK el dictamen brindado por el juez y da por finalizado el proceso.</p>	Agente	GCIC Salesforce
13	<p>SENTENCIA BRINDA FAVORABILIDAD FAVOR AL DEMANDANTE (DEMANDA): Registrar en el RISK el dictamen brindado por el juez, el tiempo brindado para dar solución al demandante y determina la solución ágil. Adicionalmente, se encarga de la generación de PUMIS, extensiones de garantía y procesos de cambio por TD1.</p>	Agente	GCIC Salesforce Correo Corporativo Knox
14	<p>VALIDAR RESOLUCIÓN: Verificar si desde las áreas internas y externas se ha adelantado los procesos designados para dar cumplimiento al acuerdo con el cliente o sentencia brindada por juez. Realizar escalamiento y comunicaciones para validar el estado del caso o solicitar prioridad al proceso.</p>	Agente	GCIC Salesforce Correo Corporativo Knox
15	<p>SOLICITAR EL DESISTIMIENTO DE LA DEMANDA: Una vez brindada solución al cliente, se genera comunicación telefónica con la finalidad de validar la conformidad con el proceso realizado, adicionalmente, se le indica que se enviara un acta de desistimiento de la demanda en la cual confirma que se brindó cumplimiento a la garantía del producto. El documento es enviado a la firma con las evidencias del proceso realizado, en dado caso que el cliente no envíe el acta, se enviará a la firma la llamada donde el cliente informa que se dio solución.</p>	Agente	GCIC Salesforce Correo Corporativo Knox 3CX Agentvox

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO VOC SIC SAMSUNG	Fecha de Aprobación: 26/11/2021
	Elaborado por: Alexander Rodríguez	Aprobado por: Jaime García

16	CUMPLIMIENTO A LA SENTENCIA: Una vez brindada solución al cliente se envía la firma las evidencias del proceso realizado al cliente (Reparación: Orden de servicio firmada a conformidad por el cliente, Devolución de dinero: soporte de consignación, Nota crédito: soportes de redención)	Agente	GCIC Salesforce Correo Corporativo Knox
17	CUMPLIMIENTO AL ACUERDO GENERADO POR SIC FACILITA: Una vez brindada solución, se genera comunicación telefónica con la finalidad de validar la conformidad con el proceso realizado y se realiza el cierre del caso en Salesforce.	Agente	GCIC Salesforce Correo Corporativo Knox

3.1.13 FLUJOGRAMA DEL PROCESO



https://drive.google.com/file/d/1_B0KIPENOOiKvX5ZgWN8ZrepxnJiR8Zid_Hn/view?usp=sharing

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO VOC SIC SAMSUNG	Fecha de Aprobación: 26/11/2021
	Elaborado por: Alexander Rodríguez	Aprobado por: Jaime García

3.1.14 DESARROLLO DE ACTIVIDADES VOC PL

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<p>INGRESO DEL CASO: Mediante las diferentes canales de atención al cliente que maneja Samsung (Llamada a la línea #726, queja por medio del área de Dealers, Reporte directo de Samsung) puede ingresar el reporte de un producto de alto riesgo, los cuales son recepcionados mediante el aplicativo GCIC, correo corporativo Knox o Knox Chat, posteriormente el caso se registra en Salesforce Classic, da click en el la opción "CREAR NUEVO/A" de lateral izquierdo, luego en el menú despegable en ""RISK 2", en la ventana nueva en la celda "TIPO DE NUEVO REGISTRO" seleccione "RISK" luego da click en el botón "¿DESEA CONTINUAR?", diligencia los siguientes campos:</p> <p>En el módulo "MODIFICAR RISK"</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estado: 1. Pendiente (bajo negociación) • Tipo de Risk: PQR Escrita • PQR número: Número de G/A o VOC • Sub Estado: Proceso de diagnóstico • Detalle diagnóstico: Pendiente reporte técnico • Respuesta formal adjunta: No • VOC: Tipo de VOC • Caso Principal: Número de caso principal • Estado de Garantía: "En Garantía" o "Fuera de garantía" <p>En el módulo "INFORMACIÓN DEL VOC"</p> <ul style="list-style-type: none"> • Agente VOC: Persona que crea el caso • Risk (310): Número de VOC • Observaciones: • Causal PQR: Seleccione causal acorde <p>En el módulo "INFORMACIÓN DEL PRODUCTO"</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipo de producto • Sub tipo producto • Modelo de producto • Versión • Número de serie del producto • Fecha de Compra <p>En el módulo "GA TAT"</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fecha de apertura • Fecha de acuerdo 	Agente	Salesforce

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO VOC SIC SAMSUNG	Fecha de Aprobación: 26/11/2021
	Elaborado por: Alexander Rodríguez	Aprobado por: Jaime García

Posteriormente da click en el botón “Guardar”, una vez creado el caso se ingresa al caso y se adjunta la evidencia, reportes técnicos, capturas de pantalla de aplicativos, etc....

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO VOC SIC SAMSUNG	Fecha de Aprobación: 26/11/2021
	Elaborado por: Alexander Rodríguez	Aprobado por: Jaime García

CONFIRMACIÓN CON CLIENTE: Al recibir la notificación el agente genera una comunicación con el cliente, con la finalidad de validar los sucesos ocurridos y recolectar la siguiente información:

- | | | | |
|---|--|--------|---------------------------------------|
| 2 | <ul style="list-style-type: none"> • Nombre del cliente. • Cédula. • Teléfonos de contacto. • Dirección. • Hechos ocurridos. • Fecha y hora de la incidencia. • Como sucedió o que origino la incidencia. • ¿El producto se encontraba en operación? • ¿Hay personas o bienes afectados? • ¿Reporte con bomberos? • Modelo del producto. • Serial del producto. • Fecha de compra. • Plan de acción: A espera de instrucción. • Firma del agente que reporta. | Agente | GCIC
Salesforce
3CX
Agentvox |
|---|--|--------|---------------------------------------|

Adicionalmente, en caso de ser un producto de la línea IM, se verifica con el cliente si puede realizar la entrega del producto en un centro de servicios o se programa la recolección del producto, en caso de ser un producto de la línea CE, el centro de servicios es el encargado de generar la respectiva inspección, documentar el caso e informar al ingeniero los hallazgos encontrados.

- | | | | |
|---|---|--------|---|
| 3 | <p>ENVÍO DE REPORTE A INGENIERÍA: Una vez validados los hechos con el usuario, se procede se envía un reporte con la información suministrada por el cliente a los ingenieros y administrativos de Samsung por medio de correo y se reporta mediante el chat corporativo de Samsung "KNOX" en el grupo de nombre "PL"</p> | Agente | Correo corporativo
Knox
Knox chat |
|---|---|--------|---|

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO VOC SIC SAMSUNG	Fecha de Aprobación: 26/11/2021
	Elaborado por: Alexander Rodríguez	Aprobado por: Jaime García

4	<p>RESPUESTA NEGATIVA DE INGENIERÍA: Mediante correo el ingeniero informa el dictamen del caso, si manifiesta que el producto no aplica para un proceso de PL, se procede a notificar y enviar las evidencias a la firma de abogados con la finalidad que generen la respectiva respuesta formal, mediante la plataforma Salesforce se envía el caso a la firma, para lo cual da click en el la opción "CREAR NUEVO/A" de lateral izquierdo, luego en el menú desplegable en ""RISK", en la ventana nueva en la celda "TIPO DE NUEVO REGISTRO" seleccione "RISK" luego da click en el botón "¿DESEA CONTINUAR?", diligencia los siguientes campos:</p> <p>En el módulo "MODIFICAR RISK"</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estado: 1. Pendiente (bajo negociación) • Tipo de Risk: PQR Escrita • PQR número: Número de G/A o VOC • Sub Estado: Proceso de diagnóstico • Detalle diagnóstico: Pendiente reporte técnico • Respuesta formal adjunta: No • VOC: Tipo de VOC • Status: Traslado a firma de abogados • Caso Principal: Número de caso principal • Estado de Garantía: "En Garantía" o "Fuera de garantía" <p>En el módulo "INFORMACIÓN DEL VOC"</p> <ul style="list-style-type: none"> • Agente VOC: Persona que crea el caso • Risk (310): Número de VOC • Observaciones: • Causal PQR: Seleccione causal acorde • Número de SIC: Si tiene caso SIC <p>En el módulo "RESPONSABLE"</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifica el área (Centro de servicios, Samsung, transportadora, Almacontact o proceso) donde se origina la demora del proceso y luego diligencia la causal de la demora del caso. <p>En el módulo "INFORMACIÓN DEL CLIENTE"</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre del cliente: • Cédula cliente • Dirección cliente: • Ciudad cliente: • Correo cliente: <p>En el módulo "INFORMACIÓN DEL PRODUCTO"</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipo de producto 	Agente	GCIC Salesforce Correo corporativo Knox
---	--	--------	--

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO VOC SIC SAMSUNG	Fecha de Aprobación: 26/11/2021
	Elaborado por: Alexander Rodríguez	Aprobado por: Jaime García

- Sub tipo producto
- Modelo de producto
- Versión
- Número de serie del producto
- Fecha de Compra

Posteriormente da click en el botón “Guardar”, una vez creado el caso se ingresa al caso y se adjunta la evidencia, reportes técnicos, capturas de pantalla de aplicativos, etc....

5	<p>RESPUESTA FAVORABLE DE INGENIERÍA: Mediante correo el ingeniero informa el dictamen del caso, si manifiesta que el producto aplica para un proceso de PL, se procede a evaluar el cambio del producto o la devolución del dinero, adicionalmente, en caso de presentarse daños en los bienes del cliente se solicita la cotización de la reparación de los artículos afectados.</p>	Agente	<p>GCIC Salesforce Correo corporativo Knox</p>
---	---	--------	--

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO VOC SIC SAMSUNG	Fecha de Aprobación: 26/11/2021
	Elaborado por: Alexander Rodríguez	Aprobado por: Jaime García

CREACIÓN DE VOC PARA CASOS QUE APLICAN
 COMO PL: Para crear una transacción 310 (VOC) es
 requerido contar con la cuenta del cliente creado
 en la plataforma GCIC, estando en el módulo de
 “IDENTIFICACIÓN DE CUENTA” donde registra la
 información de la cuenta, da click en la opción:
 “REGISTRO RECLAMO” y diligencia los siguientes
 criterios:

6

- Modelo / Versión:
 - N° Serie/CRT/IMEI:
 - Fecha de Compra:
 - Rellamar: Ingrese la fecha
 - Alerta Rellamado (si o no): Si
 - Tipo de Rellamado: Telephone (Mobile)
 - Estado:
 - Fecha de Incidente:
 - Fuente del Canal:
 - Requerimiento del cliente:
 - Tipo de Reclamación:
 - Estado:
 - Empleado Responsable:
- Por último da click en el botón de “GRABAR”.

Agente

GCIC

7

VERIFICAR PROCESO DE CAMBIO: De acuerdo con
 las evidencias recolectadas se diligencia y se
 adjuntan en el formato unificado bajo subcausal
 TD1 y se solicita mediante correo electrónico al
 centro de servicio crear el SAW de cambio.

Agente

GCIC
 Salesforce
 Correo
 corporativo
 Knox

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO VOC SIC SAMSUNG	Fecha de Aprobación: 26/11/2021
	Elaborado por: Alexander Rodríguez	Aprobado por: Jaime García

8	<p>SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN DE DINERO Y RESARCIMIENTO MEDIANTE CHEQUE: Con base en la negociación realizada con el cliente se procede a generar una solicitud de pago especial para respaldar el proceso devolución de dinero mediante cheque. Dicha solicitud se realiza desde el correo corporativo (Knox) de Samsung asignado al área: trk.svc@parnert.samsung.com, dirigido a los encargados de su aprobación (CS VOC MANAGEMENT (Approve), CS COST MANAGEMENT (Approve), CS CUSTOMER EXPERIENCE SUPPORT GROUP MANAGEMENT (Approve), FI FINANCE & ACCOUNTING GROUP MANAGEMENT (Approve) y BM NETWORKS MANAGEMENT (Approve)). En el pumi se adjunta diligenciado el documento "FORMATO GENERAL PUMI" con las respectivas evidencias. Una vez aprobada la solicitud se reporta al supervisor de Treasury Operation para generar el cheque.</p>	Agente	GCIC Salesforce Correo corporativo Knox
9	<p>SOLICITUD DE RECOLECCIÓN: Mediante correo electrónico se solicita al centro de servicios enviar cotización para la recolección del producto en el predio del cliente, también se notifica a la persona en Almacontact encargada de la recolección, con la finalidad que una vez el producto se encuentre en el centro de servicios se genere el envío a las bodegas de Almaviva.</p>	Agente	GCIC Salesforce Correo corporativo Knox
10	<p>SOLICITUD DE AUTORIZACIONES ESPECIALES (PUMI): El agente solicita por medio de una solicitud denominada pumi, la autorización especial para respaldar el monto de recolección del producto para pago al centro de servicios. Dicha solicitud se envía una vez a la semana con el consolidados de casos desde el correo corporativo (Knox) de Samsung asignado al área: trk.svc@parnert.samsung.com, dirigido a los encargados de su aprobación (CS VOC MANAGEMENT (Approve), CS COST MANAGEMENT (Approve), CS CUSTOMER EXPERIENCE SUPPORT GROUP MANAGEMENT (Approve), FI FINANCE & ACCOUNTING GROUP MANAGEMENT (Approve) y BM NETWORKS MANAGEMENT (Approve)). En el pumi se adjunta diligenciado el documento "FORMATO GENERAL PUMI".</p>	Agente	GCIC Salesforce Correo corporativo Knox

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO VOC SIC SAMSUNG	Fecha de Aprobación: 26/11/2021
	Elaborado por: Alexander Rodríguez	Aprobado por: Jaime García

11	<p>ASEGURAR SOLUCIÓN AL CLIENTE: Mediante comunicación con el cliente se confirma que se haya generado el proceso de cambio y/o devolución de dinero. Si se presenta novedad con el proceso el agente realizará el escalamiento respectivo con el área encargada con la finalidad de verificar la novedad reportada por el cliente.</p>	Agente	<p>GCIC Salesforce Correo corporativo Knox 3CX Agentvox</p>
----	---	--------	---

3.1.15 FLUJOGRAMA DEL PROCESO



<https://drive.google.com/file/d/13bER6LEYjuNGH4OBgaym4Ph8syzKTnBs/view?usp=sharing>

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO VOC SIC SAMSUNG	Fecha de Aprobación: 26/11/2021
	Elaborado por: Alexander Rodríguez	Aprobado por: Jaime García

3.1.16 DESARROLLO DE ACTIVIDADES TD1

PAS O	ACTIVIDAD	RESPONSAB LE	REGISTRO
1	INGRESO DEL CASO: Mediante las diferentes canales de atención al cliente que maneja Samsung (Chat, redes sociales, llamada a la línea #726, queja por medio del área de Dealers, Reporte directo de Samsung, Reporte de la firma de abogados G&C, reclamaciones de operador, site) puede ingresar la inconformidad del usuario, la cual por cumplir con ciertos parámetros de insatisfacción por el proceso de garantía se genera cambio del producto.	Agente	GCIC Salesforce Correo corporativ o Knox Knox Chat
2	REQUERIMIENTO SAMSUNG: Si el requerimiento lo genera la red de Samsung mediante correo corporativo Knox o Knox Chat, se procede con la creación del G/A en GCIC y el caso RISK en Salesforce, con la finalidad de dejar registro y realizar seguimiento a la petición reportada por Samsung.	Agente	GCIC Salesforce Correo corporativ o Knox Knox Chat
3	VERIFICACIÓN DE EVIDENCIAS: Para proceder con la solicitud de cambio mediante Subcausal TD1 el agente que remite el caso debe anexar en el RISK: datos del producto, datos del cliente, ubicación del producto, comprobante de compra, reportes realizados por el cliente, trazabilidad del histórico del producto, órdenes de servicios, registro fotográfico de la falla, reportes técnicos y/o diagnóstico. De lo contrario el RISK es rechazado.	Agente	GCIC Salesforce Correo corporativ o Knox Knox Chat
4	COMUNICACIÓN DE OFRECIMIENTO: El agente se comunica con el usuario siguiendo el speech establecido, brindará las opciones de cambio establecidas y autorizadas por Samsung. En caso de no lograrse contacto con el usuario se procederá a dejar un mensaje de voz e intentar una nueva comunicación en 2 ocasiones más, durante jornadas diferentes.	Agente	Agentvox GCIC Salesforce
5	ANEXAR AUTORIZACIÓN A LA ORDEN DE SERVICIOS: Una vez generada la orden de servicios se procede adjunta la carta de extensión de garantía.	Agente	GCIC Salesforce

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO VOC SIC SAMSUNG	Fecha de Aprobación: 26/11/2021
	Elaborado por: Alexander Rodríguez	Aprobado por: Jaime García

<p>RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN: Si el cliente opta por la devolución de dinero como modalidad de cambio, deberá hacer llegar en un lapso no mayor a 2 días la siguiente documentación, mediante correo y posteriormente de manera física a la torre de Samsung:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta de solicitud, en la cual indican los datos del cliente y el valor que se devolverá. 			
6	<ul style="list-style-type: none"> • Certificación bancaria de la persona titular en factura. • Copia de la factura de compra. • Copia de la cédula de la persona titular en factura. 	Agente	Agentvox GCIC Salesforce
<p>Si el cliente opta por la nota crédito como modalidad de cambio, deberá hacer llegar en un lapso no mayor a 2 días la siguiente documentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia de la factura de compra. 			
7	<p>EMITIR RESPUESTA FORMAL: En los casos en el que el cliente no acepte las modalidades de cambio disponibles o envíe la documentación en los tiempos acordados, el agente reporta mediante un caso RISK a la firma de abogados G&C, los datos del cliente y del producto, con la finalidad que emita la respuesta formal al cliente, dicha respuesta se hace llegar por medio de correo electrónico al cliente y se genera el cierre del caso.</p>	Agente	GCIC Salesforce Correo corporativo o Knox
8	<p>GENERAR FORMATO UNIFICADO: El agente diligencia el documento "FORMATO TD1" anexando el registro fotográfico de la falla, sticker del producto, reporte técnico de la falla, orden de servicios, comprobante de compra o cotización, diligencia la información del cliente y del producto, adicionalmente, relaciona el tipo de falla que presenta el producto, adicionalmente, en el formato se diligencia el pumi de aprobación del proceso de TD1.</p>	Agente	Base Excel: Formato Unificado TD1
9	<p>NOTIFICACIÓN DE ERROR VOC EN GCIC: Desde el módulo: "//CUBTADVANCEDCLAIM.ZLBTADVCLAIM/MAINWINDOW" se da clic en el botón "Tratar", selecciona la Opción: "REPAIR CENTER", en la siguiente celda ingrese el nombre del agente que realiza la modificación, luego en la celda despegable seleccione la opción: "R1: REPAIR FAILED DUE TO ENGINEER'S PERFORMANCE" y luego se deje el siguiente comentario: "SE GENERA RISK POR PROCESO DE CAMBIO" posteriormente se escala al área de RISK para que genere el cambio de status por medio de SC Portal.</p>	Agente	GCIC
10	<p>APROBACIÓN DEL CAMBIO: Se realiza seguimiento del proceso de cambio para que una vez aprobado y en estado: Workflow Submitted (SU) se genera el cierre del Risk y se procede a notificar el cumplimiento de solicitud, mediante canales de comunicación interna y externa, con la finalidad de dar continuidad al proceso.</p>	Agente	GCIC Salesforce

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO VOC SIC SAMSUNG	Fecha de Aprobación: 26/11/2021
	Elaborado por: Alexander Rodríguez	Aprobado por: Jaime García

3.1.17 FLUJOGRAMA DEL PROCESO



<https://drive.google.com/file/d/1eGix4hZ4ALxZ421rCKW5kDPENOQe6UgQPJ8k/view?usp=sharing>

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO VOC SIC SAMSUNG	Fecha de Aprobación: 26/11/2021
	Elaborado por: Alexander Rodríguez	Aprobado por: Jaime García

3.1.18 DESARROLLO DE ACTIVIDADES PUMIS

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<p>INGRESO DEL CASO: Mediante las diferentes canales de atención al cliente que maneja Samsung (Chat, redes sociales, llamada a la línea #726, queja por medio del área de Dealers, Reporte directo de Samsung, Reporte de la firma de abogados G&C, reclamaciones de operador, site) puede ingresar la inconformidad del usuario, la cual por cumplir con ciertos parámetros y costos no contemplados en la política general requiere de la autorización especial de Samsung para dar solución al consumidor. Se realiza escalamiento mediante la creación de una Risk y/o G/A con la finalidad de remitir el caso al agente encargado. En las solicitudes de autorización especial (Pumi) se encuentran:</p> <p>§ Pumi de Instalaciones Especiales: Es requerido cuando el cliente manifiesta y se evidencian soportes del ofrecimiento de la instalación de un producto sin costo.</p> <p>§ Pumi de reparación: Es requerido en los escenarios donde:</p> <p>§ El producto se encuentra fuera de la garantía legal vigente y requiere generarse la reparación de partes con garantía suplementaria.</p> <p>§ El producto en el proceso de transporte es golpeado, abollado o roto y llega defectuoso al consumidor final, por lo cual se genera un cambio de las partes afectadas.</p> <p>§ Pumi de cambio por Buffer: Por medio de esta solicitud se autoriza el cambio de los productos IM que se adquieren por medio de los operadores de telefonía móvil y cuentan con un proceso de reclamación ante el ente regulador la Superintendencia de Industria y Comercio.</p> <p>§ Pumi de devolución de dinero mediante cheque: Se autoriza el desembolso de dinero al cliente final por concepto: Producto denominado peligroso (Producto PL), pagos extras al consumidor por sentencia, pagos extras por indemnización al consumidor, procesos de cambio que no se pueden realizar por medio de SRA (Nota crédito) o SRF (Consignación bancaria) acorde a la política de cambio.</p>	Agente	GCIC Salesforce Correo corporativo Knox Knox Chat
2	<p>REQUERIMIENTO SAMSUNG: Si el requerimiento lo genera la red de Samsung mediante correo corporativo Knox o Knox Chat, se procede con la creación del G/A en GCIC y el caso RISK en Salesforce, con la finalidad de dejar registro y realizar seguimiento a la petición reportada por Samsung.</p>	Agente	GCIC Salesforce Correo corporativo Knox Knox Chat

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO VOC SIC SAMSUNG	Fecha de Aprobación: 26/11/2021
	Elaborado por: Alexander Rodríguez	Aprobado por: Jaime García

3	<p>VERIFICACIÓN DE EVIDENCIAS: Para proceder con la solicitud de autorización especial (Pumi) el agente que remite el caso debe anexar en el RISK: datos del producto, datos del cliente, ubicación del producto, comprobante de compra, reportes realizados por el cliente, trazabilidad del histórico del producto, órdenes de servicios, registro fotográfico de la falla, reportes técnicos y/o diagnóstico. De lo contrario el RISK es rechazado.</p>	Agente	GCIC Salesforce Correo corporativo Knox Knox Chat
4	<p>SOLICITUD DE AUTORIZACIONES ESPECIALES (PUMI) DE INSTALACIONES ESPECIALES: El agente solicita por medio de una solicitud denominada pumi, la autorización especial para respaldar el monto de instalación del producto para pago al centro de servicios. Dicha solicitud se envía una vez identificado el caso desde el correo corporativo (Knox) de Samsung asignado al área: trk.svc@parner.samsung.com. En el pumi se adjunta diligenciado el documento "FORMATO GENERAL PUMI" anexando las evidencias del ofrecimiento realizado, los datos del producto y cliente.</p> <p>El pumi va dirigido a los encargados de su aprobación (SVC OTHER EXTERNAL & GENERAL CONTACTS (Coordinador de Garantías), CS CUSTOMER EXPERIENCE SUPPORT GROUP VOC/ SAMCOL (Approve); CS CUSTOMER EXPERIENCE SUPPORT GROUP PROFESSIONAL/HEAD OF GROUP (Approve); CS SERVICE OPERATION GROUP/HEAD OF GROUP (Approve), CS SERVICE ADMINISTRATION GROUP (Approve), CS CUSTOMER SATISFACTION TEAM/HEAD OF GROUP (Approve), CS BUSINESS MANAGEMENT PART/HEAD OF GROUP (Approve)).</p>	Agente	GCIC Salesforce Correo corporativo Knox

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO VOC SIC SAMSUNG	Fecha de Aprobación: 26/11/2021
	Elaborado por: Alexander Rodríguez	Aprobado por: Jaime García

5	<p>SOLICITUD DE AUTORIZACIONES ESPECIALES (PUMI) DE REPARACIÓN: El agente solicita por medio de una solicitud denominada pumi, la autorización especial para respaldar el monto de las partes a cambiar y reparación para pago al centro de servicios. Dicha solicitud se envía una vez identificado el caso desde el correo corporativo (Knox) de Samsung asignado al área: trk.svc@parner.samsung.com. En el pumi se adjunta diligenciado el documento "FORMATO GENERAL PUMI" anexando la trazabilidad del histórico del producto, donde indique: fecha de compra, reportes realizados por el cliente, órdenes de servicios, reportes técnicos y/o diagnóstico. Adicionalmente, se agrega la confirmación de disponibilidad de las partes requeridas para generar la reparación del producto.</p> <p>El pumi va dirigido a los encargados de su aprobación (SVC OTHER EXTERNAL & GENERAL CONTACTS (Coordinador de Garantías), CS CUSTOMER EXPERIENCE SUPPORT GROUP VOC/ SAMCOL (Approve); CS CUSTOMER EXPERIENCE SUPPORT GROUP PROFESSIONAL/HEAD OF GROUP (Approve); CS SERVICE OPERATION GROUP/HEAD OF GROUP (Approve), CS SERVICE ADMINISTRATION GROUP (Approve), CS CUSTOMER SATISFACTION TEAM/HEAD OF GROUP (Approve), CS BUSSINES MANAGEMENT PART/HEAD OF GROUP (Approve)).</p>	Agente	GCIC Salesforce Correo corporativo Knox
---	---	--------	--

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO VOC SIC SAMSUNG	Fecha de Aprobación: 26/11/2021
	Elaborado por: Alexander Rodríguez	Aprobado por: Jaime García

6	<p>SOLICITUD DE AUTORIZACIONES ESPECIALES (PUMI) DE CAMBIO POR BUFFER: El agente solicita por medio de una solicitud denominada pumi, la autorización especial para respaldar el cambio del producto por medio del operador logístico y pago al centro de servicios. Dicha solicitud se envía una vez identificado el caso desde el correo corporativo (Knox) de Samsung asignado al área: trk.svc@parner.samsung.com. En el pumi se adjunta diligenciado el documento "FORMATO GENERAL PUMI" anexando la trazabilidad del histórico del producto, donde indique: fecha de compra, reportes realizados por el cliente, órdenes de servicios, reportes técnicos y/o diagnóstico. Se confirma con Yomaira la disponibilidad del producto en las bodegas de Samsung, en caso de no encontrar el mismo modelo, se confirmara un modelo de similares o mejores características y se ofertará al cliente dicho modelo mediante llamada telefónica y vía correo electrónico. El pumi va dirigido a los encargados de su aprobación (CS CUSTOMER EXPERIENCE SUPPORT GROUP VOC/ SAMCOL (Approve); CS CUSTOMER EXPERIENCE SUPPORT GROUP PROFESSIONAL/HEAD OF GROUP (Approve); CS SERVICE OPERATION GROUP (Approve), CS SERVICE ADMINISTRATION GROUP/HEAD OF GROUP (Approve), CS CUSTOMER EXPERIENCE SUPPORT GROUP MANAGEMENT/HEAD OF GROUP (Approve), CS BUSSINES MANAGEMENT PART/HEAD OF GROUP (Approve)). Una vez aprobado se solicita al centro de servicios por medio de correo electrónico la creación de la orden de servicios CI, adicionalmente, se envía el acta de entrega del nuevo producto para que sea diligenciada por el cliente y posteriormente envía.</p>	Agente	GCIC Salesforce Correo corporativo Knox
---	--	--------	--

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO VOC SIC SAMSUNG	Fecha de Aprobación: 26/11/2021
	Elaborado por: Alexander Rodríguez	Aprobado por: Jaime García

7	<p>SOLICITUD DE AUTORIZACIONES ESPECIALES (PUMI) DE DEVOLUCIÓN DE DINERO MEDIANTE CHEQUE: El agente solicita por medio de una solicitud denominada pumi, la autorización especial para respaldar el proceso de cambio mediante consignación bancaria y pago al centro de servicios. Dicha solicitud se envía una vez identificado el caso desde el correo corporativo (Knox) de Samsung asignado al área: trk.svc@parner.samsung.com. En el pumi se adjunta diligenciado el documento "FORMATO GENERAL PUMI" anexando cédula del reclamante, certificación bancaria, monto a pagar el cual lo indica: comprobante de compra o cotización del producto o valor indicado en la sentencia o valor de la indemnización. EL pumi va dirigido a los encargados de su aprobación (CS CUSTOMER EXPERIENCE SUPPORT GROUP VOC/ SAMCOL (Approve); CS SERVICE ADMINISTRATION GROUP/HEAD OF GROUP (Approve); CS CUSTOMER EXPERIENCE SUPPORT GROUP PROFESSIONAL/HEAD OF GROUP (Approve); , CS BUSSINES MANAGEMENT PART/HEAD OF GROUP (Approve), CS SERVICE ADMINISTRATION GROUP/HEAD OF GROUP (Approve), FI FINANCE & ACCOUNTING GROUP MANAGEMENT/HEAD OF GROUP (Approve) y BM NETWORKS MANAGEMENT (Approve)).</p>	Agente	GCIC Salesforce Correo corporativo Knox
8	<p>CREACIÓN DE ORDEN DE SERVICIO: Si el producto es categorizado como CE y se encuentra en el domicilio del cliente desde la plataforma GCIC se crea una transacción 512 con la finalidad que el área de Asignaciones genere la orden de servicio. Si el producto es IM y se encuentra en el centro de servicios se solicita mediante correo electrónico la creación de la orden de servicio sobre la cual se realizará el proceso.</p>	Agente	GCIC Salesforce
9	<p>SOLICITUD DE RECOLECCIÓN: Mediante correo electrónico se solicita al centro de servicios enviar cotización para la recolección del producto en el predio del cliente, también se notifica a la persona en Almacontact encargada de la recolección, con la finalidad que una vez el producto se encuentre en el centro de servicios se genere el envío a las bodegas de Almaviva.</p>	Agente	GCIC Salesforce Correo corporativo Knox
10	<p>VALIDAR RESOLUCIÓN: Verificar si desde las áreas internas y externas se ha adelantado los procesos designados para dar cumplimiento al acuerdo con el cliente o sentencia. Realizar escalamiento y comunicaciones para validar el estado del caso o solicitar prioridad al proceso.</p>	Agente	GCIC Salesforce Correo corporativo Knox

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO VOC SIC SAMSUNG	Fecha de Aprobación: 26/11/2021
	Elaborado por: Alexander Rodríguez	Aprobado por: Jaime García

11	<p>CONFIRMACIÓN AL ÁREA FINANCIERA DE SAMSUNG: En los cambios por consignación bancaria mediante cheque se reporta mediante correo al área financiera de Samsung el monto aprobado en el pumi, una vez el producto se encuentre en las bodegas de Almaviva, con la finalidad de ejecutar el desembolso.</p>	Agente	GCIC Salesforce Correo corporativo Knox
12	<p>EVIDENCIA DE SOLUCIÓN BRINDADA: § Pumi de Instalaciones Especiales: Se solicita el centro de servicios enviar orden de servicios física firmada por el cliente. § Pumi de reparación: Se solicita el centro de servicios enviar orden de servicios física firmada por el cliente. § Pumi de cambio por Buffer: Se solicita el centro de servicios enviar el acta de entrega del producto nuevo al cliente. En caso de que el centro de servicios omita el proceso, solicitar al cliente el envío del documento, con la finalidad de realizar el cierre del caso. § Pumi de devolución de dinero mediante cheque: Confirmación del desembolso y/o comprobante de endoso.</p>	Agente	GCIC Salesforce Correo corporativo Knox
13	<p>REPORTE DE CUMPLIMIENTO: Se genera el cierre del Risk y se procede a notificar el cumplimiento de solicitud, mediante canales de comunicación interna y externa, con la finalidad de dar continuidad al proceso.</p>	Agente	GCIC Salesforce

3.1.19 FLUJOGRAMA DEL PROCESO



https://drive.google.com/file/d/1o37JJMX_HDmn_TgYvTMYPENO8mJUqz19peE_/view?usp=sharing

3.1.20 DESARROLLO DE ACTIVIDADES NOTIFICACIÓN VOC SMS

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
------	-----------	-------------	----------

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO VOC SIC SAMSUNG	Fecha de Aprobación: 26/11/2021
	Elaborado por: Alexander Rodríguez	Aprobado por: Jaime García

<p>DESCARGUE DE TRANSACCIONES VOC (310): Por medio de GCIC, en el módulo: "ZC813_VOCMGR-SERVICIO", se ingresa a la opción "BUSCAR RECLAMO" e ingresa los siguientes criterios de búsqueda:</p>			
1	<ul style="list-style-type: none"> • ZZCOUNTRY: Colombia. • Compañía: SAMCOL • Fecha en Envío (Plazos): Este mes. <p>Y luego da click en "BUSCAR", el sistema traerá los Reclamos generados en el mes, para descargar la base de Click en el botón "EXPORTAR AL CALCULO DE TABLA".</p>	Agente	Verificación
2	<p>IDENTIFICAR CASOS PARA ENVÍO DE ESTADO VÍA SMS: En la base descargada se generan los siguientes filtros, para identificar los casos a los cuales se les realizara el envío del mensaje de texto; en la columna "TYPE" se dejan los casos "QUEJA GENERAL", luego en la columna "CREADO POR" retira los casos a nombre de "ANDRÉS BOLIVAR". Posteriormente, tomamos los que se han creado desde el ultima gestión de envío de SMS. En el mensaje de texto se informa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se comunicarán con él en los próximos días. • Resolución brindada al caso. • La respuesta a su reclamación ha sido enviada el correo electrónico. 	Agente	Excel
3	<p>ENVÍO DE MENSAJE DE TEXTO: Mediante el aplicativo Agentvox se realiza el envío de mensajes de texto al cliente con la finalidad de informar el estado del caso, notifica que se realizará una comunicación en los próximos días para informar avances del caso, se realizó la reparación o cambio del productico. Al ingresar a la plataforma con la contraseña y usuario asignado, da click en el Icono de SMS ubicado en la sección superior derecha de la aplicación, luego ingresa teléfono con la siguiente estructura: 9 + Número celular, posteriormente ingresa el mensaje y da click en el botón "ENVIAR SMS".</p>	Agente	Agentvox Excel

3.1.21 FLUJOGRAMA DEL PROCESO

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO VOC SIC SAMSUNG	Fecha de Aprobación: 26/11/2021
	Elaborado por: Alexander Rodríguez	Aprobado por: Jaime García



<https://drive.google.com/file/d/1SZp8clsZ4TFoRCw8fYE4B9D4iPMgVNvX/view?usp=sharing>

3.1.22 DESARROLLO DE ACTIVIDADES REPORTE DE COSTOS

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	CONSOLIDADO DE GASTOS: Por medio de una base Excel, el agente registra el monto autorizado en los PUMIS de cheques y cambios generados por subcausal TD1, con la finalidad de llevar el control y evitar superar el presupuesto mensual designado por Samsung.	Agente	Bace Excel
	ENVÍO DE ALERTAS: Una vez por semana el agente envía a la red de Samsung, por medio de correo corporativo Knox, el reporte del presupuesto utilizado en cheques, en el cual informa: transacción, Nombre del cliente, número de cédula, teléfonos, banco, tipo de cuenta, número de cuenta y fecha de pargue del pumi.		
2	De manera quincenal se reporta el presupuesto utilizado en procesos de cambio por subcausal TD1, en el cual informa: Transacción, SAW, Nombre del cliente, Número de cédula, Teléfonos de contacto, Fecha de solicitud de SAW, Fecha de cambio de estado a RL, Dirección del cliente, Modelo, Serial, Motivo de cambio, Costo TD1, Valor comercial pagado por el producto, Número SIC Facilita, Número disponibilidad de repuesto y Falla evidenciada.	Agente	Correo corporativo Knox

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO VOC SIC SAMSUNG	Fecha de Aprobación: 26/11/2021
	Elaborado por: Alexander Rodríguez	Aprobado por: Jaime García

3.1.23 FLUJOGRAMA DEL PROCESO



https://drive.google.com/file/d/1xjxVg-Us330TwWyPENOErl7yUvN_AT1K0FUX/view?usp=sharing

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO VOC SIC SAMSUNG	Fecha de Aprobación: 26/11/2021
	Elaborado por: Alexander Rodríguez	Aprobado por: Jaime García

4. DEFINICIONES

AMATAL:	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, nevecon, 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.
CSS:	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.
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.

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO VOC SIC SAMSUNG	Fecha de Aprobación: 26/11/2021
	Elaborado por: Alexander Rodríguez	Aprobado por: Jaime García

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 Tecnical 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).
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)

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO VOC SIC SAMSUNG	Fecha de Aprobación: 26/11/2021
	Elaborado por: Alexander Rodríguez	Aprobado por: Jaime García

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.
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 auditoria 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.

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO VOC SIC SAMSUNG	Fecha de Aprobación: 26/11/2021
	Elaborado por: Alexander Rodríguez	Aprobado por: Jaime García

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	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO VOC SIC SAMSUNG	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
La medición se hará manual, con los valores que los clientes cancelaron por cada producto, el TRM se toma con la información que del Banco de la República el último día del mes anterior.	Technical Return (TD): Monthly budget optimization	(Valor total comercial de los productos / El TRM del último día del mes)	Mide el presupuesto utilizado en procesos TD durante el mes.	≤ \$ 40'M ~ 105% ≤ \$ 35'M < ~ = 110% ≤ \$ 30'M ~ 115%	15%	Mensual
SVOC Claims	E-LTP VOC: D+18 Closure %	GCIC Transacción 310 queja general TAT>18/Total queja general del mes.	NOTA: Tener presente que no contamos en la actualidad con acceso a SVOC	≤ 10 % ~ 105% < ≤ 5% ~ = 110% ≤ 2% ~ 115%	10%	Mensual
Salesforce	Sentencias:	Sentencias cumplidas en término / sentencias totales materializadas en el mes.	Cumplimiento de la orden conforme al plazo indicado por la sentencia.	= 100% ~115%	10%	Mensual
Salesforce	SIC Facilita	Acuerdos cumplidos en término / Acuerdos totales materializados en el mes	Acreditación de acuerdos, conforme al plazo indicado en el contrato de transacción.	= 100% ~115%	20%	Mensual

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO VOC SIC SAMSUNG	Fecha de Aprobación: 26/11/2021
	Elaborado por: Alexander Rodríguez	Aprobado por: Jaime García

Salesforce	Respuesta demandas Dealer, Samsung	Insumos enviados a Samsung y a los Dealer en término / Insumos totales enviados en este mes.	Responder en 4 días hábiles a partir del escalamiento.	> = ~	>=90% ~ 105% >=95% ~ 110% =100% ~ 115%	20%	Mensual
GCIC	Claim D+2 Agreement Rate	Queja general TAT >2 / total queja general del mes	Toma de decisión y contacto con el consumidor en D+2. (El 95% de los consumidores deben ser contactados en este plazo con el fin de indicarles la decisión adoptada respecto de su caso) (Queja general).	> = ~	>=95% ~ 105% >=98% ~ 110% =99% ~ 115%	10%	Mensual
SVOC Claims	Claim D+7 Agreement Rate	Queja general TAT >7 / Total queja general del mes	Cierre de casos en 7 días, en transacciones 310 queja general.	> = ~	>=90% ~ 105% >=95% ~ 110% =100% ~ 115%	15%	Mensual

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO VOC SIC SAMSUNG	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	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO VOC SIC SAMSUNG	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