

	IMPLEMENTACIÓN	Versión: 2
	<b>PROCEDIMIENTO IMPLEMENTACIÓN</b>	Fecha de Aprobación: 15/02/2022
	Elaborado por: Stefannie Lamouroux	Aprobado por: Lina Cordoba

## 1 OBJETIVO

Asegurar que la implementación de nuevos productos o servicios, las modificaciones y/o finalizaciones de campañas o clientes en Almacontact, y proyectos corporativos se desarrollen de acuerdo con una metodología de trabajo que garantice su cumplimiento.

## 2 ALCANCE

Desde la recepción del proyecto por parte de la Dirección Comercial y/o Dirección general y/u Operaciones hasta el proceso de estabilización, seguimiento y control de la operación del servicio contratado.

## 3 DEFINICIONES

- **Cliente/Campaña Nueva:** Empresa pública o privada que adquiere los servicios de Call Center de Almacontact
- **Alcance:** Aseguramiento de los requisitos y como las diferentes áreas involucradas realizarían las actividades, los productos y/o servicios que lleven al cumplimiento del objeto del contrato y las necesidades del servicio
- **Cronograma:** Establecimiento de periodos engranados para la realización de las actividades requeridas en el cumplimiento del alcance por parte de las diferentes áreas e involucrados, así como los manejos de holguras y dependencias de estas
- **Áreas involucradas:** Todas aquellas áreas internas y del cliente que tienen algún tipo de interés en el desarrollo del proyecto
- **Acta de Seguimiento:** Documento en el cual se plasman: estatus, avances y compromisos del proyecto
- **Lista de Requerimientos Contractuales:** Documento en el cual se plasman los deberes u obligaciones pactadas contractualmente y a las cuales se les debe dar cumplimiento
- **Lista Necesidades del proyecto:** Documento en el cual se plasman todos los ítems requeridos para el proyecto, tangibles e intangibles, compras, especificaciones de los recursos requeridos y cantidades
- **Acta Entrega de Proyecto:** Documento en el cual se plasman las condiciones en las que se inició la operación del servicio
- **Salida a Producción:** Fecha en la cual debe iniciar el servicio contratado

	IMPLEMENTACIÓN	Versión: 2
	<b>PROCEDIMIENTO IMPLEMENTACIÓN</b>	Fecha de Aprobación: 15/02/2022
	Elaborado por: Stefannie Lamouroux	Aprobado por: Lina Cordoba

#### 4 COMPONENTES DE LA IMPLEMENTACION

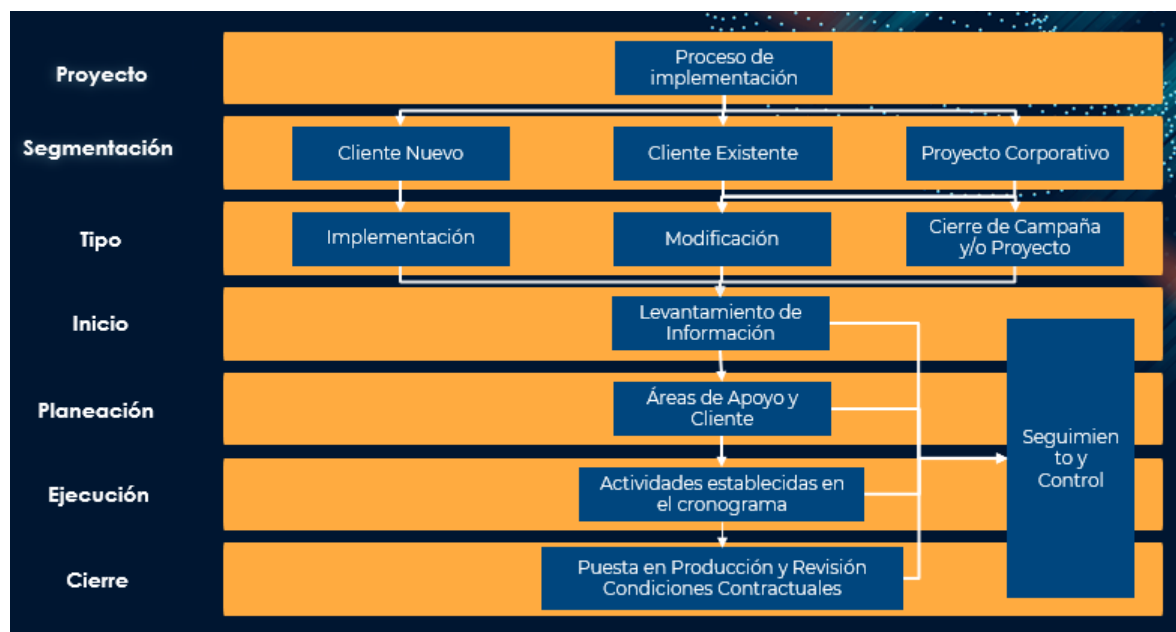
- **Implementación:** Garante del alcance y compromisos Orquestador de las áreas entre sí y con el cliente Control de las desviaciones y riesgos de la ejecución
- **Comercial:** Relacionamiento comercial, evolución de los servicios, mantenimiento de relaciones y gestión cliente
- **Experiencia del Cliente:** Indicadores de satisfacción y calidad en el servicio prestado
- **Reportes:** Reportes y estadísticas del funcionamiento del servicio
- **WFM:** Análisis de volumetrías, dimensionamiento y planeación
- **Operaciones:** Cumplimiento de procesos, seguimiento a la atención de los canales y ejecución de servicios
- **Capacitación:** Capacitación en producto, plataformas, normas Almacontact
- **Selección y Contratación:** Selección y contratación del personal operativo y administrativo
- **Legal:** Asesoramiento legal
- **Compras:** Compras de bienes o servicios
- **Administrativo:** Infraestructura, locaciones, logística, mobiliario
- **Tecnología:** App, sistemas, integraciones, desarrollos, plataformas, dispositivos y comunicaciones que soportan el servicio

#### 5 ESQUEMA PROCESO IMPLEMENTACION



	IMPLEMENTACIÓN	Versión: 2
	<b>PROCEDIMIENTO IMPLEMENTACIÓN</b>	Fecha de Aprobación: 15/02/2022
	Elaborado por: Stefannie Lamouroux	Aprobado por: Lina Cordoba

## 6. FLUJO PROCESO IMPLEMENTACION



## 7. DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<p><b>Recepción de Implementación:</b> Registro de obligaciones, validación alcance y deberes comprometidos y/u ofertados con los clientes.</p> <p>Se realiza validación de la información entregada desde el área comercial según formato "Entrega de Proyecto" y dimensionamiento y pricing entregado por el área de WFM</p> <p>Se realiza clasificación de las necesidades del proyecto según registro de necesidades del proyecto con base en la</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordinación Implementación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lista de Requerimientos Contractuales (se crea una vez se cuente con el contrato firmado por las partes)</li> <li>Registro de Necesidades Proyecto</li> <li>Correo Electrónico</li> </ul>

	IMPLEMENTACIÓN	Versión: 2
	<b>PROCEDIMIENTO IMPLEMENTACIÓN</b>	Fecha de Aprobación: 15/02/2022
	Elaborado por: Stefannie Lamouroux	Aprobado por: Lina Cordoba

	<p>información contenida en el formato de entrega de proyecto y lo contemplado en el dimensionamiento y pricing, con el fin de que las áreas internas realicen las solicitudes a las que haya lugar</p> <p>Una vez consolidada la información mencionada anteriormente se envía correo electrónico a las áreas involucradas</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cronograma General de Implementación</li> </ul>
<b>2</b>	<p><b>Recepción Cierre de Campaña:</b> Mediante correo electrónico Se recibe por parte de Operaciones la Solicitud de terminación de campaña con entregables definidos o requeridos por parte del cliente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Operaciones</li> <li>• Coordinación Implementación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cronograma de Cierre</li> <li>• Acta cierre Proyecto</li> <li>• Correo electrónico</li> </ul>
<b>3</b>	<p><b>Cronograma Implementación:</b> Se plasman todas las actividades por área necesarias para dar cumplimiento al registro de necesidades, Entrega del proyecto y lo pactado con el cliente, con el fin de ser enviado tanto al cliente como internamente para la aprobación respectiva y así poder establecer el cronograma final</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinación Implementación</li> <li>• Áreas de Apoyo</li> <li>• Cliente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cronograma General implementación</li> <li>• Correo Electrónico</li> </ul>
<b>4</b>	<p><b>Reunión de Seguimiento Interno:</b> Se realiza seguimiento por cada área a las necesidades, avance de actividades según cronograma y compromisos adquiridos en la reunión Interna anterior. Se realiza seguimiento a los compromisos por medio de correo, llamada y/o en la misma reunión al líder del proceso a cargo del compromiso según fechas establecidas en el acta de la reunión y/o cronograma general de implementación,</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinación Implementación</li> <li>• Líderes procesos de Apoyo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acta Reunión</li> <li>• Correo electrónico</li> </ul>

	IMPLEMENTACIÓN	Versión: 2
	<b>PROCEDIMIENTO IMPLEMENTACIÓN</b>	Fecha de Aprobación: 15/02/2022
	Elaborado por: Stefannie Lamouroux	Aprobado por: Lina Cordoba

5	<b>Reunión de Seguimiento con el cliente:</b> Se realiza seguimiento a todo el proyecto, se exponen las necesidades y/o requerimientos nuevos por parte de alguna de las áreas tanto interna como del cliente con el fin de poder dar cumplimiento a las actividades y se validan los compromisos adquiridos en la reunión anterior. Se realiza seguimiento a los compromisos por medio de correo, llamada y/o en la misma reunión al líder del proceso a cargo del compromiso según fechas establecidas en el acta de la reunión y/o cronograma general de implementación,	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinación Implementación</li> <li>• Cliente</li> <li>• Líderes procesos de Apoyo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acta Reunión</li> <li>• Correo Electrónico</li> </ul>
6	<b>Set de Pruebas:</b> Previo a la salida a Producción, se realiza diligenciamiento del formato Set de Pruebas, el cual contiene los ítems y/o requerimientos que hacen parte del servicio ofrecido y que son necesarios para el funcionamiento de la operación, mediante correo electrónico se comparte internamente a los procesos de apoyo involucrados, con el fin de que Operaciones valide, diligencie y confirme el correcto funcionamiento de lo establecido en el formato en la fecha que se establece por cronograma para la ejecución de las mismas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinación Implementación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Set de Pruebas</li> <li>• Correo electrónico</li> </ul>
7	<b>Salida a Producción del proyecto:</b> Se envía correo electrónico, tanto al cliente como a las áreas internas, donde se informa el estatus (personal, funcionamiento de aplicativos, temas pendientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinación Implementación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo electrónico Status Salida a Producción</li> </ul>

	IMPLEMENTACIÓN	Versión: 2
	<b>PROCEDIMIENTO IMPLEMENTACIÓN</b>	Fecha de Aprobación: 15/02/2022
	Elaborado por: Stefannie Lamouroux	Aprobado por: Lina Cordoba

	entre otros) del inicio de la operación.		
8	<b>Encuesta Satisfacción al cliente:</b> (aplica solo para implementaciones nuevas) Se realiza encuesta de satisfacción al cliente y/o líder de la Campaña sobre el proceso de Implementación realizado, el cual se realiza mediante un formulario de Google forms, el enlace es compartido vía correo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordinación Implementación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Correo electrónico con el link del Formulario (Encuesta de Satisfacción)</li> </ul>
9	<b>Estabilización y seguimiento al proyecto:</b> Se divide en 2 etapas: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Estabilización: Es aquel tiempo establecido contractualmente, en el cual no se tienen bonificaciones y/o penalizaciones</li> <li>2. Validación Requisitos contractuales: Una vez se tiene el contrato firmado por las partes involucradas, se realiza el diligenciamiento del formato LISTA DE REQUERIMIENTOS CONTRACTUALES, en el cual se genera un desglose de los requerimientos contractuales asignando a cada ítem y/o requerimiento el área responsable, con el fin de que el área le asigne un estado a ese requerimiento (entendido, cumplido/cerrado, pendiente, n/a, en ejecución), garantizando así ejecutar las actividades</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordinación Implementación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lista de Requerimientos Contractuales</li> <li>• Correo Electrónico</li> </ul>

	IMPLEMENTACIÓN	Versión: 2
	<b>PROCEDIMIENTO IMPLEMENTACIÓN</b>	Fecha de Aprobación: 15/02/2022
	Elaborado por: Stefannie Lamouroux	Aprobado por: Lina Cordoba

	<p>necesarias para generar el cumplimiento contractual y evitar penalizaciones y/o sanciones por incumplimiento de lo pactado</p> <p>El seguimiento a la lista contractual se realiza mediante correo electrónico y/o reuniones de seguimiento establecidas con los líderes de proceso con el fin de validar el cumplimiento de esta y aclarar las inquietudes a las que haya lugar. Esta lista aplica solo para las implementaciones de Campañas Nuevas</p>		
--	--	--	--

## 8 INDICADORES DE GESTION

- Cumplimiento Lista de Requerimientos Contractuales (Porcentaje de Cumplimiento/Estado)
- Tiempos de cumplimiento del cronograma General (Cronograma real/cronograma esperado)
- Cumplimiento de Actas (Actas realizadas y enviadas/Reuniones agendadas)