

	OPERACIÓN	Versión: 1
	<b>PROCEDIMIENTO DEALERS 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 DE DEALERS

#### 3.1.1 OBJETIVO

Brindar asistencia a los almacenes mayoristas con acuerdo de servicio con Samsung y seguimiento a los productos que ingresan en proceso de revisión técnica.

#### 3.1.2 ALCANCE

Desde la recepción de la solicitud del almacén, seguimiento, solución, reporte del proceso en curso y respuesta a la pretensión del almacén.

#### 3.1.3 ROL Y FUNCIONES DEL EJECUTIVO DE CUENTA

- 1) Gestionar solicitudes y requerimientos de servicio: 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.
- 2) Radicar derechos de petición o solicitudes recibidas por parte de los almacenes: Una vez se recibe por correo electrónico la solicitud del cliente cuenta con 24 horas hábiles para generar respuesta formal al cliente y/o escalar al área encargada, con el cumplimiento de los SLA firmados.
- 3) Gestionar máximo en 24 horas requerimientos de los almacenes: se cuenta con 24 horas para responder a todos los requerimientos del cliente recibidos por correo electrónico, orden de servicios o teléfono, con el cumplimiento de los SLA firmados.
- 4) Generar escalamientos entre áreas para solucionar requerimientos del cliente y/o almacenes.
- 5) Generar comunicación constante a los almacenes para generar tracking de las órdenes.

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

- 6) Realizar llamadas a los usuarios cuando la gestión lo requiera.
- 7) Evitar devoluciones o descuentos por parte de clientes corporativos por fracasos de tiempos SLA.
- 8) Todas aquellas funciones que se requieran para el cumplimiento de sus funciones contractuales.

### 3.1.4 DESARROLLO DE ACTIVIDADES DEALERS

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	GENERAR CARTERIZACIÓN: El coordinador del proceso estructura los conjuntos de almacenes que serán asignados a cada Ejecutivo de cuenta.	Coordinador del proceso	Excel
2	RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD: Por medio de correo electrónico los almacenes reclaman la garantía, quejas, peticiones o requerimiento de los productos adquiridos con la marca, el aplicativo Salesforce de manera automática capta, almacena y genera un consecutivo para dichas solicitudes de tal manera que puedan generar un seguimiento a las solicitudes que genera cada almacén para dar cumplimiento a los tiempos del ASL pactados firmados con los almacenes mayoristas.	Ejecutivo	Salesforce
3	ANÁLISIS DE LA SOLICITUD: El ejecutivo determina el tipo de solicitud, requerimiento o reclamo relacionado con la garantía, primero identifica el tipo de producto Customer Electronics (CE) o Internet Móvil (IM), si es un producto en la modalidad de postventa o preventa, la modalidad en la cual se prestará el servicio (Visita en el domicilio de cliente final (IH), Recolección en el domicilio (PS), Instalación inicial (II) o Preventa (SR)) el histórico del producto, lógica de agendamiento de Dealers y el acuerdo de servicio que tiene el almacén para determinar si el producto se encuentra dentro de los tiempos acordados para la prestación del servicio en garantía.	Ejecutivo	Verificación
4	VERIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN: Una vez ingresada la petición en el aplicativo Salesforce, el ejecutivo analiza e identifica la solicitud del almacén, verifica si los datos y la evidencia son apropiados para el proceso. Si la información suministrada por el almacén no se encuentra completa, el ejecutivo por medio de correo electrónico o comunicación telefónica solicitará sea completada.	Ejecutivo	Agentvox Salesforce
5	NEGACIÓN DE LA SOLICITUD POR FALTA DE INFORMACIÓN: En los casos en los que el usuario no brinde la información completa, dispondrá de 72 horas para complementar la información a partir de la notificación realizada por el ejecutivo, si la información, datos, documentos o evidencias no se suministran en los tiempos brindados el ejecutivo realizará el cierre del caso e informa	Ejecutivo	Salesforce

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

	al almacén que se dará continuidad una vez sean suministrados los datos.		
6	<p><b>NEGACIÓN DE LA SOLICITUD POR POLÍTICAS SAMSUNG:</b> En los siguientes escenarios el ejecutivo realiza la negación de la petición: Desistimiento del almacén o cliente final; producto fuera de garantía y producto no centralizado por el almacén.</p>	Ejecutivo	Salesforce
7	<p><b>DILIGENCIAMIENTO DEL FORMULARIO:</b> Cuando el ejecutivo disponga de la información completa procederá a ingresar los datos brindados por el almacén en el aplicativo Salesforce, posteriormente procederá a crear las transacciones pertinentes en Salesforce (RISK, SS, OR, OC, VTA) y GCIC (415, 512, G/A, 310) con la finalidad de dar continuidad a la solicitud de la tienda.</p>	Ejecutivo	Salesforce
8	<p><b>VERIFICA LA LÓGICA DE AGENDAMIENTO:</b> Para la prestación del servicio técnico el ejecutivo determina el centro de servicio y el tipo de recolección que se realizará de acuerdo con el lugar donde se encuentre el producto y el archivo: "Lógica de agendamiento Dealers" y "Lógica de agendamiento CE" brindada por Samsung.</p>	Ejecutivo	Verificación
9	<p><b>REMISIÓN DE PQR:</b> En los casos en los cuales el almacén recepcione un derecho de petición, queja o reclamación de un usuario final dirigido a Samsung o el almacén, este será recepcionado por el almacén y remitido al ejecutivo de cuenta con la finalidad que internamente sea remitido al área de VOC Dealers y firma de abogados, área en cargada de responder los derechos de petición, por medio de la creación de una transacción RISK en el aplicativo Salesforce y G/A o 310 en el aplicativo GCIC. Adicionalmente, el ejecutivo de cuenta será el encargado de iniciar con la solicitud de insumos (Generar órdenes de servicio, solicitar reportes técnicos, solicitar visitas técnicas) para generar la respuesta del almacén.</p>	Ejecutivo	GCIC Salesforce
10	<p><b>PREALERTA AL CENTRO DE SERVICIOS:</b> Una vez generada las transacciones pertinentes es requerido informar al centro de servicios de la modalidad de recolección del producto, el número de orden generado y la fecha límite para generar el diagnóstico de producto, de acuerdo con el acuerdo de servicio (ASL) que se tiene con el almacén que genera el reporte.</p>	Ejecutivo	GCIC Salesforce

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

11	ENVÍO DE CORREO: Por medio del aplicativo Salesforce el ejecutivo comunica al almacén el procedimiento iniciado para dar cumplimiento al acuerdo de servicio o la garantía de los productos, adicionalmente, informa el número de caso generado por Salesforce y el método de visita o recolección que se realizará.	Ejecutivo	Salesforce
12	NOVEDADES CON LA VISITA: En los casos en los que el centro de servicio no realice la visita en los tiempos del acuerdo de servicio, el ejecutivo escalará estas novedades con la representante de la zona y el manager de Samsung.	Ejecutivo	Salesforce
13	DETERMINAR RESOLUCIÓN: De acuerdo con el análisis del ejecutivo, el diagnóstico del producto, el acuerdo de servicio y el historial del producto, el centro de servicios determina el procedimiento a seguir: Ajuste del producto, reparación, negativa de reparación, exonerar de garantía o iniciar proceso de cambio.	Ejecutivo	Verificación
14	ACTUALIZACIÓN AL ALMACÉN: El ejecutivo reporta al almacén por medio del aplicativo Salesforce los hallazgos informados por el centro de servicios y la forma en que este procederá para brindar solución al usuario. En caso de presentarse un derecho de petición, queja o reclamación el reporte se enviará a la Firma de Abogados, para que este proporcione la respuesta oficial que se brindará al almacén o intervenga en la solución planteada por el centro de servicios e informe la manera aceptada para proceder.	Ejecutivo	Salesforce
15	SEGUIMIENTO DEL PROGRESO DEL CENTRO DE SERVICIO: De manera periódica el ejecutivo valida el progreso del centro de servicios, por medio del aplicativo GCIC, de acuerdo con el estado, la razón y la información registrada en la columna SVC_Coment, determina si se encuentran trabajando para dar cumplimiento al requerimiento del almacén; en caso de evidenciar inactividad por parte del centro de servicios escalará estas novedades con la representante de la zona y el manager de Samsung.	Ejecutivo	GCIC Salesforce

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

16	<p><b>RETORNO DEL PRODUCTO:</b> En los casos en los cuales se requirió el traslado del producto hacia el centro de servicios y se procedió con el ajuste del producto, reparación, negativa de reparación o exoneración de garantía el producto es retornado a la ubicación en la cual se recolectó, por mismo método por el cual fue recolectado. En el caso de los productos a los cuales se les realiza un proceso de cambio se envían a las bodegas de Almayiva en Bogotá por medio de la transportadora a cargo por medio de una guía.</p>	Ejecutivo	Salesforce
17	<p><b>CONFIRMACIÓN DE ENTREGA DEL PRODUCTO:</b> En el caso de los productos en proceso de retorno (No aplica para proceso de cambios) Por medio del aplicativo Salesforce el ejecutivo solicita al centro de servicios el envío del comprobante de la entrega del producto al usuario o realiza seguimiento a la guía de despacho del producto, con la finalidad de garantizar que el producto sea entregado usuario.</p>	Ejecutivo	Salesforce
18	<p><b>SEGUIMIENTO DE CAMBIOS:</b> El ejecutivo identifica que la orden cuenta con un SAW de cambio aprobado por medio del aplicativo GCIC, por lo cual procede a informar a la tienda que el producto se encuentra en proceso de cambio y se encuentra a la espera de finalizar el proceso para el respectivo cierre del caso. Se debe velar por entrega de equipo a Almayiva y generación de cambio (SRA, SRX, SRF)</p>	Ejecutivo	Salesforce
19	<p><b>ENVÍO DE RESPUESTA FORMAL:</b> El ejecutivo verifica la respuesta formal emitidas por otras áreas e inspecciona que está no cuenta con errores de ortografía y redacción, adicionalmente, que cuente con la información del usuario final y producto correcta. Posteriormente y se envía al almacén.</p>	Ejecutivo	Salesforce
20	<p><b>REGISTRO DE ACONTECIMIENTOS:</b> Mediante el aplicativo Salesforce el ejecutivo informa y actualiza el histórico de las novedades diariamente, procesos realizados o actividades pendientes para la resolución del caso.</p>	Ejecutivo	Salesforce
21	<p><b>CIERRE DEL CASO:</b> El Ejecutivo verifica evidencia técnica, orden de servicio, proceso de cambio finalizado y procede a determinar si aplica para realizar el cierre del caso, de lo contrario o solicitará las evidencias o acciones requeridas para proceder a finalizar el requerimiento del almacén. Posteriormente se notifica por correo electrónico el cierre del caso.</p>	Ejecutivo	Salesforce

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

- 22** CANCELACIÓN DE ORDENES DE SERVICIO: Para proceder con la cancelación de las órdenes de servicio el ejecutivo envía un correo al área de cancelaciones y al coordinador del área informando el motivo por el cual es requerido desistir de la orden. (se puede tipificar orden solicitan la cancelación en caso de no ubicación de equipo o si el almacén cancela garantía)

Ejecutivo      Salesforce

**INCUMPLIMIENTO AL SLA (Service Level Agreement):** En los casos en que el almacén reporte incumplimiento de los acuerdos de servicio por demoras en los siguientes tiempos de gestión, por parte de los diferentes intermediarios del proceso:

- DAP CE: 7 días calendario (Acuerdo firmado) – 3 días calendario (Acuerdo sin firmar)
  - DAP IM: 3 días calendario (Acuerdo firmado) – 1 días calendario (Acuerdo sin firmar)
  - Tiempo de reparación: 30 días calendario
  - Diagnóstico: 10 días calendario
  - Acuso de recibo queja / PQR: 1 día hábil
  - Respuesta final queja: 7 días hábiles
  - Respuesta casos SIC: 6 días hábiles
  - Respuesta Derechos de Petición: 8 días hábiles
  - Respuesta Tutela: 1 día hábil
  - Respuesta Demanda SIC: 5 días hábiles
- 23** Citación Audiencia Conciliación: De 1 y 8 días calendario de acuerdo con el termino de citación.

Ejecutivo      Salesforce

Se procederá diligenciar un FU en el cual se anexa las evidencias del incumplimiento, con el cual se iniciará un proceso de cambio por causal TB6, la subcausal será determinada de acuerdo con la raíz de la demora presentada:

- A. Red de servicio (Demora en procesos de diagnóstico o reparación)
- B. Retraso en la Logística (Demora en proceso de traslado del producto)
- C. Límites de crédito de los ASC.
- D. SLA Distribuidores (Incumplimiento a los tiempos de SLA, cambios por DOA y DAP)
- E. Errores administrativos de los centros de servicio (Que no hacen posible subir el cambio por otras subcausal)

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

24	ENVÍO DE COBROS A SAMSUNG POR IMPUTABILIDAD AL ASC: EL agente verifica y consolida los casos con imputabilidad o errores de gestión por parte del centro de servicios, con la finalidad de enviarlos a Samsung y brinden autorización para cargar el formato unificado por medio de N-ERP y generar el RN	Ejecutivo	Salesforce Formato Excel Correo electrónico Knox
25	CREACIÓN DE RN: Después de generados los Formatos para la solicitud de cobro, se realiza la creación del RN, por medio de la plataforma N-ERP, siguiendo paso a paso del manual de N-ERP, y se espera a la aprobación por parte del área de cambios.	Ejecutivo	Salesforce Formato Excel Correo electrónico Knox

### 3.1.5 FLUJOGRAMA DEL PROCESO



<https://drive.google.com/file/d/1FJDnTYu9YDW1ZxXXhPENONSx5WhAWmj316GV/view?usp=sharing>

### 3.1.6 DESARROLLO DE ACTIVIDADES BROKEN SCREEN

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	RECEPCIÓN DE CASOS DE ALMACENES: Por medio de correo electrónico los almacenes mayoristas reportaran los televisores o monitores que se encuentran con la pantalla rota, con la finalidad de verificar si es posible generar la reparación del producto, para iniciar el proceso el almacén relaciona los siguientes datos: ubicación, modelo y serie del producto, teléfono y persona de contacto.	Ejecutivo	Knox Salesforce

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

2	<p><b>RECEPCIÓN DE CASOS DE EJECUTIVOS:</b> Por medio correo electrónico el ejecutivo de cuenta informa los televisores o monitores que el almacén reporta por medio del proceso de garantía y que se encuentran con la pantalla rota, con la finalidad de verificar si es posible generar la reparación del producto. Para iniciar el proceso el ejecutivo reporta correo electrónico el consolidado correspondiente para gestión.</p> <p>En el caso que el reporte se genere por validación de ruta de Técnico Dealers, el ejecutivo de cuenta toma caso de la VTA generada por parte del Centro de Servicios y asigna check list BS para transferencia del caso en aplicativo Salesforce.</p>	Ejecutivo	Knox Salesforce
3	<b>CONSOLIDAR CASOS:</b> El ejecutivo recolecta y consolida el listado de productos reportados por los almacenes y los ejecutivos de cuenta.	Ejecutivo	Excel
4	<b>CREACIÓN DE CASOS:</b> El ejecutivo crea los casos de tipo BS (Broken Screen) en el aplicativo Salesforce.	Ejecutivo	Salesforce
5	<b>SOLICITUD DE DIAGNÓSTICO:</b> El ejecutivo solicita por medio de correo electrónico a los centros de servicios la validación de los productos. La asignación de las ordenes de servicio a los ASC se realiza teniendo en cuenta el archivo: "Lógica de agendamiento Dealers".	Ejecutivo	Knox
6	<b>COORDINAR AGENDAMIENTO:</b> Generamos comunicación con el centro de servicios mediante correo electrónico con la finalidad de coordinar la fecha en la que se realizará la visita, adicionalmente, informa nombre del técnico, placa del carro e implementos que serán llevados para la inspección de los productos.	Ejecutivo	Agentvox Knox
7	<b>CONFIRMACIÓN DE INGRESO:</b> Una vez el ejecutivo es informado de la fecha de visita, este procederá a informar a la tienda con la finalidad que se avale el acceso al técnico.	Ejecutivo	Knox
8	<b>GARANTIZAR LAS VISITAS TÉCNICAS:</b> El ejecutivo identifica las visitas programadas y confirma con el centro de servicios si el agendamiento realizado fue cumplido, en caso de que se incumpla la fecha pactada, el ejecutivo coordina con el ASC una cita, esta verificación se puede por medio de contacto telefónico o correo electrónico.	Ejecutivo	Agentvox Knox
9	<b>NOVEDADES CON LA VISITA:</b> En los casos en los que el centro de servicio no confirme la visita o está no se lleve a cabo en los días pactados, el ejecutivo escalara estas novedades con la representante de la zona y el manager de Samsung.	Ejecutivo	Knox



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

10	CONFIRMACIÓN DE INSPECCIÓN: Una vez confirmada la visita por parte del centro de servicios se les solicita el formato de inspección, el cual es verificado con la finalidad de evidenciar que se encuentre correctamente diligenciado, brinden el respectivo reporte técnico y adjunten las evidencias requeridas, si este no cumple con los requisitos se solicita al centro de servicio las correcciones respectivas.	Ejecutivo	Knox Salesforce
11	APROBACIÓN O RECHAZO DEL CASO: Una vez recibido el formato de inspección, el ejecutivo procederá con el rechazo o aprobación de caso de acuerdo con el reporte y las evidencias relacionadas, posteriormente actualiza el estado del caso en el aplicativo Salesforce.	Ejecutivo	Salesforce
12	ENVÍO DE INFORME: El ejecutivo reporta por medio de un informe los casos que se encuentran en proceso de inspección y los que son aprobados o rechazados. Este se genera para los almacenes que requieran el consolidado de gestión.	Ejecutivo	Knox

### 3.1.7 FLUJOGRAMA DEL PROCESO



<https://drive.google.com/file/d/10jl8Zry1O1OMJbQOR8ywQPO60g-iBBHQ/view?usp=sharing>

### 3.1.8 DESARROLLO DE ACTIVIDADES PICK UP SERVICE

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	DESCARGAR DE BASE: Por medio del aplicativo Salesforce, se realiza la descarga de los órdenes de recolección (OR) que se encuentran en estado: "Nuevo" desde del panel: "Panel Logística".	Ejecutivo	Excel
2	VERIFICAR LA GENERACIÓN DE LA OR: Al descargar la base se verifica que el centro de servicio se encuentre correctamente asignado según el archivo: "Lógica de agendamiento Dealers", que el almacén no cuente con servicio de técnico motorizado y con servicio de visita por parte del centro de servicios.	Ejecutivo	Verificación

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

3	COTIZACIÓN DE EMBALAJE/GUACAL DE PRODUCTO CON EL OPERADOR LOGÍSTICO: Si el cliente no cuenta con un empaque óptimo para el traslado del producto, se solicitará al operador logístico informar el costo de embalaje y guacal para el producto a trasladar; para ello el asesor informará los datos del producto, las dimensiones del producto, los datos de origen y destino.	Ejecutivo	Knox Salesforce
4	APROBACIÓN DE COSTOS ADICIONALES: Una vez recepcionada la cotización del operador logístico, el asesor solicitará, por medio de una solicitud denominada pumi, la autorización para el pago de ese monto adicional. Dicha solicitud se enviará desde el correo corporativo (Knox) de Samsung asignado al área: asigna.cs@partner.samsung.com, dirigido a los encargados de su aprobación.	Ejecutivo	Knox Salesforce
5	GENERAR GUÍAS PARA PRODUCTOS CE: Para los productos Customer Electronics (CE) se genera la guía de recolección mediante el medio de la página del operador logístico, ingresaran los datos del producto (modelo, número de serial y valor declarado del producto, el cual debe ser igual o superior al valor comercial), los datos de origen y destino, para crear la guía de recolección del producto, para que sea entregado en el centro de servicios.	Ejecutivo	Base: Excel Salesforce Plataforma Servientrega
6	PROGRAMAR RECOLECCIÓN: El asesor envía un correo electrónico con las guías de recolección generadas al operador logístico solicitando la programación, adicionalmente, adjunta la carta de empaque y embalaje en el caso que sea necesario.	Ejecutivo	Knox
7	ENVÍO DE GUÍAS: Por medio del correo electrónico se envía al almacén las guías de recolección generadas en formato PDF.	Ejecutivo	Knox
8	GENERAR GUÍAS PARA PRODUCTOS IM: Para los productos Internet Mobile (IM) el asesor por medio de correo electrónico envía un consolidado de los productos en el cual se relacionan los datos del producto (modelo, número de serial y valor declarado del producto, el cual debe ser igual o superior al valor comercial), los datos de origen y destino, solicitando la asignación de la guía de recolección del producto, para que sea entregado en el centro de servicios.	Ejecutivo	Knox Base: Excel Salesforce
9	ENVÍO DE PREALERTAS: Se les notifica a los centros de servicio por medio de correo, las guías generadas, las ordenes de servicios y los productos asociados con la finalidad que den seguimiento a la recepción de los productos.	Ejecutivo	Knox

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

10	<p><b>ACTUALIZACIÓN DE ÓRDENES DE RECOLECCIÓN:</b> El asesor genera un archivo Excel, con el formato CVS (delimitado por comas), donde relaciona las guías de recolección enviadas por el operador logístico con la finalidad de actualizar de manera masiva, por medio de la aplicación: "Data Loader", las órdenes de recolección en Salesforce.</p>	Ejecutivo	Dataloder Salesforce
11	<p><b>MANEJO DE NOVEDADES EN EL RECOLECCIÓN:</b> El agente identifica las novedades presentadas en el momento del traslado del producto; si la novedad la genera el almacén este informará la situación con el ejecutivo encargado con la finalidad que medie con el almacén y el traslado sea efectiva; si por parte del operador logístico se presenta alguna demora en el traslado, daño o extravió de producto se presentará una PQR o un escalamiento mediante correo electrónico dependiendo del operador logístico encargado y si en el proceso el centro de servicios se niega a recibir el producto se escalará la novedad con ellos para verificar el motivo y mediar una solución.</p> <p><b>NOVEDADES CON EL OPERADOR LOGÍSTICO:</b> Al identificar que se reportan inconsistencias con el estado del producto, el asesor deberá identificar alguno de los siguientes escenarios:</p>	Ejecutivo	Knox Base: Excel Salesforce
12	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Producto llegó con golpes.</li> <li>• Producto extraviado.</li> </ul> <p>Procederá a interponer un PQR en la página del operador logístico, con la respectiva evidencia con la finalidad de validar la novedad presentada y resarcir la novedad.</p>	BackOffice	GCIC Plataforma Servientrega
13	<p><b>REPORTE DEL COBRO AL ÁREA FINANCIERA DE SAMSUNG:</b> El asesor reporta por medio de correo al área de cobros en donde adjunta la trazabilidad, la respuesta del operador logístico, la nota crédito emitida por el operador logístico (Servientrega) e indicando el porcentaje de 100%: Producto extraviado o 40%: Incumplimiento en los tiempos de despacho.</p>	Ejecutivo	Knox
14	<p><b>CANCELACIÓN DE ÓRDENES DE RECOLECCIÓN:</b> En las siguientes situaciones el agente cancela las Órdenes de recolección: El producto fue extraviado o averiado por el operador logístico y se ha finiquitado el proceso de indemnización; el centro de servicios visita el almacén por lo cual no se requiere un proceso de traslado por medio de la transportadora; la novedad presentada con el almacén no es solucionada de manera óptima y por solicitud directa del Dealer. Adicionalmente, registra el motivo.</p>	Ejecutivo	Knox Salesforce
15	<p><b>REPROGRAMACIÓN:</b> Una vez solventada la novedad presentada, se solicita mediante correo al operador logístico, de continuidad al traslado del producto.</p>	Ejecutivo	Knox

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

16	<p><b>ACTUALIZACIÓN DE ÓRDENES DE RECOLECCIÓN CON GUÍAS ENTREGADAS:</b> El asesor genera un archivo Excel, con el formato CVS (delimitado por comas), donde relaciona las guías de recolección que registre: "Entregada" con la finalidad de actualizar de manera masiva y dejar en el estado: "Entregado CSP", por medio de la aplicación: "Data Loader", las órdenes de recolección en Salesforce.</p>	Ejecutivo	Base: Excel Salesforce
17	<p><b>PROCESO DE RETORNO:</b> Verificar si el producto se encuentra listo y aplica para proceso de retorno a punto de origen, con la finalidad de proceder con la creación de guía de traslado.</p>	Ejecutivo	Knox Base: Excel Salesforce
18	<p><b>CIERRE DE ÓRDENES DE RECOLECCIÓN:</b> El agente genera un archivo Excel, con el formato CVS (delimitado por comas), donde relaciona las guías de retorno y actualiza el estado: "Producto Entregado", por medio de la aplicación: "Data Loader", las órdenes de retorno en Salesforce.</p>	Ejecutivo	Datalouder Base: Excel Salesforce

### 3.1.9 FLUJOGRAMA DEL PROCESO



[https://drive.google.com/file/d/1WJxxe2Unec\\_Usju1txkBKd55tuEeTZvE/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1WJxxe2Unec_Usju1txkBKd55tuEeTZvE/view?usp=sharing)

## 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.
<b>CE:</b>	(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

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

	audio y video, TV, blu-ray, teatro en casa, equipos de sonido, minicomponentes, barras de sonido.
<b>CI:</b>	Tipo de servicio Carry In, el cual consiste en que el cliente lleva su producto al centro de servicios.
<b>CIERRE SEGURO:</b>	Proceso Inbound, donde a través de una comunicación telefónica se confirma si el servicio fue prestado por el centro de servicios.
<b>COBRO RETENIDO:</b>	Cobros que están pendientes por corrección por parte del ASC o Samsung.
<b>CÓDIGO DE ERROR:</b>	Es una configuración del sistema el cual muestra algo que es anormal para una garantía.
<b>CSPortal:</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>CSS:</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>CUSTOMER CARE:</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>DATA LOUDER</b>	Plataforma la cual permite crear, modificar y actualizar de manera simultánea los datos en Salesforce, por medio de un archivo Excel.
<b>DEALERS:</b>	Área encargada del seguimiento gestionar los requerimientos provenientes de los almacenes.
<b>DSC:</b>	Dealer Service center (Distribuidor y centro de servicio autorizado)
<b>ESTADO 10:</b>	Review by Samsung (Disponible para pago)
<b>ESTADO 20:</b>	Orden paga.
<b>ESTADO 80:</b>	Pago rechazado.
<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

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

<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.
<b>LFD:</b>	Monitor Industrial (tiene características especiales para espacios comerciales y mayor resistencia a condiciones ambientales y mayor encendido)
<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.

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

<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-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 auditoría 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.
<b>SR:</b>	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>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.

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

<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 DEALERS SAMSUNG</b>	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
Salesforce	<b>LTP DEALERS (Casos &gt;30 días)</b>	(Total de casos abiertos + el total de casos cerrados en el mes / el total de la suma de los casos con un TAT superior a 30 días abiertos y cerrados en el mes) * 100	El porcentaje de casos con un tiempo de gestión superior a 30 días.	< 5,5% =	20%	Mensual
Salesforce	<b>CALIDAD COMENTARIOS (Muestreo)</b>	Verificación aleatoria realizada por Samsung.	Auditoria que realiza Samsung sobre la calidad de la gestión de un muestreo del 1% o el 2% del total de la data gestionada.	> 95,0% =	20%	Mensual
Salesforce	<b>TAT Casos Cerrados Dealers (DÍAS)</b>	Promedio de días que se demora todos los casos gestionados en el mes en cambiar a estado Cerrado o Rechazado	Medición del tiempo máximo para el cierre de los casos.	< 11 =	20%	Mensual

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

Salesforce	<b>ACTUALIZACIÓN CASOS (48H)</b>	Promedio de casos que se actualizan después de 0 Hrs hasta 48 Hrs.	Tiempo máximo para la actualización de cada caso.	> = 90,0%	10%	Mensual
Salesforce	<b>ACTUALIZACIÓN CASOS (72H)</b>	Promedio de casos que se actualizan después de 48 Hrs hasta 72 Hrs.	Tiempo máximo para la actualización de cada caso.	> = 100,0%	10%	Mensual
Salesforce	<b>RESPUESTA DE CASOS NUEVOS (48H)</b>	Promedio de casos que se gestionan por primera vez antes de 48 horas.	Tiempo máximo para la primera gestión de cada caso.	> = 90,0%	20%	Mensual

	OPERACIÓN	Versión: 1
	<b>PROCEDIMIENTO DEALERS SAMSUNG</b>	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
<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 DEALERS 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