

	OPERACIÓN SAMSUNG	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO RISK	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 RISK

3.1.1 OBJETIVO

Diagnosticar el motivo de la demora en el proceso de reparación de productos fuera de garantía y solicitar la gestión inmediata por parte de las áreas internas y externas.

3.1.2 ALCANCE

Desde la recepción de la alerta desde el sistema, hasta la solución, respuesta al usuario y cierre de la orden de servicios.

3.1.3 ROL Y FUNCIONES DEL AGENTE RISK

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

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

- 7) Todas aquellas funciones que se requieran para el cumplimiento de sus funciones contractuales.

3.1.4 DESARROLLO DE ACTIVIDADES RISK

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</p>	Asesor	Salesforce

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

se solicitará una autorización especial para la reparación del producto.

- | | | | |
|---|--|--------|--|
| 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. | Asesor | Knox |
|---|--|--------|------|

Adicionalmente, se adjuntan la evidencia de la incidencia en las puertas de cada producto.

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

8	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.	Asesor	Knox
9	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 crea una orden de servicio y el centro de servicios proceda con la reparación.	Asesor	GCIC
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 estas 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

3.1.5 FLUJOGRAMA DEL PROCESO



<https://drive.google.com/file/d/13mDswQPxWTTadccVG0HHqBCvmbt7sC0j/view?usp=sharing>

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

3.1.6 DESARROLLO DE ACTIVIDADES RISK CS Portal

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<p>CONSULTA DE ORDENES: Por medio de CS Portal se realiza la consulta de las ODS (órdenes de servicio), que se encuentran en gestión por parte de los centros de servicios asociados a SAMSUNG con la finalidad de generar un cambio de estado interno, ingresando al módulo de "BUSINESS", busca y da click en la barra lateral izquierda la opción "VOC OFFICE", luego en "CS RISK MANAGEMENT" y por último en "TICKET FOLLOW UP", en esta opción ingresa los siguientes criterios de búsqueda:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Company: C813 – SAMCOL • Ctry./Rgn: All • Detail Type: All • Risk Grade: All • Assign Type: All • Svc Type: All • Local Product: All • Voc Flag: All • Warranty: All <p>Por último da click en el botón "SEARCH".</p>	Asesor	Verificación.
2	<p>IDENTIFICACIÓN DE CASOS: En la pestaña "BY RISK STATUS" busca en la tabla la celda "WAITING FOR RISK VERIFICATION", luego da click en el número que se encuentra en la parte inferior (este número también corresponde a la cantidad de casos cargados por el sistema), el aplicativo le muestra una tabla en la cual el asesor identifica la celda "RISK No" y el "DETAIL TYPE", esta última determina el tipo de movimiento que se realiza.</p>	Asesor	Verificación.

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

3	<p>CAMBIO DE ESTADO A 20: Al dar click en el número de consecutivo que registra en la columna "RISK No" ingresará a los detalles de la transacción, allí busca la celda "RISK STATUS" en la cual se realiza el cambio de estado, por medio del menú desplegable.</p> <p>PRIMER MODIFICACIÓN:</p> <p>La orden inicia en el Status "10 : CREATION" se pasa a "20 : VERIFICATION" con subestado "V1 : RISK VERIFIED", luego da click en botón "SAVE" y luego "ACEPTAR" en la ventana emergente.</p> <p>SEGUNDA MODIFICACIÓN:</p> <p>De status "20 : VERIFICATION" con subestado "V1 : RISK VERIFIED" se modifica a "30 : DECISION" y el subestado se escoge de acuerdo con el "DETAIL TYPE" de la orden: "D2 : Repair" "D3 : Exchange" o "D4 : Refund", luego da click en botón "SAVE" y luego "ACEPTAR" en la ventana emergente.</p>	Asesor	CS Portal
4	<p>DESCARGUE DE CASOS: En la pestaña "BY RISK STATUS" busca en la tabla la celda "TOTAL PENDING", luego da click en el número que se encuentra en la parte inferior (este número también corresponde a la cantidad de casos cargados por el sistema), posteriormente da click en "EXCEL" con la finalidad de descargar la base de órdenes. Con dicha base de datos identifica los casos que en la columna "TICKET STATUS" tenga lo siguientes estados: Check Asued (Refund Completed), Cancelled, Cancelled by Agent, Cancelled by SVC Tracking group, Goods Asued, Goods Delivered, Repair Completed y Transfer to Exchange. A las ordenes en dichos estados se les realiza un nuevo cambio de estado.</p>	Asesor	Verificación.

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

CAMBIO DE ESTADO A 40: Con los casos que previamente identificados, se genera una modificación adicional en la celda "RISK STATUS"

TERCER MODIFICACIÓN:

De status "30 : DECISION" se modifica a "40 : COMPLETION" y el subestado se escoge de acuerdo con el "TICKET STATUS" de la orden:

- | | | | |
|---|--|--------|-----------|
| 5 | <ul style="list-style-type: none"> Repair Completed - C2: Repair Goods Asued - C2: Repair Goods Delivered - C2: Repair Check Asued (Refund Completed) - C3: Exchange Transfer to Exchange - C3: Exchange Cancelled - C8: Ticket Cancelled Cancelled by Agent - C8: Ticket Cancelled Cancelled by SVC Tracking group - C8: Ticket Cancelled | Asesor | CS Portal |
|---|--|--------|-----------|

Luego en la celda "NEGATIVE FEEDBACK FROM CUSTOMER" en la lista despegable seleccione la opción "NO", posteriormente en el botón "SAVE" y luego "ACEPTAR" en la ventana emergente.

- | | | | |
|---|--|--------|-----------|
| 6 | <p>IDENTIFICACIÓN DE CASOS CHECK CALL: En la pestaña "BY RISK STATUS" busca en la tabla la celda "WAITING FOR CHECK CALL", luego da click en el número que se encuentra en la parte inferior (este número también corresponde a la cantidad de casos cargados por el sistema), el aplicativo le muestra una tabla en la cual aparecen los casos que requieren generar la modificación.</p> | Asesor | CS Portal |
|---|--|--------|-----------|

- | | | | |
|---|--|--------|-----------|
| 7 | <p>CAMBIO DE ESTADO DEL CHECK CALL: Con los casos que previamente identificados, ingresa en el "RISK No" y da click en el botón "CHECK CALL EXECUTION", en la ventana emergente selecciona la opción "VERY SATISTIED" en las 4 preguntas de la encuesta y luego da click en el botón "SAVE".</p> | Asesor | CS Portal |
|---|--|--------|-----------|

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

3.1.7 FLUJOGRAMA DEL PROCESO



https://drive.google.com/file/d/10ev41_KO2qyYKWMslhtZOBHeLTwz_OH/view?usp=sharing

4. DEFINICIONES

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

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

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

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

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

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

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

	OPERACIÓN SAMSUNG	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO RISK	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
<p>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.</p>	<p>Technical Return (TD): Monthly budget optimization</p>	<p>(Valor total comercial de los productos / El TRM del último día del mes)</p>	<p>Mide el presupuesto utilizado en procesos TD durante el mes.</p>	<p>≤ \$ 40'M</p> <p>~</p> <p>105%</p> <p>≤ \$ 35'M</p> <p>< ~</p> <p>= 110%</p> <p>≤ \$ 30'M</p> <p>~</p> <p>115%</p>	<p>20%</p>	<p>Mensual</p>
GCIC/ CS Portal	C030	Transacción 310 queja general con Risk < a 30 días con Risk/Total mes queja general VOC	<p>Cuando se escala una queja a VOC y previamente ha tenido un Risk, en los 30 días anteriores a la creación de la queja</p>	<p>≤ 10%</p> <p>~</p> <p>105%</p> <p>≤ 5%</p> <p>~</p> <p>110%</p> <p>≤ 3%</p> <p>~</p> <p>115%</p>	10%	Mensual

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

6. MODELO DE GESTIÓN DE LA OPERACIÓN

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

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

	OPERACIÓN SAMSUNG	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO RISK	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