	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO CANCELACIONES 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 CANCELACIONES

3.1.1 OBJETIVO

Brindar asistencia a los centros de servicio y seguimiento a las órdenes de servicio creadas para brindar un servicio técnico.

3.1.2 ALCANCE

Desde la recepción de la solicitud de cancelación de la orden de servicios por parte del centro de servicios, hasta su verificación y respuesta al centro de servicios.

3.1.3 ROL Y FUNCIONES DEL ASESOR DE CANCELACIONES

- 1) Gestionar las ordenes asignadas en los diferentes cortes del día (3 diarios).
- 2) Contacto con cliente para validación de información mediante llamada.
- 3) Cierre y registro de casos en sistema.
- 4) Asegurar el cumplimiento de la política establecida por el cliente.

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

3.1.4 DESARROLLO DE ACTIVIDADES

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	DESCARGAR DE BASE: Por medio de SAP se realiza la descarga de las ODS (órdenes de servicio) que se encuentran en la razón: ST030 (Pendiente), sub-razón HP005 (Monitoreo no reproducido), con la finalidad de generar una base Reporte_Cancelaciones en Excel durante 3 momentos diferentes del día (8 AM - 11 AM - 3 PM) y distribuye los casos en cantidades iguales dependiendo de los asesores disponibles.	Datamarshall	Excel
2	IDENTIFICAR LAS ÓRDENES ASIGNADAS: Los agentes identifican las órdenes de servicio asignadas en la base generada por el Datamarshall e inician la verificación de estas desde la más antigua a la más reciente.	Asesor	Verificación
3	IDENTIFICAR LAS ORDENES EN SEGUIMIENTO: Agente identifica las ordenes pendientes por un contacto efectivo con el usuario e intenta nuevamente la comunicación con la finalidad de verificar la disponibilidad que tiene para atender al centro de servicios.	Asesor	Verificación
4	IDENTIFICAR LA CAUSAL DE CANCELACIÓN: Al ingresar a la orden de servicio desde el aplicativo GCIC, el agente verifica la columna "SVC_Coment" ubicada en el módulo "Log de cambios", los comentarios realizados por el centro de servicios en el módulo "Servicio en seguimiento (Información de Dato)" y el módulo "Historial interacción con el cliente", con la finalidad de determinar el motivo por el cual se solicita la cancelación de la orden de servicios.	Asesor	Verificación
5	VERIFICA LA POLÍTICA DE CANCELACIÓN: El agente verifica la política de cancelación en Excel: "Cancellation Policy 2019 New Format" en la cual describen los acontecimientos en los que SAMSUNG avala la cancelación de las órdenes de servicio.	Asesor	Verificación
6	VERIFICA LA LÓGICA DE AGENDAMIENTO: Si el centro de servicios informa que la causal para solicitar la cancelación corresponde a un error en el agendamiento del servicio, el agente procederá a verificar el archivo: "Lógica de agendamiento" brindada por Samsung, el módulo "Información de Cliente" en GCIC y verificará las casillas "Distrito" y "Región" con la finalidad de comparar si concuerdan con la información registrada.	Asesor	Verificación
7	CONTACTO CON CLIENTE: El agente genera un contacto telefónico con el usuario a los números telefónicos registrados en el módulo de "Identificación de cuenta" en GCIC, en la plantilla de la orden o el historial de las ordenes de servicio para confirmar la información reportada por el centro de servicios en los casos en los cuales es requerido.	Asesor	Verificación

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

8	<p>CLIENTES LOCALIZADOS: Si el agente no logra contactar al usuario, dejará un mensaje de voz, informando se debe estar al pendiente de un nuevo intento de comunicación, adicionalmente, que se coloque en contacto a las líneas de Samsung para actualizar datos.</p>	Asesor	Agentvox 3CX GCIC Almacontact
9	<p>CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA:</p> <p>CAUSAL CUMPLE CON LA POLÍTICA: De acuerdo a la información descrita por el centro de servicios y/o la llamada generada al usuario el agente determina si cumple con los siguientes escenarios: La solicitud cuenta con las evidencias requeridas, es acorde a la política de cancelaciones establecida por Samsung y/o cuenta con un correo donde el manager de Samsung Oscar Gutiérrez o el coordinador del área brinde autorización para generar el proceso de cancelación; La orden de servicios se encuentra asignada al centro de servicios incorrecto, de acuerdo con los parámetros de la Lógica de agendamiento brindada por Samsung; Usuario no contesta después de 3 intentos en jornadas diferentes; se emite una respuesta formal de alguna área del Back Office.</p> <p>CAUSAL NO CUMPLE CON LA POLÍTICA: De acuerdo a la información descrita por el centro de servicios y/o la llamada generada al usuario el agente determina algunos de los siguientes escenarios para negar la cancelación: La solicitud no se adecua a la política de cancelaciones establecida por Samsung y no cuenta con un correo donde el manager de Samsung Oscar Gutiérrez o el coordinador del área brinde autorización para generar el proceso de cancelación; El usuario contesta y confirma que el centro de servicios ha incumplido las visitas acordadas o informa que no lo han contactado; La orden de servicios en la casilla denominada "Periodo de Garantía" se encuentra la sigla: OW, es decir, el producto se encuentra fuera de garantía; La orden de servicios se encuentra asignada al centro de servicios correcto, de acuerdo con los parámetros de la Lógica de agendamiento brindada por Samsung.</p>	Asesor	Agentvox 3CX GCIC Almacontact
10	<p>CANCELACIÓN: El agente le da "Tratar" a la orden, luego desde el módulo "Información de Trabajo" en GCIC cambia el estado de "Pendiente" a "Cancelado por SVC Tracking", la razón de "Monitoreo no reproducido" a "Cancelado por SVC Tracking" y posteriormente le da en "Grabar".</p>	Asesor	GCIC Almacontact
11	<p>NEGATIVA DE CANCELACIÓN: El agente le da "Tratar" a la orden, luego desde el módulo "Información de Trabajo" en GCIC cambia la razón de la orden de servicio de "Monitoreo no reproducido" a "Cliente no disponible" y posteriormente le da en "Grabar".</p>	Asesor	GCIC


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

<p>GENERAR TRANSACCIONES: El agente genera una transacción 512-Service Request después de la cancelación de la orden de servicio en los escenarios descritos en la política de cancelación en Excel:</p>			
12	<p>"Cancellation Policy 2019 New Format", excepto en los siguientes escenarios: Cuando anteriormente se ha generado un SR por que el usuario no contesta o el Service Type de la orden de servicio es de tipo PS (Pick Up Service) o SR (Stock Repair).</p>	Asesor	GCIC
13	<p>REGISTRO DE ACONTECIMIENTOS: Mediante el aplicativo GCIC y el aplicativo a Almacontact el agente tipifica, informa y actualiza las novedades de la orden de servicio, procesos realizados o actividades pendientes para la resolución del caso.</p>	Asesor	GCIC Almacontact

3.1.5 FLUJOGRAMA DEL PROCESO



https://drive.google.com/file/d/1jimvJZVXMjWMelOD8Eik62mx9rhZLR_5/view?usp=sharing


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

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, nevera, 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 CANCELACIONES 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	Plantilla en Excel en la cual se registran los datos y evidencias requeridos
ÚNICO:	para un proceso de cambio.
FU:	Formato unificado
	(GENERAL) Es una transacción que se genera en el sistema GCIC, la cual
G/A:	tiene como finalidad reportar y enviar una inconformidad manifestada por el cliente.
	Base de Datos de Samsung en donde se almacena toda la información
GCIC:	de sus clientes y su historial de transacciones con la marca, es una plataforma administrada directamente por Samsung
	Plataforma web de Samsung en la cual se almacenan la información de
GCIC:	los clientes y el historial de los procesos que tienen los productos fabricados por la marca.
	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
GSPN:	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.
	(General Technical Information) Consultas al área de ingeniería.
GTI:	Proceso Outbound, donde a través de una encuesta se califica la
HAPPY CALL:	satisfacción percibida por parte del cliente desde que se comunica al Contact Center hasta finalizar la reparación de su producto (Garantía).
	Monitor Industrial (tiene características especiales para espacios
HTV:	comerciales y mayor resistencia a condiciones ambientales y mayor encendido)
	Tipo de servicio in Home, el cual consiste en generar la visita técnica a domicilio en el predio del cliente.
IH:	Tipo de servicio Instalación inicial, el cual consiste en generar la
II:	instalación de las lavadoras, secadoras y nevecones.
	(Mobility and Internet) Línea de producto que incluye los celulares,
IM:	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.

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

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

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

	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	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO CANCELACIONES 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
GCIC	Tiempo aprobación / Rechazo de los casos D+1	(Cantidad de órdenes gestionadas antes de 24 Hrs / Cantidad de órdenes gestionadas después de 24 Hrs) * 100	Promedio de órdenes gestionadas antes de 24 Hrs.	>= 97%: 130% >= 95%: 100% < 100% = 93%: 80% < 93%: 0%	50%	Mensual
				>= 98%: 130% >= 96%: 100% < 100% = 94%: 80% < 94%: 0%		
GCIC	Calidad * Auditoria Samsung Cancelados/ Devueltos / Monitoreo	Verificación aleatoria realizada por Samsung.	Auditoria que realiza Samsung con base del 10% sobre las órdenes gestionadas.	>= 98%: 130% >= 96%: 100% < 100% = 94%: 80% < 94%: 0%	25%	Mensual
				>= 98%: 130% >= 96%: 100% > 100% = 94%: 80% < 94%: 0%		
GCIC	Calidad * Auditoria Samsung Adherencia a la política	Verificación aleatoria realizada por Samsung.	Auditoria que realiza Samsung con base del 10% sobre las órdenes gestionadas.	>= 98%: 130% >= 96%: 100% > 100% = 94%: 80% < 94%: 0%	25%	Mensual
				>= 98%: 130% >= 96%: 100% > 100% = 94%: 80% < 94%: 0%		

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

Reuniones 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.	Quincenal	Supervisor / Coordinador	Quincenal	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.	Quincenal	Coordinador	Quincenal	60 min
Reuniones Barómetro	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