

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO VENDOR 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 VENDOR

3.1.1 OBJETIVO

Garantizar el cierre de outliers tickets creados desde el Front Office, reportando los casos relevantes al coordinador de las áreas tracking y cambios.

Identificar el nivel de cumplimiento de acuerdo con las directrices establecidas por Samsung en los procesos del Front Office, triage, NDT, NPU y soporte técnico.

3.1.2 ALCANCE

En el proceso de Outliers, desde la descarga diaria de los casos, hasta el reporte al BO de los casos relevantes y el reporte a Samsung con el total de outliers cerrados semanalmente.

En el proceso de Auditoria, desde el ingreso de la solicitud de la auditoria hasta el envío del análisis y calibración con el Front Office.

3.1.3 ROL Y FUNCIONES DEL ESPECIALISTA DE TRACKING

- 1) Verificar la eficiencia de los procesos del Front Office, ASC e ingeniería por medio de auditorias a los diferentes procesos de contacto con consumidores de la marca Samsung.
- 2)

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

3.1.4 DESARROLLO DE ACTIVIDADES AUDITORIAS VENDOR

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	RECEPCIÓN DE LOS CASOS: se realiza por medio de correo electrónico, el cliente envía un documento con un listado de T/A del tipo IH o PS.	Samsung	CORREO
2	VERIFICACIÓN TRIAGE: Se realiza la verificación de los detalles de la ODS, en donde se debe evidenciar la plantilla diligenciada, el soporte realizado durante la llamada debe ser acorde con el árbol de decisión, observaciones y recomendaciones dadas por el agente.	Auditor	BASE EXCEL
3	AUDITORIA NDT: En la sección de GCIC servicio en seguimiento, verificar que el soporte y las validaciones realizadas por el ASC concuerden con el árbol de decisión y con la falla reportada por el cliente al momento de la comunicación, y el detalle por el que se calificó la ODS como NDT.	Auditor	BASE EXCEL
3.1	INFORME NDT: Se registra los datos del agente evaluando que el proceso registrado concuerde con las directrices del cliente y los datos del centro de servicio evaluando que el diagnóstico realizado concuerde con el dado por el agente.	Auditor	CS- PORTAL BASE EXCEL
4	AUDITORIA NPU: En la sección de GCIC servicio en seguimiento, verificar que la falla evidenciada y la parte cambiada realizadas por el ASC concuerden con el árbol de decisión y el triage realizado por el agente.	Auditor	BASE EXCEL
4.1	INFORME NPU: Se registra los datos del agente evaluando que el proceso registrado concuerde con las directrices del cliente y los datos del centro de servicio evaluando que la parte cambiada por el ASC concuerde con la solicitada al momento del triage.	Auditor	BASE EXCEL
5	AUDITORIA VOID: En la sección de GCIC servicio en seguimiento, verificar el soporte realizado, la causa por la que el producto se diagnostica como VOID y que concuerde con el triage.	Auditor	BASE EXCEL
5.1	INFORME VOID: se registran los datos del agente evaluando que el diagnostico VOID concuerde con el soporte y diagnóstico realizado por el ASC.	Auditor	BASE EXCEL

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

3.1.5 FLUJOGRAMA DEL PROCESO



<https://drive.google.com/file/d/1N5ubfaX9FIIMG8cvTZ5vW6B7n4Uf7ZOe/view?usp=sharing>

3.1.6 DESARROLLO DE ACTIVIDADES OUTLIERS

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	DESCARGA DE OUTLIERS TICKETS: Al ingresar en GCIC, en el panel izquierdo seleccionar lista de pendientes, en la sección Agente ingresar el código 6384001112 que pertenece al área Cambios y el código 6384000030 que pertenece al área de tracking y seleccionar exportar en un archivo .xlsx	Auditor	BASE EXCEL
2	CIERRE DE OUTLIERS TICKETS: Tras la descarga de Outliers tickets se debe realizar la consulta en GCIC, selecciona modificar seleccionar estado cerrado sub causal "transferido al personal responsable" canal "externo" Seleccionar call back Alerta de rellamado "Aceptar" Grabar	Auditor	BASE EXCEL
3	GENERAR INFORME: Se debe realizar con periodicidad semanal detallando la cantidad outliers cerrados, la cantidad de escalamientos por modelo de producto, centro de servicio, área a la que aplica y observaciones de los casos relevantes.	Auditor	BASE EXCEL

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO VENDOR SAMSUNG	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/1asFjW136IX0zFA0VPkZXdAloExCh7zXw/view?usp=sharing>

3.1.8 DESARROLLO DE ACTIVIDADES MYSTERY CALL

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	RECEPCIÓN DE LOS CASOS: Recepción de la cantidad de llamadas a realizar los Skill y el tema a evaluar, con las preguntas y respuestas sugeridas de acuerdo con la formación brindada a los agentes.	Samsung	CORREO
2	MYSTERY CALL: Se realiza la llamada de acuerdo con previas indicaciones del cliente, chat por la página web o chat por Whatsapp medios por lo que se brinda soporte, información de productos o información de contingencia.	Auditor	3CX EXCEL
3	GENERAR INFORME: Se realiza de manera detallada la cantidad de interacciones, información con la que el agente realizó el registro en GCIC y las observaciones de cada interacción	Auditor	EXCEL

3.1.9 FLUJOGRAMA DEL PROCESO



<https://drive.google.com/file/d/1DixKmKXHZesFF6t1SqDVsANicHIABXca/view?usp=sharing>

4. DEFINICIONES

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

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 confirmar 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.
ESTADO 92:	Cobro retenido por evidencias u novedades presentadas con la orden de servicios.

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

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.
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)

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

MAGICINFO:	Sistema operativo de los monitores industriales. (permite emitir contenido multimedia y temporizarlo según los ajustes que desee el cliente)
ODS:	Orden de servicio.
OUTBOUND:	Son las llamadas que realizadas por un grupo de agentes con la finalidad de generar un contacto efectivo con el cliente.
PLANTILLA:	Formato para la solicitud de servicio técnico al ASC
PR:	Product Return
PS:	Tipo servicio Pick up service, el cual consiste en generar la recolección del producto desde el predio donde se encuentra el producto hasta el centro de servicios.
PUMI:	Petición especial que se realiza a diferentes áreas con la finalidad de avalar costos o procesos adicionales las cuales no se encuentran parametrizados en los sistemas de gestión de Samsung.
REMOTE SUPPORT	Herramienta de Samsung que permite acceder al dispositivo. (teléfono, Tablet, Portátil)
RISK VOC:	Área encargada del seguimiento de órdenes de servicio con alertas generadas por el sistema.
RISK:	Prealerta de reclamación.
RMA-	
CAMBIOS:	Área encargada del trámite de cambios de productos.
RRR:	Productos que reingresaron dentro de los 90 días siguientes a la reparación anterior.
SALESFORCE:	Plataforma web en la cual se almacena y se consulta la información de los procesos en garantía de los clientes corporativos, almacenes mayoristas y reclamaciones que llegan desde los diferentes canales.
SAP:	Aplicación para consulta y descargue de bases de datos, adicionalmente, utilizada para realizar las auditoria del área de garantías.
SAW:	(SERVICE ACTION WORKSHEET) Petición especial que se realiza a diferentes áreas con la finalidad de avalar costos o procesos adicionales.
SERVICE TRACKING:	Área encargada del seguimiento de los centros de servicio enfocado en la ejecución de los servicios
SIC:	Es el área encargada del manejo de quejas, reclamos y demandas que ingresan por medio de la Superintendencia de Industria y Comercio
SLA:	(SERVICE LEVEL AGREEMENT) Acuerdo de servicios con los almacenes para la prestación de servicios técnicos.
SR:	Tipo de servicio Store repair, el cual consiste en generar la visita técnica a domicilio en la tienda para productos de que no han sido vendidos a clientes finales.
SRA:	Modalidad de cambio la cual consiste en generar una nota crédito con el almacén mayorista por el valor del producto adquirido.

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

SRF:	Modalidad de cambio la cual consiste en generar una devolución de dinero por medio de transferencia bancaria o cheque por el valor del producto adquirido.
SRX:	Modalidad de cambio la cual consiste en entregar un producto de iguales o similares características al adquirido por el cliente.
STCM:	Sistema de registros generado por medio de GCIC o CS Portal los cuales tienen como objetivo brindar instrucciones al centro de servicio.
T/A:	(Technical Advance) Registro en GCIC de un servicio de soporte técnico brindado al cliente.
TAT:	(TIME AND TIME) Tiempo en días desde el momento de la creación de la orden de servicios.
TRANSACCIONES:	Son los diferentes tipos de registros, radicados o segmentos de aplicaciones como GCIC o Salesforce, con la finalidad de identificar procesos y subprocesos de las diferentes áreas de Samsung
TRIAGE:	Diagnóstico remoto del producto.
VOC:	(Voz del cliente) Es el área encargada del manejo de quejas y reclamos a través de cualquier medio de contacto (correo físico, E-Mail, línea de atención, VOC CLAIM (Servicio /Calidad /Logística y Mercadeo) y VOC SIC (Superintendencia de Industria y Comercio).
VOID:	Término utilizado para definir los productos que se encuentran fuera de garantía por mala manipulación.
WHCS:	(WARRANTY HEALTH CHECK SYSTEM) Plataforma utilizada para realizar auditorías de los cobros generados por los centros de servicios.

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO VENDOR 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
Reporte de casos enviados por Samsung	NPU	Total del volumen enviado.	Auditar la totalidad de los casos enviados por Samsung en las fechas pactadas.			Mensual
Reporte de casos enviados por Samsung	NDT	Total del volumen enviado.	Auditar la totalidad de los casos enviados por Samsung en las fechas pactadas.			Mensual
Reporte de casos enviados por Samsung	TRIAGE	Total del volumen enviado.	Auditar la totalidad de los casos enviados por Samsung en las fechas pactadas.			Mensual
				=	100%	100%
GCIC	OUTLIERS TICKETS	Totalidad de las transacciones G/A creadas en el mes.	Garantizar el cierre de las transacciones G/A generadas en el mes.			Mensual
Reporte de casos enviados por Samsung	MYSTERY CALL	Total del volumen enviado.	Auditar la totalidad de los casos enviados por Samsung en las fechas pactadas.			Mensual
Reporte de casos enviados por Samsung	Auditorias	Total del volumen enviado.	Auditar la totalidad de los casos enviados por Samsung en las fechas pactadas.			Mensual

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

Reunion es Mejora continua	Reuniones para revisar los levantamientos de ideas y mejoras propuestos por los asesores y los supervisores, definiendo cuales deben pasar al siguiente proceso de ejecución y cuales no se podrán realizar.	Quince nal	Supervis or / Coordina dor	Quince nal	60 min
Circuito Mejora Continua	Reunión con el cliente, en la cual se entregan las ideas y mejoras relacionadas con el producto y los procesos, adicional se recibe status de las propuestas realizadas en los núcleos anteriores.	Quince nal	Coordina dor	Quince nal	60 min
Reunion es Barómet ro	Reuniones entre el líder y su equipo de trabajo, para compartir los resultados de la encuesta de clima laboral, observando mayor atención en las preguntas peor calificadas con el fin de construir en conjunto, planes de acción que permitan un mejoramiento a nivel grupal.	Semest ral	Supervis or / Coordina dor / Gerente	Semes tral	60 min