

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO GARANTÍAS 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 GARANTÍAS

3.1.1 OBJETIVO

Inspeccionar que los cobros que realizan los ASC por la prestación de servicios a Samsung se encuentren alineados a la política establecida.

3.1.2 ALCANCE

Desde la revisión del SAW general de costos adicionales, hasta la verificación de evidencias conforme a la política y aprobación de los costos que se remuneraran a los centros de servicio.

3.1.3 ROL Y FUNCIONES DEL AUDITOR DE GARANTÍAS

- 1) Auditar los cobros realizados por los centros de servicio.
- 2) Determinar el rechazo o aprobación del pago.
- 3) Aprobación de SAW en tiempo D+0.
- 4) Asegurar el cumplimiento de la política establecida por el cliente.
- 5) Presentación de informes semanales y mensuales.
- 6) Auditoría Check Call C1, C2, y C4.
- 7) Auditoría Suspect Claim.
- 8) Auditoría Suspect Costumer.
- 9) Envío de correos con información de valores a facturar.

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

3.1.4 DESARROLLO DE ACTIVIDADES AUDITORIA DE SAW GENERAL

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	ASIGNACIÓN DE USUARIOS: Se asigna usuario a cada auditor con el fin de controlar la gestión de aprobaciones realizadas por cada uno, mediante SAP cada auditor realiza la respectiva labor asignada, se debe asegurar el cumplimiento de labores semanalmente teniendo en cuenta la programación de cierres.	Samsung	SAP
2	GENERAR CARTELIZACIÓN: El coordinador del proceso estructura los tipos de SAW general que serán asignados a cada Auditor de garantías.	Coordinador del proceso	Excel
3	DESCARGAR DE BASE: Por medio de GCIC, en el módulo: ZC813_SVCMGR-Servicio, se realiza la descarga de los SAW general y Void SAW (Kilometraje Extra, Otros Extra, Ajuste a la orden original (por defecto de partes), Stock Repair, Confirm Installation, [VOID] Costo asumido por Samsung, OCTA Daño en Proceso de Reparación, Manufacturing History Confirm, One Time Warranty Allowance (for Natural Disaster), Autorización especial de Reparación (una sola vez), Garantía Extendida, [VOID] Excepción OTH Partes y Wty Err Exception.) que se encuentran en estado: Solicitado. Este proceso se realizará varias veces en el día en los cortes designados por el coordinador del proceso.	Auditor	Verificación
4	IDENTIFICACIÓN DEL SAW: El auditor ingresará al aplicativo GCIC y realiza la búsqueda de la orden de servicio que cuenta con el SAW general o Void SAW, en el cual evidencia el tipo SAW, el modelo del producto, serial del producto, fecha de compra, el tipo de orden de servicio y las evidencias adjuntas por el centro de servicios, las cuales varían según el tipo de SAW, el tipo de producto y deben ser acordes a la política de garantías brindadas por Samsung.	Auditor	Verificación
5	VALIDACIÓN DE EVIDENCIAS: Verifica que las evidencias adjuntadas por el centro de servicios cumplan con la política y/o las tarifas establecidas brindada por Samsung de acuerdo con el tipo de solicitud, adicionalmente, revisa que la información adjunta corresponda al producto y principalmente que los antecedentes brindados por el centro de servicios cumplan con los parámetros establecidos para el tipo de SAW solicitado, con la finalidad de aprobar o rechazar el SAW.	Auditor	Verificación
6	APROBACIÓN DEL SAW: Se cambia el estado del SAW a: "Aprobado" si la solicitud cuenta con todas las evidencias y es acorde a la política, adicionalmente, se registra el motivo de aprobación y el monto.	Auditor	GCIC

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

7	RECHAZADO DEL SAW: Se cambia el estado del SAW a: "Rechazado" si la solicitud no cuenta con todas las evidencias e incumple con la política, adicionalmente, se registra el motivo de rechazo e informa todas las evidencias requeridas para generar la aprobación del SAW y evitar reprocesos por parte del centro de servicios.	Auditor	GCIC
8	COMUNICACIÓN CON EL CENTRO DE SERVICIOS: Si el auditor evidencia que el centro de servicio solicita el SAW por segunda vez de forma errada, se contacta con ellos y explica de manera detallada del procedimiento a realizar para que el SAW sea aprobado.	Auditor	Knox GCIC

3.1.5 FLUJOGRAMA DEL PROCESO



<https://drive.google.com/file/d/1xa6d2bwDSqLzirTpJz61CvjYr0EGyG8/view?usp=sharing>

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

3.1.6 DESARROLLO DE ACTIVIDADES AUDITORIAS WTY

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	ASIGNACIÓN DE USUARIOS: Se asigna usuario a cada auditor con el fin de controlar la gestión de aprobaciones realizadas por cada uno, mediante SAP cada auditor realiza la respectiva labor asignada, se debe asegurar el cumplimiento de labores semanalmente teniendo en cuenta la programación de cierres.	Samsung	SAP
2	GENERAR CARTELIZACIÓN: El coordinador del proceso estructura los tipos de auditorías (Auditoría Fletes para productos IM, Auditoría de órdenes de servicio instalación inicial, Auditoría de autorización de pagos adicionales por SAW de Kilometraje Extra y SAW de Otros Extra, Auditoría de órdenes de servicio de Preventa, Auditoría de órdenes de servicio de RH (Cambios), Auditoría de Saw de cambio de panel, Auditoría de órdenes de servicio Swap, Auditoría del código de reparación X09, Auditoría de cobros en estado 10, Auditoría del código de reparación M09, Auditoría del código de reparación X01, Auditoría de órdenes con service Type PR, Auditoría de código de error DD032/DE009, Auditoría de código de error MT112, Auditoría de código de error PC024, Auditoría de código de error PC029, , Auditoría de código de error RC, Auditoría de código de error RRR, Auditoría de código de error SC109, Auditoría de código de error SN018/118 - MC110, Auditoría de código de error SN023/24, Full Verificación y Auditoría de códigos especiales PC - SC) que serán asignados a cada Auditor de garantías.	Coordinador del proceso	Excel
3	CARTELIZACIÓN CENTROS DE SERVICIOS: El coordinador del proceso asigna a cada Auditor los centros de servicios de los que se encuentran a cargo, con la finalidad de brindar ayuda mediante correo electrónico o comunicación telefónica.	Coordinador del proceso	Excel

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

LIBERACIÓN DE ERRORES POR MEDIO DEL FULL

VERIFICATION: Ingresar a SAP con el usuario y contraseña asignados, posteriormente, ingresa al módulo "GCIC CLP" e ingresa a la opción: "WTY Full Verification result in SO" o en la barra superior ingresa el código: ZLWCY10100. Posteriormente ingresa los criterios de búsqueda:

§ Company: C813

4 § Posting Date: Rango de fechas

Auditor

SAP

§ Warranty Status: 90, 91, 92 y 10

Luego presiona F8 para generar la búsqueda.

Al realizar la búsqueda aparecen la lista de errores represados, los cuales se liberan por medio de los códigos especiales indicados en el archivo: "Special Code Operación standard (Rev 48)", con la finalidad que el centro de servicios pueda realizar el cierre de la orden de servicios.

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

BÚSQUEDA DE WTY CLAIM: Ingresar a SAP con el usuario y contraseña asignados, posteriormente, ingresa al módulo "GCIC CLP" e ingresa a la opción: "Warranty bill maintenance" o en la barra superior ingresa el código: ZRWCB72000. Posteriormente de acuerdo al tipo de auditoria se genera el ingreso los criterios de búsqueda:

- Auditoria Fletes para productos IM
 § Company: C813
 § Fiscal Month: Mes en curso
 § Status: 90, 91, 92 y 10
 § Partner: Ingresar los Ship to de los centro de servicios.
- Auditoria de órdenes de servicio instalación inicial
 § Company: C813
 § Fiscal Month: Mes en curso
 § Status: 90, 91 y 10
 § SVC Type: II
- Auditoria de autorización de pagos adicionales por SAW de Kilometraje Extra y SAW de Otros Extra
 § Company: C813
 § Fiscal Month: Mes en curso
 § Status: 10
 § Filtra por Fletes y otros.
- Auditoria de órdenes de servicio de Preventa
 § Company: C813
 § Fiscal Month: Mes en curso
 § Status: 90, 91 y 10
 § SVC Type: SR
- Auditoria de órdenes de servicio de RH (Cambios)
 § Company: C813
 § Fiscal Month: Mes en curso
 § Status: 90, 91, 92 y 10
 § SVC Type: RH
- Auditoria de Saw de cambio de panel
 § Company: C813
 § Fiscal Month: Mes en curso
 § Status: 90, 91, 92 y 10
 § SVC Type: CI, IH, PS y SR
- Auditoria de órdenes de servicio Swap
 § Company: C813
 § Fiscal Month: Mes en curso
 § Status: 90, 91, 92 y 10

5

Auditor

SAP

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

§ SVC Type: RH
 • Auditoria del código de reparación X09
 § Company: C813
 § Fiscal Month: Mes en curso
 § Repair Code: X09
 • Auditoria de cobros en estado 10
 § Company: C813
 § Fiscal Month: Mes en curso
 § Status: 10
 • Auditoria del código de reparación M09
 § Company: C813
 § Fiscal Month: Mes en curso
 § Repair Code: M09
 • Auditoria de órdenes con service Type PR
 § Company: C813
 § Fiscal Month: Mes en curso
 § Status: 90, 91, 92 y 10
 § SVC Type: PR
 • Auditoria del código de reparación X01
 § Company: C813
 § Fiscal Month: Mes en curso
 § Repair Code: X01
 • Auditoria *todos los códigos de error*
 § Company: C813
 § Fiscal Month: Mes en curso
 § Error Code: Ingrese código de error entre 2 *
 ejemplo *MT112*
 • Auditoria de códigos especiales PC - SC
 § Company: C813
 § Fiscal Month: Mes en curso
 § Status: 90, 91, 92 y 10
 § Special Code 01: Ingreso de código especial.
 § Special Code 02: Ingreso de código especial.
 § Special Code 03: Ingreso de código especial.
 § Special Code 04: Ingreso de código especial.
 Luego presiona Ctrl+Shift+F9 para generar la
 búsqueda.

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

VERIFICACIÓN DE EVIDENCIAS: Al realizar la búsqueda aparecen la lista de cobros que requieren auditoria, verifica que cumpla con la política de garantías y toma de cada uno el número de la orden de servicios, luego en el aplicativo GCIC se realizará la búsqueda y verificación, en el cual debe contar con los siguientes documentos adjuntos:

- Adjuntos para auditoria de todo tipo de órdenes de servicio:

§ Orden de servicio de reparación firmada.

§ Sticker o label con modelo y serial del producto.

§ Guía de retorno para las órdenes Pick Up Service

- Adjuntos para auditoria de códigos de error:

§ Evidencias acordes a la descripción del error del archivo "Distribucion_Garantias 2021"

- Adjuntos para auditoria de órdenes de servicio de RH (Cambios)

6

o Modalidad de cambio SRA – SRF

§ Formato unificado adjunto

§ Guía de retorno a bodega

o Modalidad de cambio SRX

§ Formato unificado adjunto

§ Guía de retorno a bodega

§ Acta de entrega

- Adjuntos para auditoria de órdenes de servicio instalación inicial

§ Factura de compra del producto

- Adjuntos para auditoria de códigos de reparación

§ Tipificación registrada en GCIC del área de ingeniería de Samsung.

§ SAW de pago diagnóstico aprobado.

- Auditoria de autorización de pagos adicionales por SAWS

§ Revisas cobros sean acordes a la política brindada por Samsung (Tarifa aplique, Parte aplique, Valor sea el que se debe cancelar, Cantidad de personas aplique)

Auditor

GCIC
SAP

7

VERIFICACIÓN DE COSTOS ADICIONALES: Si al verificar el WTY Claim, se evidencia que en la pestaña "Ítem Detail" cuenta con cobros adicionales, el auditor deberá verificar que se encuentren de acuerdo con la política de Samsung, cuente con los valores correctos.

Auditor

SAP

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

DETERMINAR CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA: Una vez verificada las diferentes evidencias y generado los diferentes análisis el asesor determina si el cobro cumple con las políticas:

CUMPLE LA POLÍTICA:

Se procede a dejar en la casilla Remark la observación OK, con la finalidad de identificar que el cobro ha sido revisado y está acorde a las políticas establecidas por Samsung. Posteriormente, de ser requerido ingresa el código especial para liberar el cobro y en la celda "DECISION" debe quedar en estado 10.

INCUMPLE LA POLÍTICA:

- | | | | |
|----------|---|---------|-----|
| 8 | Al no cumplir con la evidencia se informa al centro de servicio las correcciones que puede realizar para evitar rechazo del cobro e indicar en el "REMARK" la observación respectiva. Posteriormente da click en el botón "ACTIONS" y selecciona la opción "ZH90 - [wb]Hold 90" para dejar el cobro retenido. En el caso de no cumplir con la política o no se realicen las debidas correcciones se realiza el rechazo, realizando la actualización del "REMARK", luego se dirige en la celda "REJECT REASON CODE" de la sección "COMMENT INFORMATION" da click en el botón desplegable y selecciona el motivo de rechazo acorde, luego da click en el botón "ACTIONS" y selecciona la opción "ZREJ - Data Reject(90,91,92->95)" con la finalidad de rechazar el cobro. | Auditor | SAP |
|----------|---|---------|-----|

- | | | | |
|----------|--|---------|------|
| 9 | REPORTE DE PAGOS AL CENTRO DE SERVICIOS: Una vez llegue el posteo que realiza Samsung con la conciliación de impuestos confirmando los pagos que se realizaran los centros de servicios, el auditor procede a generar un correo en el cual informa el monto y la cantidad de servicios que Samsung le pagará. | Auditor | Knox |
|----------|--|---------|------|

3.1.7 FLUJOGRAMA DEL PROCESO

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



https://drive.google.com/file/d/1SvMb_eF4oLnrfKIde5cqapHle3pK2jgp/view?usp=sharing

3.1.8 DESARROLLO DE ACTIVIDADES CHECK CALL

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	CONSULTA DE CASOS: Por medio de GCIC, en el módulo: ZC810_CCAGT-SELA, se ingresó a la opción: "Ejecución de Check Call", posteriormente, diligencé de los siguientes criterios, en el área "Check Call Execution":		
1	<ul style="list-style-type: none"> • Empresa: SAMCOL • País: Colombia • Tipo de servicio: (CI / IH / PS / ETC) ó (Exchange / Refund) de acuerdo con el tipo de consulta a realizar • Estatus: Nuevo <p>Y luego de click en Ejecutar, el sistema traerá un caso automáticamente para su debida gestión.</p>	Auditor	Verificación
2	VERIFICAR DATOS DE CONTACTO: El sistema arroja la información de la orden de servicio y los datos de contacto del cliente, posteriormente el auditor toma los teléfonos de contacto e intenta generar una comunicación efectiva con el cliente con la finalidad de realizarle las preguntas estipuladas en el manual: "Guía Check"	Auditor	Agentvox 3CX GCIC

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

3	<p>CLIENTE ILOCALIZADO: Si al intentar generar el primer contacto telefónico el cliente no contesta, en la opción: "Answer" de la sección "Cuestionario: Pregunta & Respuesta" debe diligenciar la casilla de verificación que indica "NO" correspondiente a la primera pregunta y dar click en el botón "Siguiente", posteriormente, da click en el botón "Atrás". Luego debe intentar nuevamente comunicación con el usuario, si este no es posible contactarlo debe diligenciar la segunda pregunta marcando la casilla de verificación que indica "OTHER" y en la sección: "Select Status And Reason" tramitar de la siguiente forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estatus: PENDING • Razón: ABSENT • Motivo de Observación: NO ANSWER. <p>Y de click en el botón "Guardar".</p>	Auditor	GCIC
4	<p>CONTACTO CON CLIENTE: El auditor genera un contacto telefónico efectivo con el cliente final y procede a generar las diferentes preguntas de la encuesta con la finalidad de determinar la fiabilidad del proceso de garantía (reparación o cambio del producto) realizado al cliente. Las preguntas son generadas por el sistema de manera automática y se marca la respuesta de acuerdo con la información que brinda el usuario. Posteriormente, en la sección: "Select Status And Reason" tramitar de la siguiente forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estatus: COMPLETE • Razón: SUCCESSFUL • Motivo de Observación: INGRESAR RESUMEN DE LA INFORMACIÓN BRINDADA POR EL USUARIO. <p>Y de click en el botón "Guardar".</p>	Auditor	Agentvox 3CX GCIC
5	<p>NOVEDADES REPORTADAS POR EL CLIENTE: Si el cliente informa que el proceso de cambio ha presentado novedades, como, por ejemplo: Demora en la recolección del producto averiado, demora en la emisión de la nota crédito o devolución de dinero o demora en la entrega del producto nuevo, el auditor escala la novedad a los correos: m.choconta@samsung.com y Cambios.trk@partner.samsung.com para la respectiva validación del caso.</p>	Auditor	Knox

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

3.1.9 FLUJOGRAMA DEL PROCESO



<https://drive.google.com/file/d/1b2lribzxTywIBfGvBsc2uGNBd-xl2Qnu/view?usp=sharing>

3.1.10 DESARROLLO DE ACTIVIDADES WHCS

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	GENERAR CARTELIZACIÓN: El coordinador del proceso estructura los tipos de auditorías en WHCS que serán asignados a cada Auditor de garantías.	Coordinador	Excel
2	CONSULTA SUSPECT CUSTOMER: Ingresar a WHCS con el usuario y contraseña asignados, da click en la opción "FOLLOW UP" de la barra superior de aplicativo, luego en "WARRANTY RELIABILITY CUSTOMER", "SUSPECT CUSTOMER" y por último en "FOLLOW UP ENTRY". Una vez ingrese en el módulo, realizará la consulta ingresando los siguientes criterios: <ul style="list-style-type: none"> • Company: SAMCOL • Fiscal Month: Rango de fechas Y luego de click en el botón "SEARCH".	Auditor	Verificación

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

AUDITORIAS SUSPECT CUSTOMER: Aparecen los centros de servicios que requieren auditoria, dado a que cuentan con baja calificación en el sistema, seleccione el centro de servicio, de esta forma en el recuadro derecho aparecen las auditorías a realizar, en este se indica el código del tipo de auditoría y el proceso a realizar por cada código de error.

- | | | | |
|----------|--|---------|-----|
| 3 | El auditor realiza el proceso descrito, realiza la verificación en SAP desde la opción: "Warranty bill maintenance" y toma las evidencias, las cuales añade a un archivo Excel, el cual tendrá el nombre del código de error auditado y la estructura establecida, posteriormente por medio del botón "ADD" adjunta el documento con las imágenes de los hallazgos de la auditoria y en la celda "REMARK" registramos las observaciones de la auditoría realizada. | Auditor | SAP |
|----------|--|---------|-----|

- | | | | |
|----------|---|---------|-----|
| 4 | <p>CONSULTA SUSPECT CLAIM: Ingresar a WHCS con el usuario y contraseña asignados, da click en la opción "FOLLOW UP" de la barra superior de aplicativo, luego en "WARRANTY RELIABILITY CUSTOMER", "SUSPECT CLAIM" y por último en "FOLLOW UP ENTRY". Una vez ingrese en el módulo, realizará la consulta ingresando los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Company: SAMCOL • Fiscal Month: Rango de fechas <p>Y luego de click en el botón "SEARCH".</p> | Auditor | SAP |
|----------|---|---------|-----|

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

5	<p>AUDITORIAS SUSPECT CLAIM: Aparecen cobros sospechosos que requieren auditoria, seleccione el cobro, de esta forma en el recuadro derecho aparecen las auditorías a realizar, el tipo de error, transacción y el claim, en la celda "RAZON" el sistema describe el tipo de irregularidad (en caso de encontrar la celda sin información, puede realizar el descargue de la información consultada en un archivo Excel y en la celda "Call reason Name" indica el tipo de incidencia presentada), y el proceso a realizar por cada código de error.</p>	Auditor	SAP
	<p>El auditor realiza el proceso descrito, realiza la verificación en SAP desde la opción: "Warranty bill maintenance" o por medio de contacto telefónico al cliente y toma las evidencias, las cuales añade a un archivo Excel, el cual tiene el nombre del Claim auditado y la estructura establecida, posteriormente, por medio del botón "ADD" adjunta el documento con las imágenes de los hallazgos de la auditoria y en la celda "REMARK" registramos las observaciones de la auditoría realizada.</p>		

3.1.11 FLUJOGRAMA DEL PROCESO



https://drive.google.com/file/d/1_zNhU28GYDUiCBno-M9gp-phZ6A2xePD/view?usp=sharing

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO GARANTÍAS 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, 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.
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 GARANTÍAS 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 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)

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

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 auditoría 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 GARANTÍAS SAMSUNG	Fecha de Aprobación: 26/11/2021
	Elaborado por: Alexander Rodríguez	Aprobado por: Jaime García

	Modalidad de cambio la cual consiste en generar una devolución de
SRF:	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 GARANTÍAS 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 HQ Samsung	SAW TAT aprobación y rechazo (50%)	Promedio de tiempo de gestión (Fecha de creación del SAW - la fecha de gestión)	Tiempo de gestión de los SAW.	<=0.2: 130%	20%	Mensual
	WER TAT aprobación y rechazo (50%)			<= 0.4: 100% < 100% = <= 0.6: 80% > 0.6: 0%		
WHCS	Suspect Claim ratio (%)	(Total de cobros sospechosos / Total de órdenes en estado 20) * 100	Mide la cantidad de pagos que no cumplen con la política.	<=0.200: 130% <= 0.304: 100% > 100% = <= 0.337: 80% > 0.337: 0%	20%	Mensual
WHCS	Auditorías en Sitio/ en Línea (%)	Gestión de la totalidad de las auditorías del Suspect ASC	Mide la cantidad de auditorías realizados de los pagos que posiblemente incumplen con la política de Samsung.	> 100 = 100	10%	Mensual (Mes vencido)
WHCS	Check Call Execution (%)	Gestión de la totalidad de las llamadas cargadas en WHCS - Check Call Execution	Identificar que a los clientes se les haya brindado soluciones definitivas	> 100 = 100	10%	Mensual (Mes vencido)
SAP - CLP	Informes de Cierre (Dentro de los primeros 5 días)	Entrega del informe mensual de	Asegurar la presentación del informe	> 100 = 100	15%	Mensual

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

	calendario de cada mes)	los cobros registrados en sistema.	mensual de los cobros.			
SAP - CLP	Ejecución de cierres semanales (3) y mensuales (1) finalizados en 2 días según calendario programado.	Gestionar la totalidad de los cobros en las fechas pactadas con Samsung	Gestionar la totalidad de los cobros en las fechas pactadas con Samsung	> 100 =	5%	Mensual
SAP - CLP	Calidad de la operación: Resultado Auditorías de cierre HQ * Si se tiene la planilla completa y toda auditoría sale ok se gana el punto completo, con una validación que falte o algún No-Conforme en la auditoría de calidad se pierde todo el puntaje	Entrega de las evidencias de la gestión mensual.	Asegurar la presentación de las evidencias de la gestión realiza.	> 1 =	10%	Mensual
SAP - CLP	Calidad de la operación: Adherencia a política de rechazos, retenciones, aprobaciones de cobros (la política de códigos especiales) * Aplica para SAW, WER, y pagos de los servicios	Verificación aleatoria realizada por Samsung.	Auditoria que realiza Samsung con base del 9% y el 10% sobre las órdenes gestionadas.	> 98 =	10%	Mensual

6. MODELO DE GESTIÓN DE LA OPERACIÓN

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

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
Reuniones	Reuniones para revisar los levantamientos de ideas y mejoras propuestos por los asesores y los supervisores, definiendo cuales deben	Quincenal	Supervisor /	Quincenal	60 min

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

Mejora continua	pasar al siguiente proceso de ejecución y cuales no se podrán realizar.		Coordinador		
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