

	OPERACIÓN SAMSUNG	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO CAMBIOS	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 CAMBIOS

3.1.1 OBJETIVO

Inspeccionar y garantizar que las solicitudes de cambio que realizan los centros de servicios y áreas internas sean acordes a la política establecida por Samsung.

3.1.2 ALCANCE

Desde la revisión del SAW de cambio, hasta la recolección, confirmación de entrega en las bodegas de Almaviva y compensación al cliente final.

3.1.3 ROL Y FUNCIONES DEL AUDITOR DE CAMBIOS

- 1) Auditoria de casos subidos por centro de servicio
- 2) Aprobación, Rechazo de cambios solicitados
- 3) Contacto a cliente para realizar notificación de modalidad de cambio
- 4) Escalamiento de casos que presentan error en sistema
- 5) Realizar seguimiento a las ordenes aprobadas por auditoria garantizando finalización de su curso
- 6) Generar aprobaciones para devolución de dinero, cargar datos en sistema y enviar información a financiera
- 7) Realizar seguimiento de pagos a cliente
- 8) Generar PUMIS para aprobación por cheque
- 9) Escalamientos de novedades presentadas
- 10) Seguimiento recolección de productos
- 11) Escalamientos a los centros de servicio y operador logístico
- 12) Generación de notas crédito
- 13) Escalamiento y respuesta a solicitudes de almacén

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

3.1.4 DESARROLLO DE ACTIVIDADES AUDITORIA DE SAW DE CAMBIOS

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	DESCARGAR DE BASE: Por medio de GCIC, en el módulo: ZC813_SVCMGR-Servicio, se realiza la descarga de los SAW de Cambio/SRA que se encuentran en estado: Solicitado, se descarga 2 bases complementarias de CSPortal con la finalidad de tener datos adicionales y complementar la información que se sube a Salesforce por medio de la aplicación Data Loader. Este proceso se realizará 3 veces en el día en los cortes designados por el coordinador del proceso.	Auditor	Salesforce
2	IDENTIFICAR LOS SAW ASIGNADAS: Los Auditores identifican las SAW asignados desde el aplicativo de Salesforce.	Auditor	Verificación
3	IDENTIFICACIÓN DEL CAMBIO: El auditor ingresará al aplicativo GCIC y realiza la búsqueda de la orden de servicio que cuenta con el SAW de cambio, en el cual evidencia la causal de cambio, la subcausal de cambio, el modelo del producto, serial del producto, fecha de compra, el tipo de orden de servicio, la fecha de la solicitud, la falla reportada y en el formato único (FU), adjuntado por el centro de servicios, en el cual se encuentran las evidencias que avalan el cambio, las cuales varían según la causal, sub causal y el tipo de producto.	Auditor	Verificación
4	VALIDACIÓN DE EVIDENCIAS: Verifica que las evidencias de la falla del producto concuerden con las solicitadas en el Tech Support o estén avaladas por el área de ingeniería mediante correo o comunicación oficial, 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 cambio solicitado, con la finalidad de aprobar o rechazar el SAW.	Auditor	Verificación
5	SAW EN REVISIÓN: Se cambia el estado del SAW a: "Revisando" en los siguientes escenarios: <ul style="list-style-type: none"> Las evidencias anexas al Formato Único no están completas o no cumplen con los estándares establecidos por Samsung, para lo cual el ASC tiene 24 horas para realizar la corrección solicitada. El usuario no contesta. El usuario desea tiempo para analizar el ofrecimiento realizado o desea consultarlo con un tercero. 	Auditor	GCIC

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

RECHAZO DEL SAW: Se cambia el estado del SAW a: "Rechazado" en los siguientes escenarios: <ul style="list-style-type: none"> • El SAW no cuenta con las evidencias mandatorias requeridas según la subcausal y los parámetros establecidos por Samsung. • El centro de servicios no realiza las correcciones o anexa las evidencias, en el formato único, solicitadas previamente por el auditor. • No se logra contacto efectivo con el cliente durante 3 jornadas diferentes. 			
6	<ul style="list-style-type: none"> • Cliente no acepta las modalidades de cambio (SRA, SRF o SRX) ofrecidas y opta por la reparación del producto. • Cliente no acepta las modalidades de cambio (SRA, SRF o SRX) ofrecidas y rechaza la reparación del producto. • Cliente no envía la documentación solicitada para dar continuidad al proceso. • El producto no aplica para proceso de cambio, en el caso de los celulares de operadores, dado que su proceso es diferente. 	Auditor	GCIC Salesforce
7	APROBACIÓN DEL SAW: Se cambia el estado del SAW a: "Aprobado" en los siguientes escenarios: <ul style="list-style-type: none"> • El SAW cuenta con la documentación y las evidencias están completas, adicionalmente, la solicitud de cambio cumple con las políticas establecidas por Samsung y el cliente el acepta la modalidad ofrecida en la comunicación una comunicación previa. 	Auditor	GCIC Salesforce
8	GENERACIÓN DE RH: Una vez aprobado el SAW de cambio, el auditor crea una orden de cambio en el aplicativo GCIC, denominada RMA, dando clic en la opción "Seguimiento orden de servicio", luego en el módulo "Información de trabajo (Servicio en Seguimiento)", cambie el Service Type a "Return Handling" y posteriormente en "Grabar".	Auditor	GCIC Salesforce
9	COMUNICACIÓN DE OFRECIMIENTO: El auditor se comunica con el usuario siguiendo el speech establecido, brindará las opciones de cambio establecidas y autorizadas por Samsung. En caso de no lograrse contacto con el usuario se procederá a dejar un mensaje de voz e intentar una nueva comunicación en 2 ocasiones más, durante jornadas diferentes.	Auditor	Agentvox GCIC Salesforce

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

RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN: Si el cliente opta por la devolución de dinero como modalidad de cambio, deberá hacer llegar en un lapso no mayor a 2 días la siguiente documentación, mediante correo y posteriormente de manera física a la torre de Samsung:

- 10**
- Carta de solicitud, en la cual indican los datos del cliente y el valor que se devolverá.
 - Certificación bancaria de la persona titular en factura.
 - Copia de la factura de compra.
 - Copia de la cédula de la persona titular en factura.

Auditor
Agentvox
GCIC
Salesforce

Si el cliente opta por la nota crédito como modalidad de cambio, deberá hacer llegar en un lapso no mayor a 2 días la siguiente documentación:

- Copia de la factura de compra.

11

EMITIR RESPUESTA FORMAL: En los casos en el que el cliente no acepte las modalidades de cambio disponibles o envíe la documentación en los tiempos acordados, el auditor redacta una respuesta formal, la cual debe contar con un consecutivo, el cual brinda el área de RISK, los datos del cliente y del producto, y por medio de está informa que dado a su decisión el proceso de garantía de cancela y para reanudarlo debe comunicarse con a las líneas de atención #726 o 01800112112, dicha respuesta se hace llegar por medio de correo electrónico al cliente.

Auditor
Knox
GCIC
Salesforce

GENERACIÓN DE RN: Una vez el cliente acepte la modalidad de cambio ofertada y/o envíe la documentación solicitada, el Auditor ingresa en la RMA, dando clic en la opción "Tratar" y diligencia los siguientes campos del módulo "Intercambio/Reembolso/Compensación":

Razon de Cambio/Reintegro
Sub razon
Tipo de cambio
Ubicación de devolución de mercadería (Para casos SRX)
Fecha
Nº de referencia de ASC: (Registrar la falla que presenta el producto)
Observación: (Registrar la modalidad de cambio aceptada por el cliente)

12

Auditor
GCIC
Salesforce

Si la causal de cambio es TC, en el módulo "Seguimiento de Piezas" ingresar los siguientes datos: "Número de Partes" (Código del parte) y "PO_NO" (Número de confirmación de la parte).

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

13	CANCELACIÓN DE ORDEN RH: En los casos en el que el cliente no acepte las modalidades de cambio disponibles o envíe la documentación en los tiempos acordados, se debe proceder con la cancelación de la orden RMA, desde el módulo "Información de Trabajo (Servicio en Seguimiento)" y realiza el cambio de estado a: "Cancelado" y razón: "Cancelado". Adicionalmente, realiza la actualización en Salesforce.	Auditor	GCIC Salesforce
----	---	---------	--------------------

3.1.5 FLUJOGRAMA DEL PROCESO



<https://drive.google.com/file/d/18fbnKlsmA486vP4cOxcOIY5yBdfywELQ/view?usp=sharing>

3.1.6 DESARROLLO DE ACTIVIDADES SRF

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	VERIFICACIÓN DE DOCUMENTACIÓN: El auditor recibe la documentación (factura, certificación bancaria, cédula del cliente y carta Refund) por medio de correo electrónico, la cual es verificada con la finalidad de confirmar que los coincidan entre sí, posteriormente, se procede con la aprobación del cambio en el aplicativo GCIC.	Auditor	Knox

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

APROBACIÓN DE CAMBIOS EN MODALIDAD SRF:

Primero ingresa en la opción "IDENTIFICACIÓN DE CUENTA" se genera la actualización de datos del cliente (Nombre completo y número de identificación como registra en la cédula), adicionalmente, en la celda "CÓDIGO POSTAL" se ingresa el número 57, luego da click en el botón "GRABAR". Una vez actualizados los datos se ingresa a la transacción RMA, en el módulo "INTERCAMBIO / REEMBOLSO / COMPENSACIÓN" se diligencian los siguientes datos:

- Razon de Cambio/Reintegro: Tipo de cambio.
- Sub razon: Subtipo de cambio.
- Nº de referencia de ASC: Falla diagnosticada
- Monto de reintegro: Valor del producto, sin signos.
- Observación: Cambio Refund

Luego se da click en el botón "REFUND-MORE" y se diligencian los siguientes datos:

2

Auditor

GCIC

- Código de banco:
 - Código de la agencia: Primer celda se deja vacía, en la segunda se ingresa el número "02" si la cuenta es ahorros o "01" si es corriente y en la tercera el número de cuenta bancaria.
 - Forma de pago: Consumer Refund
 - Nº ident.fis.1: Número de identificación
- En los casos con causal TC es requerido insertar la parte relacionada en el formato unificado en el módulo "SEGUIMIENTO DE PIEZAS", se diligencia los siguientes datos:

- Número de partes: Código de la parte
- PO_NO: Número de confirmación de la compra de la parte

Por último da click en el botón "GRABAR" y el sistema genera el número de RN (Return Number).

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

GENERAR GUÍA DE ENVÍO DE DOCUMENTOS: Desde la página de Servientrega, a la cual se ingresa en el siguiente enlace:

<https://canales.servientrega.com/sisclinet/login.aspx>

Luego da click en el botón “GENERAR ENVÍO” para generar una guía de despacho, con la finalidad que el cliente envíe los documentos físicos al área de financiera ubicada en la Torre de Samsung, para generar la guía se diligencia los siguientes datos:

- INFORMACIÓN DEL REMITENTE

- o Ciudad/Cód/DANE

- o Dirección

- o Teléfono

- o Celular

- o Correo electrónico

- INFORMACIÓN DEL DESTINATARIO

- o Nombre Destinatario: Diego

Luego da click el botón verde con la finalidad que traiga los datos de destino

- INFORMACIÓN DE DOCUMENTOS

- o Peso: 1

- INFORMACIÓN DEL PRODUCTO

- o Valor declarado: \$5000

Por último, da click en el botón “GUARDAR” y se descarga la guía digital, la cual es enviada al auditor por medio de correo electrónico.

3

Auditor

Knox

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

ACTUALIZACIÓN DE BASE: En la base de nombre “BASE REFUND” se diligencia los siguientes datos, con la finalidad de llevar el seguimiento del proceso de devolución:

- Nombre del cliente
- Número de cédula
- Orden de cambio (RMA)
- SAW de cambio (Número de orden de servicio)
- Cuenta bancario
- Banco
- RN
- Modelo
- Serial
- Estado orden: Pendiente
- Guía de documentos

4

Auditor

Excel

Adicionalmente, se genera una carpeta nueva con el nombre del número de la RMA, en la cual se guardan los documentos (factura, certificación bancaria, cédula del cliente y carta Refund) y el formato unificado.

DESCARGUE DEL STATUS DE LOS RN: Ingresar a N-ERP con el usuario y contraseña asignados, posteriormente, ingresa al módulo "GMP GNP" e ingresa a la opción: "RETURN OVERAL REPORT". Posteriormente de acuerdo al tipo de auditoria se genera el ingreso los criterios de búsqueda:

- Sales Org: 8131
- Request No: Da click en el botón “MÚLTIPLE SELECTION” e ingresar los números de RN en estado pendiente en el archivo “BASE REFUND”

5

Auditor

SAP

Oprime la tecla F8 para generar la búsqueda, luego la tecla F9 para generar la descarga de la base de datos, en la ventana emergente selecciona la opción “SPREADSHEET”, da click en el botón “check”, luego en la celda de nombre “DIRECTOR” e ingresa la ruta en la cual guarda el archivo, en la celda de nombre “FILE NAME” y por ultimo da click en el botón “GENERATE”.

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

SEGUIMIENTO DE RN EN ESTATUS IN: Se verifica los RN que permanecen en status IN dado que el sistema los cancela al completar 15 días en ese estado; luego por medio de la aplicación G-ERP, a la cual se ingresa por medio del siguiente enlace:

<http://gerpam.sec.samsung.net/irj/portal> Se valida quien no ha brindado la aprobación del caso. Se ingresa en el módulo "RETURN & SAMPLE", da click en la opción "LIST OF RETURN REQUEST" y diligencia los siguientes criterios de búsqueda:

- Sales Org: 8131 [SAMCOL] Sales Org
- Request No: Ingresa número de RN

6

Luego da click en el botón "SEARCH"

Se abrirá una ventana emergente en la cual aparecen los datos del RN, se selecciona la fila y da click en el botón "APPROVAL INFO".

Auditor

SAP

En la celda "APPROVED DATE" registra la fecha en la que se ha generado la aprobación, si no cuenta con una fecha quiere decir que la persona relacionada en dicha fila está pendiente por brindar el aval.

Posteriormente por medio del correo electrónico se envía un reporte al manager de cambios de Samsung, se relacionan los casos próximos a cumplir 15 días en estado IN y se indica quien está pendiente por generar la aprobación, con la finalidad de promover la aprobación del RN.

7

RN CANCELADO: Si el RN registra en: "STATUS: MR - WF REJECTED" es debido a que el sistema lo anulo, el auditor genera un nuevo RN, ingresando en la orden RMA y da click en el botón "SUBMIT RA", el nuevo RN es actualizado en la "BASE REFUND"

Auditor

GCIC

8

SEGUIMIENTO DE RN EN STATUS RL: Se verifica los RN que se encuentran en status RL con la finalidad de actualizar el caso en la "BASE REFUND", en la cual se modifican las celdas "CAMBIO EN RL" con la fecha que registra en la celda "APPROVAL DATE" y la información en la celda "ESTADO ORDEN" cambia de "PENDIENTE" a "PENDIENTE SUBMIT".

Auditor

Excel

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

9	<p>REPORTE A FINANCIERA: En el aplicativo GCIC se ingresa en la orden RMA y da click en el botón "SUBMIT REFUND". Posteriormente, por medio del correo electrónico, bajo asunto: REFUND+NOMBRE DEL CLIENTE+NÚMERO DE RMA, se notifica al área financiera que el cambio ha sido aprobado, adicionalmente, se envían los documentos digitales (factura, certificación bancaria, cédula del cliente y carta Refund) para la respectiva validación. Por último, se actualiza el caso en la "BASE REFUND", en la cual se modifican las celdas "ESTADO ORDEN" cambia de "PENDIENTE SUBMIT" a "SUBMIT REFUND".</p>	Auditor	GCIC Excel
10	<p>RESPUESTA DE FINANCIERA: Una vez el área financiera verifique la documentación enviada, genera la aprobación del cambio, se actualiza el caso en la "BASE REFUND", en la cual se modifican las celdas "ESTADO ORDEN" cambia de "SUBMIT REFUND" a "APPROVAL".</p>	Auditor	Excel
11	<p>REALIZAR CRUCE: Por medio del serial del producto se realiza un BUSCARV entre la "BASE REFUND" Y el "INVENTARIO" (Reporte de los productos que ingresan a la bodega para su destrucción) con la finalidad de identificar los productos que ingresaron a bodega y generar el cambio de estado en SAP.</p>	Auditor	Excel
12	<p>DESCARGUE DEL STATUS DE LOS RN: Ingresar a SAP con el usuario y contraseña asignados, posteriormente, ingresa al módulo "GMP GNP" e ingresa a la opción: "[WB] GENERATE REFUND PARK DOCUMENT". Posteriormente se genera el ingreso los criterios de búsqueda:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Company: C831 • Ticket No: (Ingresar los números de RMAs) <p>Oprime la tecla F8 para generar la búsqueda, luego aparecerán los datos de las ordenes de servicio relacionadas, se selecciona las filas y da click en el botón "PARK TRANSFER", por último, se actualiza el caso en la "BASE REFUND", en la cual se modifican las celdas "ESTADO ORDEN" cambia de "APPROVAL" a "POSTED".</p>	Auditor	Excel

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

<p>CONSULTA DE PAGOS A CLIENTES: Ingresar a SAP con el usuario y contraseña asignados, posteriormente, ingresa al módulo "GFP" e ingresa a la opción: "Vendor Line Item Display" o en la barra superior ingresa el código: FBL1N. Posteriormente de acuerdo al tipo de auditoria se genera el ingreso los criterios de búsqueda:</p> <ul style="list-style-type: none"> • All Item: Seleccione el mes <p>Luego da click en el botón "DYNAMIC SELECTIONS" o SHIFT+F4, se habilitara un menú, en el cual se diligenciará la celda "DOCUMENT TYPE" se ingresa los símbolos "UZ", oprime la tecla F8 para generar la búsqueda, luego da click en el botón "SELECT LAYOUT" o CTRL+F12, en la ventana emergente da click en el icono "BINOCULARES", luego en la celda "FIND" ingresa la palabra "沈_外貨 債務" da click en el icono "BINOCULARES", luego selecciona la fila donde aparece la transacción "沈_外貨 債務", luego le da click en el botón "CHECK".</p> <p>Para descargar la base oprime la tecla F9, en la ventana emergente selecciona la opción "SPREADSHEET", da click en el botón "check", luego en la celda de nombre "DIRECTORY" e ingresa la ruta en la cual guarda el archivo, en la celda de nombre "FILE NAME" y por ultimo da click en el botón "GENERATE".</p>			
13		Auditor	SAP
14	<p>CONFIRMAR PAGOS A CLIENTES: Por medio del serial del producto se realiza un BUSCARV entre la "BASE REFUND" y el reporte descargado, con la finalidad de identificar la fecha en la que se realizó el desembolso de dinero al cliente por medio de la celda "CLEARING" del reporte generado.</p>	Auditor	Excel
15	<p>CIERRE DEL CASO: Una vez confirmado el pago, se actualiza el caso en la "BASE REFUND", en la cual se modifican las celdas "ESTADO ORDEN" cambia de "APPROVAL" a "PAGADO" y en la celda "ESTADO FINANCIERO" pasa a "CERRADO".</p>	Auditor	Excel

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

16	TIPIFICACIÓN EN GCIC: En la plataforma GCIC, se realiza la búsqueda de la RMA y se registra la siguiente plantilla: "Estimado cliente, SAMSUNG le informa que ya fue realizada la transferencia bancaria referente al proceso de cambio de su producto. Por favor, verifique su cuenta." con la finalidad de informar que la devolución de dinero se ha generado.	Auditor	GCIC
17	ENVÍO DE MENSAJE DE TEXTO: Mediante el aplicativo Agentvox se realiza el envío de mensajes de texto al cliente con la finalidad de informar que el proceso de cambio ha finalizado y el dinero ha sido consignado. Al ingresar a la plataforma con la contraseña y usuario asignado, da click en el Icono de SMS ubicado en la sección superior derecha de la aplicación, luego ingresa teléfono con la siguiente estructura: 9 + Número celular, posteriormente ingresa el mensaje y da click en el botón "ENVIAR SMS".	Auditor	Agentvox

3.1.7 FLUJOGRAMA DEL PROCESO



https://drive.google.com/file/d/10YEA_xbF3XdHijFIRZLLYPENO7QJUgs4o9da/view?usp=sharing

3.1.8 DESARROLLO DE ACTIVIDADES SRA

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	ACTUALIZAR INVENTARIO: Con la base de Preinspección que envía DHL y Envía, por medio de correo electrónico, se actualiza el inventario de los productos que ingresar a Almaviva de manera diaria, se ingresan los siguientes datos en el archivo de Excel: Modelo, serial, fecha de llegada, guía, ASC, dirección de origen, cantidad de productos, accesorios, código de paquete, código de apariencia y código de accesorios. Adicionalmente, registrar el RN, S/O y D/O asignado al serial, dichos datos se traen desde la Base de Cambios.	Auditor	Base Excel

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

DESCARGUE DE RN STATUS: Se descargarán todos los RN aprobados en estado IC (Inspección in Completed), para ello se ingresa a N-ERP con el usuario y contraseña designado, luego genera la búsqueda de la transacción: ZLSDR30560 por medio del módulo inferior izquierdo; posteriormente, ingrese los siguientes criterios de búsqueda:

2 Auditor Base Excel

§ Sales ORG: 8131
 § Request No: Ingresar los número de los RN a consultar
 § Marcar la celda del Full Outstanding
 § Marcar la celda del Technical Return

Posteriormente; genere la búsqueda y descarga de la base.

CREAR SO: Una vez creado el inventario, se verifica cuáles de dichos productos llegaron a bodega se encuentran en Inspection in Completed (IC), se genere el cruce con la base descargada de N-ERP y se trae los siguientes datos: S/O, D/O, Transaction y Status, adicionalmente, se verifica que el modelo y el serial reportado en la preinspección sea igual al registrado en sistema, si se presenta novedad se verifica el sticker adjunto en la preinspección. Posteriormente, del correo: Inspection Product Return se descarga la base de Excel: "Status Of Inspection Result" se trae el IMEI de los productos IM.

3 Auditor Base Excel
 Correo corporativo
 Knox

Una vez diligenciada la base se envía mediante correo electrónico la base de producto que se encuentran IC, a los siguientes destinatarios: viviana.b@partner.samsung.com; tracking.rma@partner.samsung.com; fernelly.fraile@suppla.com; fabiana.s@samsung.com; m.choconta@samsung.com; y.hurtado@samsung.com; a.albino@partner.samsung.com; cambios.trk@partner.samsung.com; gutierrez.ja@samsung.com; alfonso.alvarado@bureauveritasnla.com; samcol.rma@samsung.com; cbaquero@almacontact.com.co; lainsp.dealers@bureauveritasnla.com; insp.producto5@bureauveritasnla.com; Analisis.Operaciones@bureauveritasnla.com; insp.cambios@partner.samsung.com; miguel.rs@partner.samsung.com; carlos.av@samsung.com; mvenegas@almaviva.com.co; dvillega@almaviva.com.co; facero@almaviva.com.co; ccneizap@almaviva.com.co y dvelasqu@almaviva.com.co.

4 Auditor Base Excel

CASOS SRA: De los casos enviados en el SO se toman los que en la celda "Transaction" indique SRA, con la finalidad

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

de confirmar los productos que se encuentran listos para generar nota crédito.

DESCARGAR BILLINGS: Se descarga los números de Billings (Números de confirmación de venta del producto al almacén), para ello se ingresa a N-ERP con el usuario y contraseña designado, luego genera la búsqueda de la transacción: KE24 por medio del módulo inferior izquierdo; posteriormente, ingrese los siguientes criterios de búsqueda:

- 5
- § Sales ORG: 8131
 - § Model:
 - § Code Sales: Código del almacén
 - § Posting Date: Rango de fechas

Auditor

Base Excel
N-ERP

Posteriormente; genere la búsqueda y descarga de la base. Posteriormente se asigna el Billings al RN teniendo en cuenta que sea el mismo almacén y la fecha del Billings sea un mes después de la fecha de fabricación del producto.

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

GENERAR NOTA CRÉDITO: Se ingresa a N-ERP con el usuario y contraseña designado, luego genera la búsqueda de la transacción: ZFRSDZ8140 por medio del módulo inferior izquierdo; posteriormente, ingrese en la opción "CREATE RETURN REQUEST" y diligencie los siguientes campos:

§ Return Reason: Seleccionar causal
 § Sub-Reason: Seleccionar subcausal
 § Customer: 4 - SRA
 § Sales Organization: 8131

Dar clic en el botón "Create Without Reference".

§ Distri. Channel 10 - Domestic B2C
 § Division: 10 - CE

En la sección: "Partner Info" se ingresa el Customer (Sold to), número del centro de servicios.

6

En la sección: "End-User Info"

Auditor

Base Excel
N-ERP

§ Name: Nombre del cliente
 § Street: Dirección del cliente
 § District: Municipio
 § Postal/City: Código postal y ciudad
 § Country: Co
 § Region/State: (Municipio)
 § Tel-Mobile phone: Celular del cliente
 § E-mail: Correo del cliente

En la selección "Items104" dar clic en el botón "Add", luego ingrese el modelo del producto en la celda model y de clic en la lupa para verificar si el producto liquida, posteriormente en la columna S/L diligencie la bodega WR02 y por último dar clic en el botón "ATTACH FILES" se adjunta el Formato Unificado y luego da clic el botón "SAVE".

Una vez generado el número de la nota crédito se diligencia en el formato.

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

7	ENVIAR AL ÁREA DE CARTERA LAS NC CREADAS: Por medio de correo electrónico se informa al área de cartera las notas crédito generadas en el día. Se genera envía por medio de la base: SRA fact, la cual indica: Request No, Ship-To Party, Reason, Sub-reason, Model, Serial, No Status, Datos del almacén, Credit Billing Doc. (Número de nota crédito), Credit Billing Date (Fecha en la que se generó la nota crédito) y datos del cliente.	Auditor	Base Excel Correo corporativo Knox

CREAR NOTA CRÉDITO ELECTRONICA: se realiza la generación de la nota crédito electrónica, para ello se ingresa a N-ERP con el usuario y contraseña designado, luego genera la búsqueda de la transacción: ZISDK6112E por medio del módulo inferior izquierdo; posteriormente, ingrese los siguientes criterios de búsqueda:

8	§ Sales Organozation: 8131 § Billing No: Se ingresan el números Credit Billing Doc § En el módulo: Invoice w/o se marca la opción: Sending § En el módulo: Invoice w/o se marca la opción: Not Send	Auditor	Base Excel N-ERP
---	--	---------	---------------------

Y luego genera la búsqueda.

Posteriormente, en al generarse el listado, en la columna: "Reason_Code" se diligencia el número 6 y posteriormente da clic en la celda "SENDING"

9	DESCARGAR LAS NOTAS ELECTRÓNICAS: Una vez enviados las notas crédito se procede a descargas las notas crédito electrónicas, para ello se ingresa a N-ERP con el usuario y contraseña designado, luego genera la búsqueda de la transacción: ZISDK6112E por medio del módulo inferior izquierdo; posteriormente, ingrese los siguientes criterios de búsqueda:	Auditor	Base Excel N-ERP
	§ Sales Organozation: 8131 § Billing No: Se ingresan el números Credit Billing Doc § En el módulo: Invoice w/o se marca la opción: Sending § En el módulo: Invoice w/o se marca la opción: Sent		
	Y luego genera la búsqueda y se descarga la base, en el archivo Excel en la celda: "E-Invoice Number" registra el número de nota electrónica, posteriormente se le adiciona al inicio la sigla SC.		

10	CREAR BASE CREDIT MEMO: se genera la "Base Credit Memo", para ello se toma la base "SRA-Fact" la verificación del nombre y cédula o NIT del cliente con la finalidad que la persona que registra en la factura y el reclamante puedan canjear la nota crédito, posteriormente, se agrega el EAN el	Auditor	Base Excel Correo corporativo Knox
----	---	---------	--

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

cual se busca en el archivo de Excel Material Master, se adiciona el número de la nota electrónica.

OMITIR NOTAS CRÉDITO: Con la finalidad de evitar duplicidad en las notas créditos generadas, se verifica cual se han legalizado, para lo cual se procede a generar un cruce, por medio del serial, con la base de Open Ítem que envía el área financiera; adicionalmente; se informa que las NC de Flamingo no se envían ya que el almacén las descuenta cuando se genera el RN, Notas Crédito de Éxito.com solo se generan cuando se confirme en que sucursal el cliente realizará el canje. Mediante el correo las notas que se generaran bajo asunto: "Reporte Notas Crédito SVC" a los correos:

luis.bernal@partner.samsung.com;
 dm.perez@samsung.com; m.choconta@samsung.com;
 hectorj.r@partner.samsung.com;
 lideres.call@samsung.com;
 asanchez.f@partner.samsung.com;
 manuel.canon@comdatagroup.net;
 fabiana.s@samsung.com; cbaquero@almacontact.com.co;
 c.sepulveda@samsung.com;
 francisco.arredondo@comdatagroup.net;
 l.garcia@samsung.com;
 o.gutierrez@partner.samsung.com;
 lsuarez@almacontact.com.co;
 bck.dealers@partner.samsung.com;
 lcortes@almacontact.com.co;
 dalopez@almacontact.com.co;
 pbedoya@almacontact.com.co;
 cambios.trk@partner.samsung.com;
 tracking.rma@partner.samsung.com;
 re.motta@samsung.com; gn.corrales@samsung.com;
 samcol.rma@samsung.com; yveloza@almacontact.com.co;
 rma.svc1@partner.samsung.com;
 andres.castro@comdatagroup.com;
 yazminvargas.rodriquez@comdatagroup.com;
 samcol.svc@samsung.com;
 samsung_staff_col@comdatagroup.com;
 fguzman@almcontact.com.co; tu.amigo@samsung.com;
 agenda.svc@partner.samsung.com;
 samcol.b2b@samsung.com; samcol.ceo@samsung.com;
 lider.supp@partner.samsung.com;
 cs.openitem@partner.samsung.com;
 mercadeo.it@partner.samsung.com;
 contact.us@samsung.com; vip.samcol@samsung.com;
 am.fonseca@partner.samsung.com;

11

Auditor

Base Excel
Correo
corporativo
Knox

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

g.castillo@partner.samsung.com;
 jandrea.hr@partner.samsung.com;
 j.cardona@partner.samsung.com; k.munoz@samsung.com;
 almacon.co@partner.samsung.com;
 tracking.svc@partner.samsung.com;
 m.alonso@samsung.com;
 na.bustillo@partner.samsung.com;
 sandra.m@samsung.com; nancy.paez@samsung.com.

- 12** DESCARGAR NC DE PAPERLESS: Para descargar las Notas Créditos electrónicas digitales (PDF) se ingresa a Paperless, por medio del siguiente enlace: <http://105.103.5.189:8080/Facturacion/login.jsp>? Se ingresa colocando el número de NIT de Samsung: 830.028.931-5, luego el usuario y contraseña asignado. Posteriormente, se ingresa al módulo: "GESTIÓN DOCUMENTAL", luego en la opción "DOCUMENTOS EXPEDIDOS", marca la opción "NOTA DE CRÉDITO ELECTRONICA" e ingresa el número de NIT del almacén al cual se le emite la nota crédito, posteriormente, se realiza el descargue NC digitales en formato PDF, posteriormente se envían por correo electrónico al almacén a excepción de almacenes Alkosto, Ktronix y Alkomprar a los cuales se les genera registro PAK.

Auditor

Base Excel
Paperless

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

13	<p>REGISTRO PAK: Las notas crédito generadas a los almacenes Alkosto, Ktronix y Alkompra se reportan mediante la plataforma: https://crm.colcomercio.com.co/vozcliente/index.php Desde el módulo: Crear PAK, se ingresa el número de la factura, el centro de costos (Alkosto y Alkomprar), luego se da clic en la lupa, al emerger la lista de productos que registran en la factura e selecciona el producto Samsung que concuerde con el EAN registrado, posteriormente en la celda "NÚMERO DE APROBACIÓN" se ingresa el número de la nota crédito electrónica, se ingre el serial del producto, los datos del beneficiario/s de la nota crédito, se diligencia la causal por la cual se generó el cambio del producto y se guarda.</p>	Auditor	Base Excel Plataforma Colombiana de Comercio
----	---	---------	--

3.1.9 FLUJOGRAMA DEL PROCESO



<https://drive.google.com/file/d/1A-4zzMPENOMWYRAxwts5u1dv-ilpDuxf0Rq/view?usp=sharing>

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

3.1.10 DESARROLLO DE ACTIVIDADES RECOLECCIONES

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<p>DESCARGUE DE RN EN STATUS IN: Para dar continuidad al proceso de cambio es requerido generar la recolección del producto, se descargarán todos los RN aprobados en estado IN (In Processing), para ello se ingresa a N-ERP con el usuario y contraseña designado, luego genera la búsqueda de la transacción: ZLSDR79100 por medio del módulo inferior izquierdo; posteriormente, ingrese los siguientes criterios de búsqueda:</p> <p>§ Sales ORG: 8131 § Request Date: Ingresar rango de fechas de búsqueda. § En el módulo NON INCLUDED ITEMS marcar las siguientes opciones: o Ref.do o Ref.Billing o Warranty Status o Parther Function o Dealers and End User o Accunt Doc o Material Group o Memory RMA o Submit/Approval Time</p> <p>Posteriormente; genere la búsqueda, adicionalmente, verifique el CREATE DATE y confirme que el sistema traiga las fechas seleccionadas.</p>	Auditor	Verificación
2	<p>PREALERTA IN EN LA BASE: En la base se realizan diferentes filtros con la finalidad de identificar los cambios, filtrar en la celda: Return States, seleccionar los registros IN. Posteriormente, se selecciona el Request Number, número de orden de servicios, número de serial, número de ship to y nombre del ASC.</p> <p>Por medio, del correo corporativo Knox se notifica al centro de servicios de los procesos de cambio en estado IN con la finalidad que procedan con la recolección de los productos.</p>	Auditor	Base Excel Correo corporativo Knox
3	<p>RETROALIMENTAR EL EARLY WARNING: La Base de Excel: Early WARNING se abastecen con RN con status IN nuevos que se descargan en la base. Se adiciona el número de Return Number (RN), la modalidad de cambio, la causal de cambio, la Subcausal y el centro de servicios que solicito el cambio.</p>	Auditor	Base Excel: Early Warranty

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

-
- 4 DESCARGUE DE RN STATUS: Para dar continuidad al proceso de cambio es requerido generar la recolección del producto, se descargaran todos los RN aprobados en estado IN (In Processing), para ello se ingresa a N-ERP con el usuario y contraseña designado, luego genera la búsqueda de la transacción: ZLSDR30560 por medio del módulo inferior izquierdo; posteriormente, ingrese los siguientes criterios de búsqueda:
- Auditor Verificación

§ Sales ORG: 8131
 § Marcar la celda del Full Outstanding
 § Marcar la celda del Technical Return

Posteriormente; genere la búsqueda y descarga de la base.

- 5 ACTUALIZAR EW: Con la base descargada realice un BuscarV o BuscarX sobre el Early WARNING con la finalidad de actualizar el status de los RN y registrar los que han pasado a Released (RL) e iniciar el proceso de recolección de los productos en dicho estado. Los RN que cambien a Rejected (RJ) son retirados del base de Excel Early Warning.
- Auditor Base Excel:
Early
Warranty

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

GENERAR GUÍAS DE RECOLECCIÓN PRODUCTOS: El asesor solicita a DHL la creación de las guías de recolección de los productos CE y a Envía para productos IM por medio de correo electrónico, adjuntando base de Excel: FORMATO CARGUE PLANTILLAS SAMSUNG, en el cual se diligencian:

6	<ul style="list-style-type: none"> • Modalidad: Recogida • Transporte: Carro (Recolección con proceso de inspección) / reposteo (Recolección sin proceso de inspección) - Validar Matriz Tiempos de tránsito por Destino • Tipo de servicio: DS • Piezas: Colocar 1 para todos los productos y 2 para los aires acondicionados. • Peso: • Valor: • Volumétricas: (Colocar medidas del producto) • Fecha de inicio del servicio: • Numero NIO: RT+número de orden de servicios • Comentarios: Descripción del producto • Serial: • Nombre del centro de servicio: • Contacto: • Dirección: Dirección de origen • Ciudad: Código postal de origen • Nombre1: Nombre de lugar de destino • Contacto2: Nombre de la persona de destino • Dirección2: Dirección de destino • Ciudad2: Código postal de destino • Teléfono de contacto: 	Auditor	Base Excel Correo corporativo Knox
	VALIDAR SO: Por medio de correo electrónico llega un reporte el cual informa los productos que llegaron a Almayiva, se descargará la base y se realizará un cruce con el EW con la finalidad de identificar los casos que se pueden cerrar y cambiar de estado a: "UNIDAD EN ALMAVIVA" dado que fueron trasladados con éxito.	Auditor	Base Excel: Early Warranty

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

CONSULTAR GUÍAS: Las guías generadas para productos CE se consultan por medio de la plataforma de DHL, a la cual ingresa desde el enlace:
<https://www.dhlscssa.com/Account/Login>

- | | | | |
|-----------------|---|----------------|-----------------------|
| <p>8</p> | <p>Para consultarlas ingrese en el módulo "VER ORDENES", posteriormente, ingrese el número de orden de servicio en la celda "NIO" y luego oprima "Enter", si la guía ha sido creada aparecerá el registro, de clic en el número que aparece debajo de la celda "ORDEN", posteriormente, copie el número de guía de la celda "GUÍA DE TRANSPORTADOR" y el nombre de la transportadora aliada en la celda "TRANSPORTADOR", con esta información se actualiza el EW, la guía física digital se descargar desde el botón "IMPRIMIR ORDEN DE TRANSPORTE" si el transportador es DHL y "IMPRIMIR GUÍA EXTERNA" si es Coordinadora, las guías asignadas a Supla llegan por correo.</p> | <p>Auditor</p> | <p>Plataforma DHL</p> |
|-----------------|---|----------------|-----------------------|

Para los productos IM, el operador logístico Envía comparte por medio de correo electrónico un informe con los números de guías generadas, con esta información se actualiza el EW.

- | | | | |
|-----------------|--|----------------|--------------------------------|
| <p>9</p> | <p>ENVIAR GUÍAS A LOS CENTROS DE SERVICIO: Se consolida en un archivo Excel las guías generadas para productos CE, en la cual se registra: Modelo del producto, serial del producto, Nombre del ASC, Número de orden de servicios y guía, posteriormente, por medio del correo corporativo Knox se le envía a cada centro de servicios el consolidado de las guías y adjunta el documento digital.</p> | <p>Auditor</p> | <p>Correo corporativo Knox</p> |
|-----------------|--|----------------|--------------------------------|

- | | | | |
|------------------|---|----------------|-----------------------------------|
| <p>10</p> | <p>REGISTRAR FECHAS DE INSPECCIÓN: Si la recolección requiere inspección de acuerdo con la "Matriz Tiempos de tránsito por Destino", para consultar la fecha de inspección ingrese en el módulo "VER ORDENES", posteriormente, ingrese el número de orden de servicio en la celda "NIO" y luego oprima "Enter", si la guía ha sido creada aparecerá el registro, de clic en el número que aparece debajo de la celda "ORDEN", posteriormente, copie la fecha de la celda "FECHA ENTREGA INSPECCIÓN", con esta información se actualiza el EW.</p> | <p>Auditor</p> | <p>Base Excel: Early Warranty</p> |
|------------------|---|----------------|-----------------------------------|

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

11	<p>VERIFICAR NOVEDADES PARA EL TRASLADO DEL PRODUCTO: Se genera contacto con el ASC para verificar el motivo por el cual no ha generado el despacho del producto. El asesor identifica la raíz de la novedad:</p> <p>Cliente: Ilocalizado, no genera entrega del producto, desea otra modalidad de cambio, desea reparación, desistimiento del cambio.</p> <p>Operador logístico: Pendiente por inspección, pendiente por recolección.</p> <p>Almacontact: Pendiente solicitud de guía, pendiente solicitud de pumi.</p> <p>Centro de servicios: Demora en la recolección en el domicilio del cliente, no entrega producto.</p>	Auditor	Base Excel: Early Warranty Correo corporativo Knox 3CX Agentvox
	<p>GESTIÓN DE NOVEDADES: De acuerdo, con la raíz de la novedad presentada se procede con el respectivo escalamiento:</p> <p>Cliente: Contacto telefónico y si la novedad persiste se genera respuesta formal.</p> <p>Operador logístico: Comunicación telefónico o correo electrónico con DHL.</p> <p>Almacontact: Solucionar novedad de manera interna.</p> <p>Centro de servicios: Comunicación telefónico o correo electrónico con la finalidad que confirme la fecha en la cual se compromete a tener el producto a disposición de la transportadora.</p>		Base Excel: Early Warranty Correo corporativo Knox 3CX Agentvox

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

13	<p>SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN ESPECIAL (PUMI) PARA ELIMINACIÓN DE RN: Una vez identificado los casos que aplican para Eliminación de RN, el asesor solicita por medio de una solicitud denominada pumi, la autorización especial para proceder con la eliminación de los RN, por motivo de cambio mal aprobado, no ubicación del producto, cliente desiste o ilocalizado. Dicha solicitud se envía una vez a la semana con el consolidados de casos desde el correo corporativo (Knox) de Samsung asignado al área: tranking.rma@parner.t.samsung.com, dirigido al encargado de su aprobación (CS field Operation / CS Service Administration Group RMA (Approve)). En el consolidado se relacionan los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Request No. • Modalidad. • Modelo. • Serial. • Nombre del ASC. • Service Order. • Fecha de aprobación. • RL: (Fecha de cambio de status a RL). • Observación: Descripción del motivo por el cual se solicita la cancelación del Return Number (RN). <p>Adicionalmente, se adjuntan la evidencia de la incidencia como, por ejemplo: llamadas y/o correos.</p>	Auditor	Correo corporativo Knox
----	---	---------	-------------------------

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

SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN ESPECIAL (PUMI) PARA COSTOS ADICIONALES DEL ASC: Una vez identificado los casos que generar sobre costo para el proceso de recolección por parte del ASC, el asesor solicita por medio de una solicitud denominada pumi, la autorización especial para respaldar los montos de traslado 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: tranking.rma@parner.samsung.com, dirigido a los encargados de su aprobación (CS field Operation / CS Service Administration Group RMA (Approve), Supervisor SAMCOL-SVC IM B2B Service Group (Approve), CS field Operation / CS Service Administration Group Warranty (Approve), Professional CS field Operation / CS Service Administration Group/SAMCOL (Approve), Senior Manager, CS planning / CS Customer Satisfaction Team/SAMCOL (Approve), CS Planning / CS business Management part/SAMCOL (Approve)). En el consolidado se relacionan los siguientes datos:

- 14**
- Anexo de la cotización.
 - Solicitud: Aprobación de pago por recolección en casa del cliente.
 - Desplazamiento del producto: Lugar de origen y destino.
 - Valor total: Monto cotizado.
 - Antecedentes: Informar motivo y hechos por lo cual es requerido el proceso.
 - Nombre del cliente.
 - Número de cédula.
 - Dirección.
 - Ciudad.
 - Departamento.
 - Modelo.
 - Serial.
 - Teléfono de contacto.
 - Fecha de compra.
 - Motivo: Generar por medio de DHL la recolección para finalizar el caso.

Auditor

Correo
corporativo
Knox

Adicionalmente, se adjuntan la evidencia de la incidencia y cotización.

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

<p>SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN ESPECIAL (PUMI) PARA COSTOS ADICIONALES DEL OPERADOR LOGÍSTICO: Una vez identificado los casos que generar sobre costo para el proceso de recolección por parte del operador logístico DHL, el asesor solicita por medio de una solicitud denominada pumi, la autorización especial para respaldar los montos de traslado 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: tranking.rma@parner.samsung.com, dirigido a los encargados de su aprobación (CS field Operation / CS Service Administration Group RMA (Approve), Professional CS field Operation / CS Service Administration Group/SAMCOL (Approve), Senior Manager, CS planning / CS Customer Satisfaction Team/SAMCOL (Approve), CS Planning / CS business Management part/SAMCOL(Approve)). En el consolidado se relacionan los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anexo de la cotización. • Solicitud: Aprobación de pago por recolección en casa del cliente. • Desplazamiento del producto: Lugar de origen y destino. • Valor total: Monto cotizado. • Antecedentes: Informar motivo y hechos por lo cual es requerido el proceso. • Nombre del cliente. • Número de cédula. • Dirección. • Ciudad. • Departamento. • Modelo. • Serial. • Teléfono de contacto. • Fecha de compra. • Motivo: Generar por medio de DHL la recolección para finalizar el caso. <p>Adicionalmente, se adjuntan la evidencia de la incidencia y cotización.</p>			
15		Auditor	Correo corporativo Knox
16	<p>ELIMINACIÓN DE RN: Se envía un archivo Excel con el consolidado de los casos aprobados para eliminación de RN al coordinador del proceso para que genere el respectivo proceso.</p>	Auditor	Correo corporativo Knox

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

3.1.11 FLUJOGRAMA DEL PROCESO



https://drive.google.com/file/d/1AMH_PnaINMp7OP59nkASV9PENOG3pbAv5tBq/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.

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

	Proceso Outbound, donde a través de una encuesta se califica la
CSS:	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.
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).

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

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)
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.

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

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.
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 CAMBIOS		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
QINGS (Quality Information)	SAW TAT aprobación y rechazo (Días promedio mes) *Días calendario	Promedio de días que se demora todos los SAW gestionados en el mes en cambiar a estado Rechazo o Aprobado	Indica la cantidad de días promedio que se tarda en cambiar el SAW de estado solicitado a Rechazo o Aprobado	≤ 1.2 : 130% ≤ 1.4 : 100% ≤ 1.6 : 80% > 1.6 : 0%	10%	Mensual
		Porcentaje de SAW en estado rechazado sobre el total de SAW auditados.	Porcentaje de SAW rechazados durante el periodo	≤ 20 : 130% ≤ 25 : 100% ≤ 30 : 80% > 30 : 0%		
GCIC	Calidad Auditoría: 1. Aprobado, Revisando, Rechazado correctos 2. Aprobado: Causal correcta, evidencias completas y correctas 3. Revisando, Rechazado: Comentarios completos y claros, revisión del 100% del caso desde 1ra vez 4. Asegurar información del campo UN PBA para HHP en GSPN (si el	Verificación aleatoria realizada por Samsung.	Auditoría que realiza Samsung sobre las órdenes gestionadas.	\geq : 98%: 130% \geq : 96%: 100% \geq : 94%: 80% < 94 : 0%	10%	Mensual

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

producto enciende
debe registrarse la
información por parte
del ASC, de lo
contrario no se
puede aceptar el
caso).

5. Tipificaciones de
cada revisando,
contacto con cliente,
y cualquier acción
sobre el caso

6. Adjuntar todos los
documentos/correos
del caso en GCIC

		<=8: 130% <=9: < 100% = <=10: 10% Mensual 80% >10: 0%	
Refund TAT (Días promedio mes) *Días calendario			
		<=8: 130% <=9: < 100% = <=10: 10% Mensual 80% >10: 0%	
Exchange TAT (Días promedio mes) *Días calendario			
GCIC	Calidad Refund:		
	1. Documentos correctos para pago		
	2. Datos clientes correctos en sistema		
	3. Tipificaciones de cada revisando del caso/documentos, contacto con cliente, y cualquier acción sobre el caso		
	4. Adjuntar todos los		
	Verificación aleatoria realizada por Samsung.	Auditoria que realiza Samsung sobre las órdenes gestionadas. 0 = 130% > 1 = 100% = 100% 2 >= 0%	10% Mensual

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

documentos/correos
del caso en GCIC

		<=8: 130% <=10: < 100% = <=12: 10% 80% >12: 0%			
GCIC	Calidad Notas Crédito: 1. Documentos generados al almacén correcto, por el valor correcto siguiendo el proceso de paparless 2. Tipificaciones de cada revisando del caso/documentos, contacto con cliente/almacen, y cualquier acción sobre el caso 3. Adjuntar todos los documentos/correos del caso en GCIC	Verificació n aleatoria realizada por Samsung.	Auditoria que realiza Samsung sobre las órdenes gestionadas.	0 = 130% 1= > 100% = 2= 80% 2>= 0%	15% Mensual
				<=19% : 130%	
				<=21% : 100%	15% Mensual
				<=23% : 80% >23%: 0%	

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

QINGS (Quality Information)	Cantidad SAW aprobados/rechazos en más de 7 días	Promedio de SAW que se demora más de 7 días gestionar el cambio ha estado Rechazo o Aprobado durante el mes.	Indica la cantidad de SAW promedio que se tarda tardaron más de 7 días en cambiar de estado solicitado a Rechazo o Aprobado	= 0	-10%	Mensual
	Conciliación de inventario en bodegas Cantidad de productos sin conciliar			= 0	-10%	Mensual
	Lead Time de Retorno de Producto (EW) D+45	casos no superen 45 días en el EW		> 0	-10%	Mensual
SAP	Reporte y análisis: Return set verification in claim (ZTLOG103) *Antes del 10 de cada mes	La totalidad de los SAW de productos IM deben contar la verificación del Return set verification.	Medición la cual confirma que los SAW de un producto IM cuenten con 3 marcaciones de la letra Y antes de ser aprobado. * Pendiente actualización por parte de Samsung.	= 1	-10%	Mensual

	OPERACIÓN SAMSUNG	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO CAMBIOS	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 CAMBIOS	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