

	OPERACIÓN	Versión: 1
	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN CÉLULA DE VENTAS CLARO SWAT</b>	Fecha de Aprobación: 07/12/20
	Elaborado por: John Triana	Aprobado por: Jaime García

## 1. OBJETIVO

Dar el cumplimiento a las ventas cruzadas realizadas por el front al momento de realizar soporte al cliente y que esta sea realizada de forma correcta y si es venta nueva, móvil o terminales y tecnología la célula de ventas garantizar esa venta.

## 2. ALCANCE

Garantizar el debido cumplimiento de las políticas de ventas al momento de esta realizar respectivamente sea móvil, hogar o terminales y tecnología.

## 3. DEFINICIONES

- **RR (AS400):** Sistema para gestionar los clientes de la Compañía, maneja información personal de los suscriptores, ordenes de trabajo y aviso final reciente del suscriptor: quiere decir que el sistema gestiona los procesos de venta, instalación, activación de servicios, servicio postventa.
- **HOJA DE VENTAS ALMACONTACT:** Es un espacio digital privado de almacontact donde el front puede ingresar la información de las ventas realizadas el cual llega a la célula de ventas para realizar el respectivo proceso.
- **CÉLULA DE VENTAS:** Área encargada de generar la venta cruzada de servicios hogares nuevos, servicios móviles (línea nueva-migración-portabilidad) o terminales y tecnología.
- **BACK DE VENTAS:** Encargado de realizar seguimientos a las ventas próximas a instalar, canceladas o no instaladas, informes o reportes a petición del cliente y realizar el respectivo proceso de legalización de las ventas según corresponda.
- **MARCACIÓN:** Es el código que se registra en RR (AS400). La marcación la cual se deja es (CTA) ya que se realiza la respectiva verificación de que se aprovisionaron de forma correcta los códigos de ventas, que el

	OPERACIÓN	Versión: 1
	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN CÉLULA DE VENTAS CLARO SWAT</b>	Fecha de Aprobación: 07/12/20
	Elaborado por: John Triana	Aprobado por: Jaime García

suscriptor no este en mora o tenga aviso final y si sé que requiere el respectivo agendamiento.

- **VENTA HOGAR OT CERRADA:** Es la venta realizada por el front que corresponde a una venta de adicionales, Up-grades de internet, tv y voz. Que no requieran instalación de algún dispositivo el cual el técnico tenga que acercarse al predio.
- **VENTA HOGAR OT ABIERTA:** Corresponde a las ventas que requieren que el técnico tenga que acercarse al predio a instalaciones de dispositivos, (Instalaciones de servicios principales, tv-internet o telefonía) modem dual band-si lo requiere la capacidad de internet que ahora es de 150 megas en adelante, decodificadores adicionales, Ultrawifi )
- **VENTAS MÓVILES (LÍNEA NUEVA):** Corresponde a la venta cruzada del front respectivamente del cliente interesado en una línea nueva, el cual se realizar con un ofrecimiento de planes respetivo a las políticas de línea nueva (Costos y descripción del plan). Donde se valida identidad, lectura de contrato y envió de SIM CARD donde lo desee el cliente.
- **VENTAS MOVILES (MIGRACIÓN):** Corresponde a la venta cruzada del front donde se le realiza el cliente ofrecimiento de tener un plan de voz y datos con nosotros dependiendo la política de Migración (Prepago a Postpago) (Costos y descripción del plan). Donde se valida identidad lectura de contrato
- **VENTAS MOVILES (PORTABILIDAD):** Corresponde a la venta cruzada del front donde se le realiza el cliente ofrecimiento mediante los beneficios cambiarse a nuestro operador. (Costos y descripción del plan) según la política de portabilidad. Donde se valida identidad lectura de contrato y envío de SIM CARD donde desee el suscriptor o también se puede realizar por el proceso de SIM ADQUIRIDA
- **VENTAS TERMINALES Y TECNOLOGIA:** Corresponde solo a la intención del cliente en tener información sobre su cup con nosotros por la plataforma poliedro. Donde se realizar la respectiva validación

	OPERACIÓN	Versión: 1
	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN CÉLULA DE VENTAS CLARO SWAT</b>	Fecha de Aprobación: 07/12/20
	Elaborado por: John Triana	Aprobado por: Jaime García

identidad, respectiva reserva en poliedro e notus y respectiva lectura de contrato.

- **POLIEDRO:** Plataforma de Claro donde se realizan las ventas móviles (Línea Nueva, Migración, Portabilidad). Y también las reservas de terminales y tecnología. Nos muestra el cupo del cliente y la cantidad de cuotas y el valor de ellas.
- **VISOR UNICO:** Plataforma de claro donde se realiza el estudio de crédito para poder realizar venta nueva de servicios fijos.
- **OTP INTERNO:** Aplicación para realizar la validación de identidad de los clientes.

#### 4. DESARROLLO DE ACTIVIDADES

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<b>RECEPCIÓN DE LA INFORMACION DE LA VENTA:</b> El Backoffice de la célula de ventas recibe la información de la venta y revisa que tipo de venta fue (Empaquetamiento, Servicio nuevo, Upgrade, Servicios adicionales) Móvil (Migraciones, portabilidad, línea nueva) Terminales y tecnología.	BackOffice	Hoja de Ventas Almacontact
<b>PROCESO DE VENTAS ALMACONTACT SWAT(FRONT Y CELULA DE VENTAS)</b>			
2	<b>IDENTIFICAR EL TIPO DE VENTA:</b> Si es una venta de hogar de servicios nueva. <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Ingreso de la venta (Hoja de ventas almacontact)</li> <li>B. Se transfiere la llamada de parte del front a la célula de ventas.</li> <li>C. Se realiza el ofrecimiento de tarifa.</li> <li>D. Se realiza validación de crédito e identidad. (OTP INTERNO E VISOR UNICO)</li> <li>E. Se procede a la lectura del contrato.</li> <li>F. Se procede a realizar la digitación de la venta por visor único y agendar la visita en módulo de agendamiento.</li> </ul> <b>VENTAS CON OT ABIERTAS:</b> Ventas de (Ultra wifi, decodificadores adicionales, modem dual band-si lo requiere, servicios principales) <ul style="list-style-type: none"> <li>G. Ingreso de la venta (Hoja de ventas almacontact)</li> <li>H. Se realiza la respectiva revisión o filtro a la venta</li> </ul>	BackOffice	Hoja de Ventas Almacontact, RR, Visor Único, OTP

	OPERACIÓN	Versión: 1
	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN CÉLULA DE VENTAS CLARO SWAT</b>	Fecha de Aprobación: 07/12/20
	Elaborado por: John Triana	Aprobado por: Jaime García

	<p>realizada por el front.</p> <p><b>I.</b> Códigos de la nueva tarifa, cantidad y servicios provisionados</p> <p><b>J.</b> Se revisa que este agendada en módulo de agendamiento.</p> <p><b>K.</b> Se le realizar su respetivo seguimiento de que la venta se instale.</p>		
<b>3</b>	<p><b>VENTAS MOVILES (LINEA NUEVA):</b> Una vez validada la venta en la hoja de ventas, se valida la tipología del cliente para poder realizar la venta (Poliedro), paso siguiente se valida identidad del cliente y ofrecimiento del plan que aplique para línea nueva (costos y descripción del plan), lectura de contrato y por último envío de la SIM CARD por medio del operador logístico.</p> <p><b>VENTAS MOVILES (MIGRACION):</b> Una vez validada la venta en la hoja de ventas, se valida la tipología del cliente para poder realizar la venta (Poliedro), y la capacidad de recarga del cliente para tener claro el ofrecimiento del plan apto para el cliente, paso siguiente se valida identidad del cliente, ofrecimiento del plan que aplique para Migración y lectura de contrato.</p> <p><b>VENTAS MOVILES (PORTABILIDAD):</b> Una vez validada la venta en la hoja de ventas, se valida la tipología del cliente para poder realizar la venta (Poliedro), , paso siguiente se valida identidad del cliente ,se le hace envío de código NIP, ofrecimiento del plan que aplique para portabilidad ,si le aplica algún descuento por la portabilidad, lectura de contrato y envío de SIMC CARD por medio del operador logístico.</p>	<b>BackOffice</b>	<b>Poliedro, Operador Logístico, Otp</b>
<b>4</b>	<p><b>VENTAS DE TYT:</b> Se realiza validación de la hoja de ventas del terminal o tecnología del cual el cliente se interesó, se revisa inventario que esté disponible, se realiza validación de identidad y cupo, se realiza la reserva en POLIEDRO Y NOTUS y a la misma vez se realiza la lectura del contrato.</p>	<b>BackOffice</b>	<b>Poliedro, Notus, Otp</b>
<b>5</b>	<p><b>SEGUIMIENTO A LA VENTAS:</b> El back office de ventas, debe realizar el seguimiento a las ventas próximas a instalar para dar buen proceso a la instalación de las ventas.</p>	<b>BackOffice</b>	<b>Excel</b>

	OPERACIÓN	Versión: 1
	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN CÉLULA DE VENTAS CLARO SWAT</b>	Fecha de Aprobación: 07/12/20
	Elaborado por: John Triana	Aprobado por: Jaime García

<b>6</b>	<b>LEGALIZACIÓN DE VENTAS (HOGAR Y MOVIL).</b> Legalización de las ventas nuevas de hogar y de móvil respectivamente, se descarga el informe de SAC y en el informe de Excel, se renombra la llamada con IDLLAMADA_EXTENSIÓN_LOGIN_FECHADELAVENTA, se guarda el archivo delimitado por comas y se realiza el respectivo cargue por la ruta (Contrato-Soporte de ventas grabada-cargue de soporte de ventas grabadas) se escoge el aliado, el mes del año y se carga.	<b>BackOffice</b>	<b>Sac, Excel</b>
<b>7</b>	<b>LEGALIZACIÓN TYT:</b> Se realiza el informe según la meta data en Excel informada por el supervisor comercial de claro, para realizar el cargue en el sharepoint comercial de ventas de claro, en la ruta informe legalización TYT y se renombra el archivo Informe TT_ALMACONTACT_CANTIDADETYT_FECHADECARGUE.	<b>BackOffice</b>	<b>Excel, Share point</b>
<b>PROCESO DE VENTAS ALMACONTACT SWAT (FRONT Y CELULA DE VENTAS)</b>			
<b>9</b>	<b>IDENTIFICAR SI LAS VENTAS NO APARECEN EN HOJA DE VENTAS DE CLARO:</b> Realizar un respectivo seguimiento con la base de manejo de ventas de Almacontact y la hoja de ventas que nos envía claro para realizar el respectivo proceso, Sea reclamación de ventas o escalamiento a otra área asignada.	<b>BackOffice</b>	<b>Excel</b>

## 5. INDICADORES DE GESTIÓN

Nombre Indicador	Origen de los Datos	Formula de la medición
<b>HOJA DE VENTAS CLARO</b>	BASE ENVIADA POR CLIENTE (Claro)	Se realiza cruce información entre la base de manejo de ventas y la del cliente, para realizar el respectivo proceso de qué cantidad no aparece y que cantidad se reclaman

## 6. FLUJOGRAMA DE PROCESO

<https://app.diagrams.net/#G1ViB5XnxgdC9coC9iGGV-9wJxvLzJeZeO>

	OPERACIÓN	Versión: 1
	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN CÉLULA DE VENTAS CLARO SWAT</b>	Fecha de Aprobación: 07/12/20
	Elaborado por: John Triana	Aprobado por: Jaime García

## 7. MODELO DE GESTIÓN OPERATIVA

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
<b>Diálogo Diario</b>	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
<b>Diálogo Semanal</b>	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
<b>Confirmación de Proceso</b>	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
<b>Confirmación de Funciones</b>	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
<b>Agenda del Líder</b>	Actividad que nos ayude a organizar más eficientemente el tiempo de los Líderes	Semanal	Supervisor / Coordinador / Gerente	Semanal	30 min

	OPERACIÓN	Versión: 1
	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN CÉLULA DE VENTAS CLARO SWAT</b>	Fecha de Aprobación: 07/12/20
	Elaborado por: John Triana	Aprobado por: Jaime García

<b>Adherencia a las prácticas</b>	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
<b>Reuniones Mejora continua</b>	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
<b>Circuito Mejora Continua</b>	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
<b>Reuniones Barómetro</b>	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