



| | | | |
|---|-------------------------------|----------------------|------------|
|  | Procedimiento de Venta | Código | PR-01 |
| | | Clasificación | Interna |
| | | Revisión N° | 03 |
| | Proyecto Canales Digitales | Fecha de elaboración | 10.07.2015 |
| | | Página | 1 de 7 |

PROCEDIMIENTO DE VENTA

| | |
|---------------|---------------|
| Revisado por: | Aprobado por: |
| | |
| Fecha: | Fecha: |

| | | | |
|---|-------------------------------|----------------------|------------|
|  | Procedimiento de Venta | Código | PR-01 |
| | | Clasificación | Interna |
| | | Revisión N° | 03 |
| | Proyecto Canales Digitales | Fecha de elaboración | 10.07.2015 |
| | | Página | 2 de 7 |

1.0 OBJETIVO:

El objetivo de este procedimiento es estandarizar la metodología de trabajo del equipo comercial e implementaciones en lo referente al proceso de venta de servicios transaccionales.

2.0 ALCANCE:

Este procedimiento aplica desde la preparación de la primera visita al cliente, hasta la implementación y liberación por primer uso.

3.0 DEFINICIONES:

Proceso de Venta: El proceso de venta considera la migración desde Banconexión al nuevo canal “Nueva Internet”, para aquellos clientes Empresa que envían Cartas de Instrucción y consultan movimientos y saldos consolidados de manera frecuente y con alto riesgo operacional.

Equipo Comercial: Personal compuesto por el Ejecutivo Comercial y el ejecutivo de cash management


Ejecutivo Comercial (de cuenta): Personal responsable de llevar la relación comercial con el cliente, y de apoyar el proceso de venta, de acuerdo a las políticas comerciales del Banco de Chile.

Ejecutivo Cash Management: Líder del proceso de venta, encargado de realizar la presentación frente al cliente de los beneficios del nuevo canal “Nueva Internet” y como este funciona para el módulo de cartas de Instrucción.
Debe utilizar Artikos para dejar registro y trazabilidad de la gestión comercial.

Implementaciones: Unidad encargada de generar y validar la documentación necesaria para implementar los servicios que se le vendieron al cliente, así como también desarrollar en conjunto con el cliente, capacitaciones y entrenamientos que permitan usar dichos servicios.

Visado: Unidad encargada de autorizar firmas del contrato de acuerdo al informe legal vigente del Banco de Chile.

Check List: Lista de chequeo utilizada por implementaciones para capacitar in situ al cliente

| | | | |
|---|-------------------------------|----------------------|------------|
|  | Procedimiento de Venta | Código | PR-01 |
| | | Clasificación | Interna |
| | | Revisión N° | 03 |
| | Proyecto Canales Digitales | Fecha de elaboración | 10.07.2015 |
| | | Página | 3 de 7 |

FSI: Formulario de solicitud de Implementación que se debe utilizar para dar inicio al proceso formal de confección de contrato. Sin este documento, no se puede iniciar el proceso formal de migración a “Nueva Internet”

Artikos: WorkFlow Banco que se utiliza durante todo el proceso de Venta. Utilizado por las unidades involucradas para dejar registro de cada actividad con el cliente.

Kit de Venta: Materiales a usar por los ejecutivos que realicen la visita al cliente, de manera de ayudar al cliente para que migre al canal Nueva Internet.

Banconexión: Portal mediante el cual realizan sus operaciones tradicionalmente las Empresas clientes del Banco de Chile.

Portal Interno: Portal Web que permite a los funcionarios del Banco de Chile poder registrar y crear permisos y autorizaciones para las Empresas que decidan migrar de Banconexión a la “Nueva Internet”.

4.0 RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad del equipo comercial (ejecutivo de cuenta y de cash management) y técnico (Implementaciones) cumplir con este procedimiento en lo relativo a la preparación de información para realizar la pre-venta (a partir de la primera visita) y apoyar en lo relativo al envío de contratos a la unidad de Implementación.

Es responsabilidad de la unidad de implementación apoyar técnicamente al equipo comercial durante las primeras visitas que se realicen al cliente, además de hacerse cargo de toda la parte documental y de entrenamiento propio de su quehacer.


5.0 DESCRIPCION:

5.1 Preparación de la visita.

Cuando se lleve a cabo una visita a cliente durante el proceso de venta, el equipo comercial deberá preparar toda la información necesaria para explicar correctamente al cliente los beneficios de migrar de Banconexión al nuevo canal digital “Nueva Internet”.

El Ejecutivo de Cash Management deberá preparar a su vez el KIT de visita, el cual consiste en:

1.-Caja Corporativa del Banco de Chile, la cual contiene información general de “Nueva Internet. Además, esta caja contiene un presente para el cliente a nombre del Banco de Chile.

| | | | |
|---|-------------------------------|----------------------|------------|
|  | Procedimiento de Venta | Código | PR-01 |
| | | Clasificación | Interna |
| | | Revisión N° | 03 |
| | Proyecto Canales Digitales | Fecha de elaboración | 10.07.2015 |
| | | Página | 4 de 7 |

2.- De manera opcional, se usará un mini-proyector y pizarra de presentación multimedia, para realizar la presentación a cliente de la “Nueva Internet”. Esta presentación estará a cargo del Ejecutivo de Cash Management.

De ser requerida, la unidad de Implementación podrá apoyar técnicamente al equipo comercial con información de disposición acerca de navegadores, dispositivos de seguridad, ect

5.2 Visita a Cliente e inicio de migración a “Nueva Internet”

Una vez que Ejecutivo Cash realice la presentación y entregue la caja, y si cliente decide migrar a “Nueva Internet”, el Ejecutivo de Cash Management deberá enviar a la unidad de documentación (confección) el **FSI** para que este sea llenado y trabajado.

Existen dos alternativas para el llenado del FSI:

5.2.1 Entrega de FSI llenado directamente por Ejecutivo Cash

Bajo esta modalidad, el ejecutivo deberá llenar el contenido completo del FSI, para luego ser enviado a la unidad de Documentación, quienes confeccionarán el contrato. El ejecutivo debe tener especial cuidado a la hora de enviar las tarifas acordadas con el cliente. Para mayor información de valores puede consultar el mini-sitio de la nueva internet en <http://bchapp217/minisitio nuevainternet/>.

5.2.2 Entrega de FSI con datos mínimos a Documentación:

Bajo esta modalidad, el ejecutivo deberá enviar los siguientes datos a confección, para que esta unidad llame al cliente y complete el FSI:


.-RUT Empresa, Razón Social

.-Cuenta

.-Tarifa Acordada (referencia a punto 5.2.1)

.- Teléfono actualizado de cliente

Toda la información ya sea para punto 5.2.1 o 5.2.2, deberá ser enviada vía correo electrónico a la unidad de Documentación.

| | | | |
|---|-------------------------------|----------------------|------------|
|  | Procedimiento de Venta | Código | PR-01 |
| | | Clasificación | Interna |
| | | Revisión N° | 03 |
| | Proyecto Canales Digitales | Fecha de elaboración | 10.07.2015 |
| | | Página | 5 de 7 |

5.3 Envío, revisión y aceptación de Contratos por parte del Cliente

Una vez completo el FSI, la unidad de documentación procede a confeccionar el contrato. Este será enviado a cliente, quién lo revisa y envía OK a la Unidad de Documentación. Finalmente la unidad de documentación escanea el contrato y lo sube a ARTIKOS.

En base a la documentación enviada por parte del cliente, la unidad de documentación utilizará el “Portal Interno” para crear los permisos y autorizaciones que la Empresa ha definido para los apoderados representantes de la Empresa.

En paralelo, la unidad de Documentación enviará a la unidad de visado los contratos para que se de el VB a las firmas que contenga el contrato.

Una vez que Visado da el OK, la unidad de documentación deberá configurar las aplicaciones, empresas, usuarios, roles y cuentas asociados.

5.4 Entrega, habilitación y sincronización de Digipass

Implementaciones enviará al cliente el dispositivo de seguridad “Digipass” mediante empresa “Nexxo”.

Para estos efectos, la unidad de Documentación (Implementaciones) operará como “Sucursal Virtual”, activando y ayudando en la sincronizando del “Digipass”.

Una vez que el cliente envíe los documentos firmados necesarios para su habilitación (el Digipass operará con SAFA, o sistema IDG), se procederá a la activación del Digipass.

La Sincronización del Digipass la podrá realizar el propio cliente a través del nuevo portal “Nueva Internet” (Mi perfil o enrolamiento).


No obstante lo anterior, el cliente podrá llamar a Fonobank Corporativo para sincronizar el Digipass.

5.5 Notificación a cliente y planificación de entrenamiento (de ser necesario)

Una vez que Implementaciones ha activado los dispositivos de seguridad y ha configurado las aplicaciones para que el cliente pueda usar el servicio contratado, se notifica al cliente de esta situación para que pueda comenzar a operar sin inconveniente.

Para los primeros 20 clientes que implementen “Nueva Internet”, la unidad de Implementaciones los visitará para hacer la pruebas correspondientes de liberación y uso.

En caso de ser necesario y si realmente se requiere, cliente podrá solicitar entrenamiento para el uso de la “Nueva Internet”. Para estos efectos se planificará y fijará, una fecha para llevar a cabo el entrenamiento necesario, de manera que cliente pueda comprender y usar correctamente el servicio.

| | | | |
|---|-------------------------------|----------------------|------------|
|  | Procedimiento de Venta | Código | PR-01 |
| | | Clasificación | Interna |
| | | Revisión N° | 03 |
| | Proyecto Canales Digitales | Fecha de elaboración | 10.07.2015 |
| | | Página | 6 de 7 |

5.6 Cierre y Encuesta

Finalizada la implementación, se realiza una encuesta de satisfacción al cliente para medir su percepción del servicio.

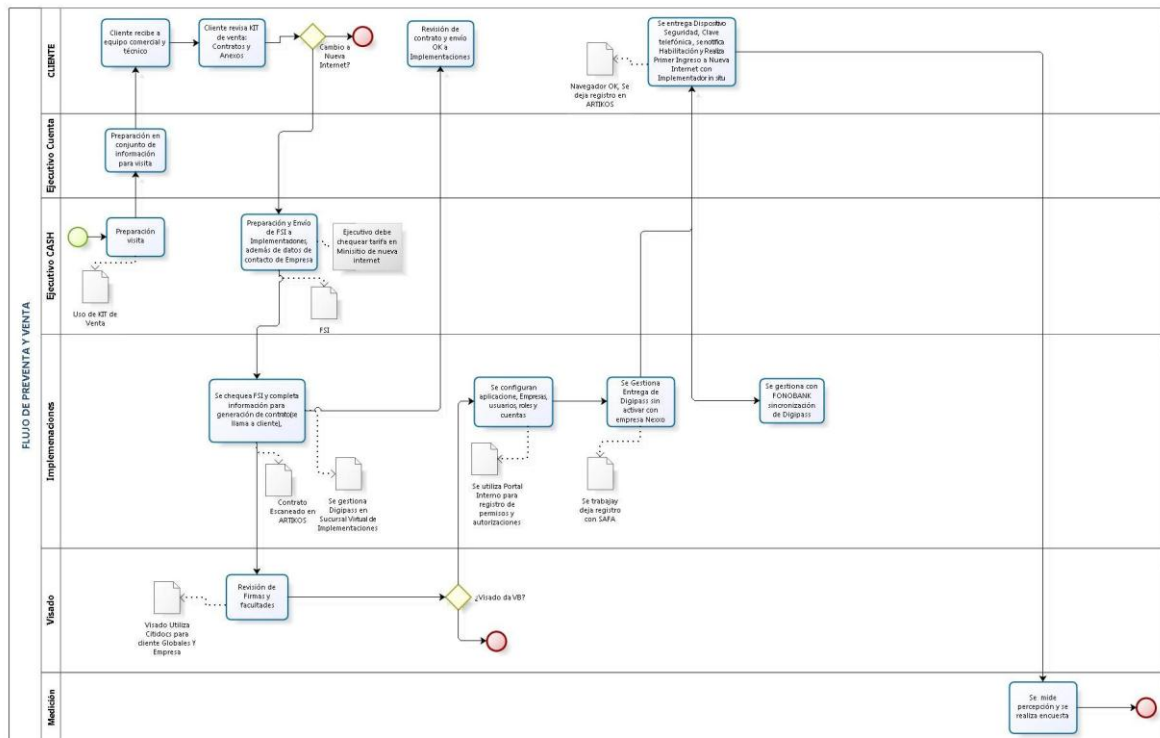



Diagrama de flujo Proceso de venta

6.0 REFERENCIA:

- Check List Implementación
- ARTIKOS
- FSI

| | | | |
|---|-------------------------------|----------------------|------------|
|  | Procedimiento de Venta | Código | PR-01 |
| | | Clasificación | Interna |
| | | Revisión N° | 03 |
| | Proyecto Canales Digitales | Fecha de elaboración | 10.07.2015 |
| | | Página | 7 de 7 |

7.0 CONTROL DE REGISTROS

| Identificación | Soporte | Almacenamiento / Cargo | Protección | Recuperación | Retención | Disposición |
|----------------|---------|---------------------------|------------|--------------|-----------|-------------|
|----------------|---------|---------------------------|------------|--------------|-----------|-------------|

8.0 CONTROL DE MODIFICACIONES

| Fecha Modificación | Modificación | Versión |
|--------------------|--------------|---------|
| | | |