
	Procedimiento de Venta, Implementación y Postventa	Código	PR-01
		Clasificación	Interna
		Revisión N°	07
	Proyecto Canales Digitales	Fecha de elaboración	10.10.2016
		Página	1 de 14

PROCEDIMIENTO DE VENTA, IMPLEMENTACIÓN Y POSTVENTA NUEVA INTERNET

Revisado por:	Aprobado por:
Stephanie Smith S. Mauricio Pino Q. Jorge Ibáñez E.	María Loreto Saavedra P. Guillermo Intriago L. Gonzalo Collarte T.
Fecha: 10/10/2016	Fecha:

	Procedimiento de Venta, Implementación y Postventa	Código	PR-01
		Clasificación	Interna
		Revisión N°	07
	Proyecto Canales Digitales	Fecha de elaboración	24.05.2016
		Página	2 de 14

OBJETIVO:

Este procedimiento tiene por finalidad estandarizar la metodología de trabajo de los equipos comerciales, implementaciones y Servicio Cliente en lo referente al proceso de venta, Documentación, Implementación y Post venta de servicios transaccionales asociados a la Nueva Internet Empresa.

ALCANCE:


Este procedimiento aplica desde la coordinación y preparación de la visita y cierre con el cliente, pasando por la generación y firma del contrato, implementación y activación, hasta entrega formal a postventa (Servicio Corporativo).

DEFINICIONES:

Equipo Comercial

Personal compuesto por ejecutivo de Cuentas, asistente comercial, oficial de cuenta y ejecutivo de Cash Management, cuyas funciones son:

- Ejecutivo de Cuentas: Responsable de llevar la relación comercial con el cliente, y de apoyar el proceso de venta, de acuerdo a la [Declaración Corporativa](#) del Banco de Chile.
- Ejecutivo Cash Management: Encargado de coordinar la Demo de Nueva internet frente al cliente (para lo anterior, se apoyará en el equipo de “Gestión del Cambio” quienes hacen la presentación).
- Asistentes de Cash Management y Oficiales de Cuenta y Asistentes Comerciales para Mayorista: Encargados de llenar y Completar el FSI (Formulario de Solicitud de Implementación), el cual debe ser enviado posteriormente a la unidad de confección.

	Procedimiento de Venta, Implementación y Postventa	Código	PR-01
		Clasificación	Interna
		Revisión N°	07
	Proyecto Canales Digitales	Fecha de elaboración	24.05.2016
		Página	3 de 14

Proceso de Venta

Conjunto de actividades que comienzan con el cierre de una visita de negocio por parte del [Equipo Comercial](#), el cual da inicio a una serie de actividades contractuales por parte de Documentación, arrojando como resultado un cliente activado y operando en “Nueva Internet”

Mini Sitio

Portal Web de Intranet del Banco con información tanto para el [Proceso de Venta](#) como para la administración de la nueva plataforma Empresa “Nueva Internet”, a través de funcionalidades para registrar y crear permisos/autorizaciones asociados a los siguientes tipos de cuentas empresa:

- Cuenta Corriente BCH y Global Citi.
- Cuenta Corriente M/E.
- Línea de Crédito en Cta. Corriente.

Kit de Venta

Es el material a usar durante la visita al cliente y estará compuesto de un regalo corporativo para el cliente según su segmento. Además el material contiene información general de “Nueva Internet”. El responsable será Gestión del Cambio

Presentación de Nueva Internet

Proceso liderado por “Gestión del Cambio”, quienes realizan la presentación (demo) frente al cliente, registrando en un acta de visita, toda la información resultante de la reunión.


Implementaciones

Departamento compuesto por las Unidades de “Documentación” y “Entrenamiento a Clientes”, apoyados por equipos de “Confección” y “Habilitación”, quienes estarán encargados de validar toda la documentación necesaria para implementar los servicios vendidos al cliente, así como eventualmente realizar la(s) capacitaciones(s) y/o entrenamientos¹ que permitan usar los servicios (en la medida que se vayan subiendo).

Visado

Unidad encargada de autorizar (o rechazar) los contratos, en función del Informe Legal Vigente del Banco de Chile.²

¹ El costo por los servicios de Entrenamiento será asignado al CUI del Ejecutivo Cash que lo solicite.

	Procedimiento de Venta, Implementación y Postventa	Código	PR-01
		Clasificación	Interna
		Revisión N°	07
	Proyecto Canales Digitales	Fecha de elaboración	24.05.2016
		Página	4 de 14

Formulario de Solicitud de Implementación

Documento utilizado para dar inicio al proceso de confección de contrato. El llenado de la información mínima del FSI es de responsabilidad de Asistentes de Cash Management y de los Oficiales de cuenta y Asistentes Comerciales de Mayorista y sin este documento, no puede iniciarse el proceso formal de habilitación del canal “Nueva Internet”.

Ficha de Requerimientos Mínimos

Formulario de levantamiento que permite determinar si el Cliente puede operar en la plataforma, disponible en [Anexo A](#).

Artikos (Servicio No Disponible por el Momento)

WorkFlow de gestión documental que se utiliza durante el proceso de evaluación o venta y entrenamiento de los productos contratados. Utilizado por las unidades involucradas para dejar registro de cada actividad con el cliente.

Servicios Corporativos (SSCC)


Departamento que atiende la Post-venta de Nueva internet, las consultas de los clientes de los segmentos GGEE, Mayorista, Corporativa, Multinacional, Inmobiliaria y Construcción y Sociedades de Inversión.

En caso que el front de SSCC no pueda dar respuesta a la consulta del cliente, el caso debe ser derivado a la unidad de “Gestión del cambio”

DESCRIPCIÓN DE RESPONSABILIDADES

Será responsabilidad del [Equipo Comercial](#), Asistentes de Cash Management y Oficiales de Cuenta y Asistentes Comerciales de Mayorista, y de [Implementaciones](#) cumplir con este procedimiento en lo relativo a la preparación de información para realizar la pre-venta (a partir de la primera visita), llenado y envío de solicitudes de implementación a la unidad de Documentación.

Será responsabilidad también de los Ejecutivos Fonobank el atender la Post-venta de Nueva internet.

	Procedimiento de Venta, Implementación y Postventa	Código	PR-01
		Clasificación	Interna
		Revisión N°	07
	Proyecto Canales Digitales	Fecha de elaboración	24.05.2016
		Página	5 de 14

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

A continuación se describen las actividades (en orden cronológico) desde que se prepara la visita hacia el Cliente hasta la confirmación de un contrato activado.

1. Preparación de la visita.

Objetivo: Obtener información preliminar antes de presentar al Cliente.

El Equipo comercial preparará la información necesaria y coordinará junto a la unidad de “Gestión del cambio” la presentación en dependencias del cliente para explicar correctamente los beneficios del nuevo canal digital.

2. Realizar Visita y Presentación al Cliente


Objetivo: Informar al cliente acerca de los servicios disponibles, que se trata de un nuevo canal (que funciona distinto a Banconexión) y de entregar la documentación requerida que permita cerrar el negocio.

Una vez que la unidad de “Gestión del Cambio” realiza la Presentación de Nueva Internet, deberán transmitir lo siguiente al cliente:

- i. Documentación formal requerida: Asistentes de Cash Management, Oficiales de Cuenta y Asistentes Comerciales de Mayorista deben Informar al Cliente que deberán entregar información de usuarios inscriptores y autorizadores para que puedan operar por la plataforma. Esta información debe ser llenada en el FSI y al cliente se le enviarán los contratos (si lo requiere) para su revisión y posibles consultas. La documentación (contratos) son los siguientes:
.-Contrato Marco, Anexo 2, Anexo 3, Anexo Tarifario.
- ii. Autorizadores e Inscriptores: Asistentes de Cash Management, Oficiales de Cuenta y Asistentes Comerciales de Mayorista deben Informar al Cliente que los Usuarios del [Anexo 3](#) y que en el caso de los Apoderados deben corresponder a los registrados en el Informe Legal Vigente (ILV) y explicar que podrán autorizar exclusivamente estos apoderados porque por el momento no existen Usuarios Delegados.
El Equipo Comercial No debe entregar listado de ILV (esa información es de conocimiento de la Empresa).

En el caso de los Inscriptores, a diferencia del modelo Banconexión, DEBEN tener dispositivo de seguridad. (Los dispositivos serán enviados por la unidad de Implementación a dependencias del cliente)

Navegadores: Debido a que la plataforma no funciona con todas las versiones, es necesario informar al cliente acerca de los navegadores soportados (Chrome, Firefox, Safari o Explorer versión superior a 9). En caso de requerirse una visita técnica este requisito debe estar resuelto por parte del cliente (las instalaciones de

	Procedimiento de Venta, Implementación y Postventa	Código	PR-01
		Clasificación	Interna
		Revisión N°	07
	Proyecto Canales Digitales	Fecha de elaboración	24.05.2016
		Página	6 de 14

navegador las realiza la empresa internamente con su área de soporte).
Responsable Gestión del Cambio e implementaciones

- iii. Servicios Tarifcados: Informar los costos de las Tarifas por los Servicios de Banca Digital y solicitar la Cuenta Corriente de cargo para el cobro de comisión (en caso que Empresa tenga más de una Cuenta). En caso que la Empresa tenga tarifas diferenciadas respecto de los productos ofrecidos, se debe informar que las rebajas se mantienen (Se habilitará para todo lo que se encuentra disponible)

3. Confección de Contrato

Objetivo: Generar un set de contratos con la información del negocio para ser firmado por el Cliente.

Para la confección del contrato existen dos modalidades de recepción del [FSI](#) por parte del equipo de Confección en la dirección de correo: confeccion@bancochile.cl

3.1. Asistente de Cash y Oficial de cuenta y Asistentes Comerciales de Mayorista envía FSI Completo:


Los asistentes y oficiales de cuenta y Asistentes Comerciales de Mayorista podrán complementar la información levantada durante la [Preparación](#) y que se validó durante la [Visita Comercial](#), para enviar el FSI al equipo de Confección de Contratos.

Equipo de Confección revisará la información y en caso de estar correcta enviará contrato para firma dentro de los primeros 2 días hábiles. En caso de existir errores será devuelto al asistente de Cash y/o el Oficial de cuenta y Asistentes Comerciales de Mayorista explicando el motivo del rechazo a más tardar dentro de las primeras 2 hrs. de recibida la solicitud.

3.2. Formulario de Solicitud es Derivado para su Confección:

Asistente de Cash y/o Oficial de cuenta y Asistentes Comerciales de Mayorista enviarán la información mínima requerida de la Tabla 1, especificando si el contrato será enviado a su mail o el del cliente, tal como se describe a continuación:

Información del Cliente	
Nombre del Cliente*:	
RUT*:	
Dirección Comercial*:	
Ejecutivo de Cash*:	
Ejecutivo de Cuenta*:	

	Procedimiento de Venta, Implementación y Postventa	Código	PR-01
		Clasificación	Interna
		Revisión N°	07
	Proyecto Canales Digitales	Fecha de elaboración	24.05.2016
		Página	7 de 14

Nombre Contacto 1*:		Cargo*:	
Dirección e-mail**:		Teléfono*:	
Enviar Contrato a Contacto			

Tabla 1. Información Mínima para Realizar Gestión de Llamado a Cliente

IMPORTANTE: En caso de no informarse estos datos Confección devolverá la solicitud. En caso contrario, se enviará la siguiente documentación al Cliente para ser firmada:

- [Contrato de Servicios Electrónicos Remotos](#).
- Anexo 2 ([Instrucciones Manuales](#)).
- Anexo 3 ([Creación de Usuarios](#)).
- [Tarifas Canales Remotos](#).

4. Recibir Documentación Firmada.

Objetivo: Gestionar set de contratos firmados por el Cliente.

El cliente deberá enviar el set de documentación dirigido a la Unidad de Habilitación, ya sea por mano o correo certificado a la oficina 536 de Agustinas 975 y recibirá un comprobante timbrado con la fecha y hora de recepción del contrato.


IMPORTANTE: Si no llega el set completo se notificará al, Asistente de Cash y Oficial de Cuenta y Asistentes Comerciales de Mayorista , de un rechazo en la recepción de la documentación.

Una vez recibidos los documentos, la Unidad de Habilitación generará un respaldo del contrato (scanner) para dejarlo disponible en una base de datos documental antes de asignar el requerimiento al área de Visado vía Citidocs.

5. Visar Documentación.

Objetivo: Autorizar el documento según las facultades del firmante.

****Mientras no esté operativa la auto-administración, para poder operar en la Nueva Internet, visado solo pedirá las facultades 2 ó 2.1****

	Procedimiento de Venta, Implementación y Postventa	Código	PR-01
		Clasificación	Interna
		Revisión N°	07
	Proyecto Canales Digitales	Fecha de elaboración	24.05.2016
		Página	8 de 14

Visado verificará por cada Apoderado las siguientes facultades:

SERVICIOS NUEVA INTERNET	FACULTADES REQUERIDAS (Se Suman)
TODOS LOS PRODUCTOS	
SIN AUTOADMINISTRACIÓN.	(2.0 ó 2.1)
CARTAS DE INSTRUCCIÓN	
CON AUTOADMINISTRACIÓN.	(2.0 ó 2.1) y (17 ó 27) y (17.1 ó 27) y (21 ó 22)

Tabla 2. Facultades Necesarias por Apoderado.

Para el(los) Apoderado(s) que cumplan con las facultades necesarias, Visado autorizará la documentación y asignará a la sección de Activaciones (Banco) un requerimiento SIEBEL con tipología T0.

En caso de existir algún reparo se notificará a Asistente de Cash y Oficial de Cuenta y Asistentes Comerciales de Mayorista acerca del reparo.


Para mayor información consultar [Anexo B](#) "Listado de Facultades Informe Legal"

6. Activación del Contrato.

Objetivo: Crear, modificar o eliminar Empresas o Usuarios y asociarles funcionalidades de acuerdo a lo contratado por el Cliente.

Con el VB de Visado, el equipo de Habilitación generará un requerimiento SIEBEL asignado al grupo de Activación BCH, para que realice las siguientes tareas:

- Creación Empresa:
 - Activación asignará la(s) Ctas. Ctes. a la(s) aplicaciones contratadas (En Proceso).
 - Activación enviará una notificación a la Empresa para que Autorice la configuración (Por Autorizar).
 - Empresa autorizará (o rechazará) la configuración (Autorizada/Rechazada).
- Creación de Usuario: Con la información del Anexo 3 para la [Creación de Usuarios](#), el equipo de Activación asociará al Usuario con la Empresa creada.
- Asignación de Roles: Con las aplicaciones y Cuentas Corrientes se asignará si un Usuario tendrá perfil de Inscriptor o Autorizador.

	Procedimiento de Venta, Implementación y Postventa	Código	PR-01
		Clasificación	Interna
		Revisión N°	07
	Proyecto Canales Digitales	Fecha de elaboración	24.05.2016
		Página	9 de 14

4. Confirmación de Activación: Una vez finalizada la configuración, el equipo de Activación finalizará el proceso enviando su confirmación a GestionID. Dependiendo del tipo de dispositivo dará origen a 2 tipos de comunicación de cara a cliente:

- Activación OK: Gestión ID informa que el cliente puede comenzar a operar inmediatamente (cuando todos los Usuarios tienen Digipass activado)
- Activación Ok (con Dispositivo pendiente de entrega) GestionID informa que la Empresa está activada pero con dispositivos de seguridad en proceso de despacho a través de un servicio de *Delivery* contratado por el Departamento de Implementaciones para estos fines.

SRES. *NOMBRE EMPRESA*****

At. *CONTACTO*****

Banco de Chile, en su permanente afán por mejorar los servicios entregados a sus clientes, le da la bienvenida a su **nuevo Portal Empresas**. Esta plataforma permitirá administrar de manera más ágil sus instrucciones hacia el Banco, así como las consultas relativas a la(s) Cuentas Corrientes que mantiene su Empresa en el Banco.

Para acceder al Nuevo Portal, por favor copie esta dirección en su navegador **<https://portalempresas.bancochile.cl/empresa>**

SRES. *NOMBRE EMPRESA*****

At. *CONTACTO*****


Banco de Chile, en su permanente afán por mejorar los servicios entregados a sus clientes, le da la bienvenida a su **nuevo Portal Empresas**. Esta plataforma permitirá administrar de manera más ágil sus instrucciones hacia el Banco, así como las consultas relativas a la(s) Cuentas Corrientes que mantiene su Empresa en el Banco.

Para acceder al Nuevo Portal, por favor copie esta dirección en su navegador <https://portalempresas.bancochile.cl/empresa>

IMPORTANTE: Este portal utiliza un nuevo dispositivo de seguridad que le haremos llegar en forma personalizada a la brevedad a los Usuarios informados para estos fines:

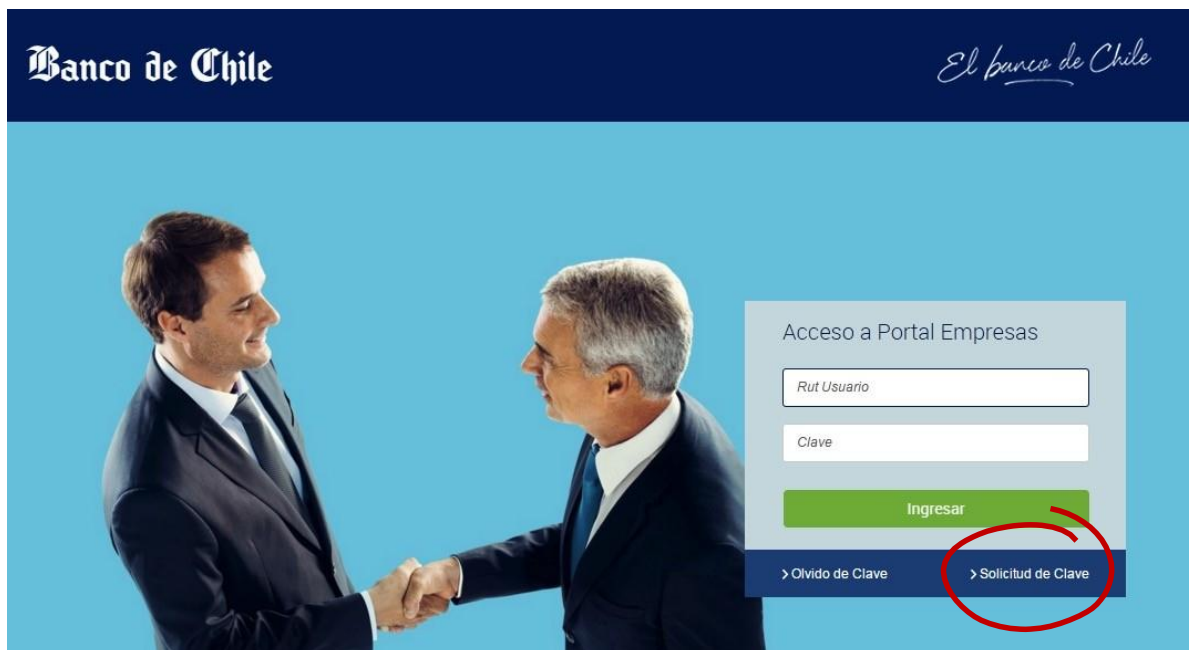
Una vez recibido el(los) dispositivo(s) por motivos de seguridad los Usuarios deberán entregar la documentación firmada antes de activar estos dispositivos.

Ante cualquier duda, le recordamos que puede ponerse en contacto con nosotros a través de **Fonobank Empresas al (600) 637 38 38.**

	Procedimiento de Venta, Implementación y Postventa	Código	PR-01
		Clasificación	Interna
		Revisión N°	07
	Proyecto Canales Digitales	Fecha de elaboración	24.05.2016
		Página	10 de 14


7. Activación de clave Nueva Internet.



Usuario con Digipass entregado y activado ingresará a la siguiente URL <http://portalempresas.bancochile.cl/empresa> para encontrar la siguiente pantalla:



Si cliente desea mantener por separado los dispositivos de seguridad, no tendrá inconveniente de operar en Portal Nueva internet. Si cliente desea unificar los dispositivos tampoco tendrá inconveniente.

La activación de clave se realizará vía auto-atención en el portal, en caso que Cliente no tenga una cuenta en Banconexión deberá activársele a través del servicio telefónico de Servicio-Cliente.

	Procedimiento de Venta, Implementación y Postventa	Código	PR-01
		Clasificación	Interna
	Proyecto Canales Digitales	Revisión N°	07
		Fecha de elaboración	24.05.2016
		Página	11 de 14

Solicitud de Clave

Para comenzar el proceso de ingreso a nuestro portal, seleccione una de las siguientes opciones:

- ¿Es Actualmente Usted Usuario de Banconexión?

☐ Si
 ☒ No
- Ingrese sus Datos

Rut Usuario
 Celular +569
 Email
- Ingrese Nueva Clave

Clave
 Reingrese Clave


0% Su nueva clave es:

Políticas de Seguridad para Contraseña

- > Debe tener como mínimo seis caracteres y máximo ocho.
- > Debe crear una clave alfanumérica (letras y números, debe contener al menos un número, una minúscula y una mayúscula).
- > Puede utilizar caracteres especiales. ⓘ
- > Recuerde que su nueva clave no debe ser igual a las últimas 4 registradas.

Figura 1. Solicitud de Clave Nueva Internet para Usuarios sin Cuenta en BCX.

Para activar su clave el Usuario llamará a SCC al 600 637 3838 para que los ejecutivos de la Mesa de Ayuda realicen su habilitación.




Solicitud de Clave

Estimado Cliente: Su clave ha sido generada exitosamente. Para activar su clave por favor comuníquese con nuestro Servicio a Clientes.

Mesa de Ayuda

Comuníquese con Fonobank
Llamando al 600 637 3838


	Procedimiento de Venta, Implementación y Postventa	Código	PR-01
		Clasificación	Interna
		Revisión N°	07
	Proyecto Canales Digitales	Fecha de elaboración	24.05.2016
		Página	12 de 14

ANEXO A: REQUISITOS MÍNIMOS FSI CANALES DIGITALES

Junto a la pestaña “Canales Digitales” debe llenarse la siguiente información requerida para la confección de un Contrato Nueva Internet:

** Debe completar también Pestaña Canales Digitales					
REQUERIMIENTOS MÍNIMOS - NUEVA INTERNET - CARTAS DE INSTRUCCIÓN					
Para implementar este servicio el cliente debe contar con los siguientes requisitos técnicos:					
*	Navegador Internet Explorer 9	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
*	Navegador Safari	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
*	Navegador Firefox	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
*	Navegador Chrome	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
Favor completar todos los campos					
*	Sistema operativo a utilizar	<input type="text"/>			
*	Conexión y velocidad Internet	<input type="text"/>			
Observaciones (Cliente / Banco):					
<input type="text"/>					

Figura 2. Ficha de Requerimientos Mínimos Canales Digitales.

	Procedimiento de Venta, Implementación y Postventa	Código	PR-01
		Clasificación	Interna
		Revisión N°	07
	Proyecto Canales Digitales	Fecha de elaboración	24.05.2016
		Página	13 de 14

ANEXO B: TIEMPOS ESTANDAR IMPLEMENTACIONES

.- Tiempo de confección va de 48 a 72 horas. (Depende de la contactabilidad del cliente).

.- Tiempo de permanencia en el cliente va de 5 a 7 días Hábiles app

.- Tiempo de visado 48 horas


.- Tiempo de activación en el sistema 24 horas**

*** Este tiempo depende de la cantidad de usuarios y productos que tenga el cliente, por lo que debimos tipificarlo según criticidad ídem los que hoy tenemos con BCX a menor escala en tiempos.*

Por ejemplo,

Una empresa con 2 cuentas, 2 usuarios es considerada Criticidad 1 y tiene un tiempo estándar de 2 días hábiles. (considera habilitación y revisión en el sistema).

Las contingencias se mantienen en 1 día, ya que se dispone de una persona con dedicación exclusiva para dejar al usuario operativo.

	Procedimiento de Venta, Implementación y Postventa	Código	PR-01
		Clasificación	Interna
		Revisión N°	07
	Proyecto Canales Digitales	Fecha de elaboración	24.05.2016
		Página	14 de 14