

NOMBRE DE LA POLITICA	PROCESO PARA DEFINIR UN CLIENTE COMO VIP
-----------------------	--

OBJETIVOS: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Definir un proceso Claro para definir cuando un cliente será VIP
ALCANCE: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Servicio al Cliente ➤ Soporte Técnico ➤ Ventas ➤ Cobros y Créditos ➤ Ingeniería ➤ Directores
RESPONSABLE: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Gerente de Cobros y Créditos ➤ Asistente de Cobros

DESCRIPCION DE LA POLITICA:

- Un cliente será considerado VIP cuando:
 - Su Plan sea Dedicado o Corporativo
 - Sea un cliente ISP
 - Su Plan Mensual sea Mayor de \$500.00
 - Haya una Negociación Especial de la Empresa con el Cliente

PROCESO

- El Área de Ventas (Asistente de Ventas) será el Responsable al cierre de Mes de enviar un Detalle a Cobros informando los clientes que deberán estar en Estatus Clientes VIP.
- En el Departamento de Cobros con dicho listado procederá a colocar a los clientes en Estatus CLIENTE VIP, con una Nota detallando que es cliente VIP.
- El Departamento de Ventas deberá ser claro con el cliente e informarle que sus pagos deben ser los primeros 05 días del Mes. Sin embargo tendrá un Margen de Negociación del Pago Mensual para que lo realice a más tardar el último día de Mes.

Elaborado por	Fecha de Elaboración
	16/02/2018

NOMBRE DE LA POLITICA	GESTION DE COBROS CLIENTES VIP
-----------------------	--------------------------------

OBJETIVOS: ➤ Definir la gestión a seguir por parte de Cobros para los clientes VIP	
ALCANCE: ➤ Cobros y Créditos	
RESPONSABLE:	
➤ Gestores de Cobros	Gestión
➤ Gerente de Cobros y Créditos	Seguimiento

DESCRIPCION DE LA POLITICA:

- La Cartera de Clientes VIP será asignado a los Gestores de Cobros para que realicen la labor correspondiente bajo los parámetros siguientes:
 - La Factura deberá ser enviada a más tardar el día 02 de Mes
 - Una vez enviada la Factura el gestor deberá confirmar la Recepción de la Misma

PROCESO

- El Gestor de Cobros tiene su listado de Clientes VIP Asignado y a quienes entre el día 01 y 02 de Mes le dará Prioridad a enviarle la Factura del Mes.
- El Gestor de cobros deberá de comunicarse con el cliente y confirmar la Recepción de la Factura.
- El Gestor de Cobros deberá de dejar Documentado en Admin la gestión de Envío de Factura y la confirmación de Recibido.
- El Gestor de Cobros estará realizando la Labor de Seguimiento al pago en el transcurso del Mes con la finalidad que el cliente cancele su factura.

Elaborado por	Fecha de Elaboración
	16/02/2018

NOMBRE DE LA POLITICA	SUSPENSION DE SERVICIO A CLIENTES VIP
-----------------------	---------------------------------------

OBJETIVOS: ➤ Definir el proceso a seguir para la Suspensión de servicio para los clientes VIP	
ALCANCE: ➤ Cobros y Créditos ➤ Ingeniería	
RESPONSABLE:	
➤ Gestores de Cobros	Gestión
➤ Gerente de Cobros y Créditos	Seguimiento
➤ Ingeniería	Suspensión

DESCRIPCION DE LA POLITICA:

- La Suspensión de Servicio a los CLIENTES VIP será realizada directamente por el Gestor asignado en casos de incumplimiento del Pago Mensual o del incumplimiento de Compromiso o Plan de Pago concedido al cliente.

PROCESO

- El Cliente deberá estar en Status **CLIENTE VIP**.
- Gestor de Cobros deberá informar a:
 - Gerente de Ventas
 - Gerente de Cobros
 - Recuperación
 - Ingeniería
 - Director de Proyectos

Vía correo Electrónico de la suspensión del Servicio por Falta de Pago 24 horas antes de la Suspensión del Servicio.

- Si el cliente Incumple el primer Compromiso de Pago, se hará un Segundo Compromiso que no debe exceder de 24 horas adicionales.
- Vencido los Compromisos y Fechas de Pago, el Departamento de Cobros podrá Suspender el servicio al cliente, es decir, si NO hay pago reportado por el cliente a más tardar el 27 del Mes en curso, se Suspende su Servicio.
- Cuando el Servicio es entregado directamente por nuestra empresa el Gestor deberá aperturar un ticket tipo SUSPENSION CLIENTE VIP. Luego desde VECONO procede con la Suspensión del Servicio y al realizar este proceso se Suspende el Servicio y se cierra el Ticket de forma Automática.

Elaborado por	Fecha de Elaboración
	16/02/2018

- Cuando el Servicio es **Entregado por Terceros**, el Gestor de Cobros creara un ticket de SUSPENDIDO CLIENTE VIP asignado a INGENIERIA SPS. El encargado de Ingeniería procederá con la Suspensión y comentara el Ticket confirmando la misma. Luego desde VECONO el Gestor procede con la Suspensión del Servicio y al realizar este proceso se Suspende el Servicio y se cierra el Ticket de forma Automática.

Una vez cerrado el Ticket se Genera un correo Automático informando de la suspensión del Servicio a:

- Gerente de Ventas
 - Ingeniería
 - Jefe de Servicio al Cliente
 - Recuperaciones
 - Cobros y Créditos
 - Director de Proyectos
-
- Si el Cliente NO realiza sus pagos su Estatus pasa de SUSPENDIDO CLIENTE VIP a RECOGER MES CLIENTE VIP el día 06 del Mes siguiente.
 - Recuperaciones informara vía Correo Electrónico:
 - Ventas
 - Ingeniería
 - Cobros y Créditos
 - Director de Proyectos
 - Las Áreas involucradas procederán a:
 - **Recuperaciones:** Procederá con la Desinstalación del Servicio en campo. En los casos donde el servicio es entregado Directamente por la empresa.
 - **Ingeniería:** deberá documentar para reasignar la Capacidad perdida a otra zona, en los casos donde el servicio es Entregado por Terceros.
 - **Director de Proyectos:** Deberá de realizar el Trámite correspondiente para el Movimiento de la Capacidad a otra zona.
 - **Cobros y Créditos:** Deberá de documentar caso para ser Gestionado a través de Abogado.

Elaborado por	Fecha de Elaboración
	16/02/2018

- Si el cliente procede a Apagar los equipos después de la Suspensión del Servicio y el mismo es entregado por Terceros, Ingeniería informara a:
 - **Ventas:** Se comunicara con el cliente haciendo la Gestión de Recuperación correspondiente teniendo 3 días Hábiles una vez recibida la información.
 - **Recuperaciones:** Con la información proporcionada por el Área de Ventas procederá con la Desinstalación del cliente en campo teniendo 5 días hábiles para cerrar el caso.
 - **Cobros y Créditos:** Recibirá la información de recuperación para proceder con el Área Legal
 - **Ingeniería:** Procede a Solicitar la migración del Ancho de Banda adquirido
 - **Director de Proyecto:** Gestionara la reubicación del Ancho de banda con el Proveedor

- Si el Servicio es entregado con infraestructura propia y el cliente apaga los equipos, Ingeniería procederá a informar a:
 - **Ventas:** Se comunicara con el cliente haciendo la Gestión de Recuperación correspondiente.
 - **Recuperaciones:** Con la información proporcionada por el Área de Ventas procederá con la Desinstalación.
 - **Cobros y Créditos:** recibirá la información de recuperación para proceder con el Área Legal

Elaborado por	Fecha de Elaboración
	16/02/2018

NOMBRE DE LA POLITICA	RECONEXION DE SERVICIO A CLIENTES VIP
-----------------------	---------------------------------------

OBJETIVOS: ➤ Definir el proceso a seguir para la Reconexión de servicio para los clientes VIP	
ALCANCE: ➤ Cobros y Créditos ➤ Ingeniería	
RESPONSABLE:	
➤ Gestores de Cobros	Gestión
➤ Gerente de Cobros y Créditos	Seguimiento
➤ Ingeniería	Reconexión

DESCRIPCION DE LA POLITICA:

- La Reconexión de Servicio a los clientes VIP será realizada directamente por el Gestor una vez que el cliente reporte el Pago correspondiente o llegue a un Compromiso/Plan de Pago para saldar el compromiso con la Empresa.

PROCESO

- Cuando el Servicio es entregado directamente por nuestra empresa el Gestor puede realizar la Reconexión del Servicio Directamente y según la negociación con el cliente lo pasa a:
 - Activo Temporal Pago
 - Investigar
 - Plan de Pago Cobros
- Cuando el Servicio es entregado por Terceros, el Gestor de Cobros creara un Ticket asignado a Ingeniería solicitando la Reconexión del Servicio. Luego desde VECONO procede con la Activación del Servicio y al realizar este proceso se Activa el Servicio y se cierra el Ticket de forma Automática.
- Una vez habilitado el servicio el Gestor de cobros podrá mover el Estatus según la Negociación con el cliente a:
 - Investigar (en casos donde el cliente se le esté revisando algún caso relacionado con la Facturación).
 - Plan de Pago Cobros (En casos donde el cliente haga una Negociación de Plan de Pago).

Elaborado por	Fecha de Elaboración
	16/02/2018

- Una Vez cerrado el Ticket se generara un correo Automático informando de la reconexión del Servicio a:
 - Gerente de Ventas
 - Ingeniería
 - Jefe de Servicio al Cliente
 - Recuperaciones
 - Cobros y Créditos
 - Director de Proyectos

Elaborado por	Fecha de Elaboración
	16/02/2018

NOMBRE DE LA POLITICA	SOLICITUD DE DX SERVICIO A CLIENTES VIP
-----------------------	---

OBJETIVOS: ➤ Definir el proceso a seguir cuando un Cliente solicite la Desconexión del Servicio	
ALCANCE: ➤ Cobros y Créditos ➤ Servicio al Cliente ➤ Ventas ➤ Recuperación ➤ Ingeniería	
RESPONSABLE: ➤ Gestores de Cobros ➤ Gerente de Cobros y Créditos ➤ Ventas ➤ Recuperaciones ➤ Ingeniería	GESTIÓN: Gestión Seguimiento Reconexión

DESCRIPCION DE LA POLITICA:

- El proceso a Seguir para la Desinstalación del Servicio para un cliente VIP. Que pasos se deberán de seguir y en que tiempos se deberán de cumplir.

PROCESO

- Cuando se reciba una Notificación formal por parte del cliente (Vía correo Electrónico o Carta en Físico) deberá ser remitido a Cobros y Créditos y Ventas.
 - **Cobros y Créditos** revisara fecha de vencimiento de Contrato y que saldos tiene pendientes a la fecha. Esta información será transmitida al área de Ventas para su Seguimiento.
 - **El Asesor de Ventas** corporativo se comunicara con el cliente informándoles en primera instancia la Fecha de vencimiento del Contrato y los Saldos pendientes a la fecha, en caso que tenga pendiente.

- El Asesor Corporativo realizara las Negociaciones correspondientes con el cliente y en un término de 3 días hábiles (contando a partir de la Fecha en que recibió la Notificación) deberá dar respuesta del Caso.
 - Si Recupero al Cliente
 - Deberá hacer su informe correspondiente informando la negociación alcanzada y documentando lo ofrecido a nivel de Sistema para hacer efectivo la Negociación (Upgrade, Downgrade, cambio de Plan, entre otros).
 - Si No Recupero al Cliente
 - Ventas deberá de informar el caso al Departamento de Recuperaciones informando de lo propuesto al cliente y la justificación del mismo para No seguir.

Elaborado por	Fecha de Elaboración
	16/02/2018

Recuperaciones negociara con el cliente y tendrá un término de 3 días hábiles (contando desde el día que recibió el Caso de Ventas) para resolver Caso.

- Si Recupero el cliente
 - El área de Recuperación deberá de documentar el Caso y hacer las gestiones correspondientes a nivel de Sistema para hacer efectiva la negociación alcanzada con el cliente (Upgrade, Downgrade, cambio de Plan, entre otros).
- Si NO Recupero al Cliente
 - Recuperaciones informara vía Correo Electrónico Automático al momento de Cerrar el Ticket de Recuperación a:
 - Ventas
 - Ingeniería
 - Cobros y Créditos
 - Director de Proyectos
 - Las Áreas involucradas procederán a:
 - **Recuperaciones:** Procederá con la Desinstalación del Servicio en campo. En los casos donde el servicio es entregado Directamente por la empresa.
 - **Ingeniería:** deberá documentar para reasignar la Capacidad perdida a otra zona en los casos donde el servicio es Entregado por Terceros.
 - **Director de Proyectos:** Deberá de realizar el Trámite correspondiente para el Movimiento de la Capacidad a otra zona.
 - **Cobros y Créditos:** Deberá de documentar caso para ser Gestionado a través de Abogado.

Elaborado por	Fecha de Elaboración
	16/02/2018