

Procedimientos de telefonía celular

- Distribuidor de telefonía celular, primer contacto para adiciones y renovaciones (Ventas).
- Consultor Elite postventa, contacto para atención de requerimientos en servicio activo.
- Analista de cobranza

Adición

Se envía un correo al contacto de ventas solicitando propuesta de acuerdo con el requerimiento de la(s) línea(s) con la siguiente información:

- Cantidad de líneas a solicitar.
- Plan requerido.
- Servicio adicional (El servicio de Control se aplica a la mayoría de las líneas a excepción de las líneas directivas y excepciones solicitadas).
- Cuenta.
- Razón Social.
- Lada (De acuerdo al destino de la línea).
- Tipo de equipo (De acuerdo a solicitud para contemplar alguna diferencia por el mismo).
- Diferencia (En caso de considerar un equipo de gama más alta a la incluida en el plan solicitado).

Ya con la propuesta, se realiza la solicitud formal por correo con la información anterior en formato de tabla:

Ejemplo:

Cantidad	Plan	Servicio	Cuenta actual	Razón social	Lada	Equipo	Diferencia
1	399	Control	507930613	PROMOTORA INDUSTRIAL GIM SA DE CV (CS)	San Luis Potosí	Samsung A33	Sin diferencia

Se recibe confirmación de solicitud de la línea en adición por parte de ventas con un número de folio con el cual se realiza una llamada al área de crédito para validar información de la cuenta como son RFC, dirección fiscal, dirección de entrega, Representante Legal, giro de la empresa, etc.

Posterior a la validación se informa a ventas para proceder con el trámite de facturación y entrega el cual tiene un promedio de 10 días hábiles.

Renovación

Con base a los vencimientos de las líneas en el Sistema de Inventario de Equipos, se envía a los encargados de administración de líneas de cada empresa y zona las líneas viables así como sus planes para validar qué líneas se renuevan, si se va a modificar su plan y qué líneas ya no se considerarán para solicitar su baja.

Posterior a la validación se envía un correo a ventas con un resumen de la cantidad de líneas, planes y equipos solicitados (Para líneas directivas y especiales) por empresa y zona para la propuesta de renovación.

Se recibe la propuesta formal y se envía a los encargados de administración de líneas de cada empresa para validar la propuesta y proceder con la solicitud de renovación.

Ya validada la propuesta, se envía la relación a ventas de líneas, planes y equipos propuestos y autorizados para iniciar el proceso de validación por medio de la llamada al área de crédito con el folio de renovación descrita con anterioridad.

Posterior a la validación se informa a ventas para proceder con el trámite de facturación y entrega el cual tiene un promedio de 10 días hábiles.

Ejemplo:

Etiquetas de fila	Cuenta de EQUIPO REQUERIDO	Suma de Diferencia S/IVA
CS - 507930613	23	52125.45
AT&T Con Todo Negocios 499 Arrear C	6	19963.89
APPLE IPHONE 13 128GB ATT	1	8016.81
MOTOROLA G50 5G ATT	1	0
APPLE IPHONE SE 3GEN 64GB ATT	4	11947.08
AT&T Con Todo Negocios 299 Arrear C	1	0
GALAXY A04 128GB ATT	1	0
AT&T Con Todo Negocios 399 Arrear C	9	0
MOTOROLA G50 5G ATT	9	0
AT&T Con Todo Negocios 999 Arrear	2	12852.84
SAMSUNG S22 ULTRA 128GB ATT	2	12852.84
AT&T Con Todo Negocios 599 Arrear C	5	19308.72
APPLE IPHONE 13 128GB ATT	1	7844.4
APPLE IPHONE SE 3GEN 64GB ATT	4	11464.32

Reemplazo de SIM (Robo, extravío, etc.)

El Consultor Elite postventa proporciona una cantidad de SIM's "vírgenes" para estos casos junto a un archivo con la relación de esos SIM's, el cual se debe adjuntar en el proceso más adelante descrito para realizar la asignación del número reportado y evitar mal uso de ellos, el stock disponible se encuentra físicamente en el Site PA de Corporativo.

El reporte de debe recibir por medio de ticket o correo de los encargados de administración de líneas de cada empresa y zona, posteriormente se realiza la solicitud de reemplazo al Consultor Elite postventa por medio de correo electrónico con formato en cuadro de texto con la información de la línea y el SIM asignado (Número, SIM, línea, cuenta, Razón social y Motivo) adjuntando el archivo de la relación de SIM's proporcionada por AT&T "SIM's 3PROMOTORA INDUSTRIAL GIM A DE CV" en resguardo del personal de TI.

Ejemplo:

No.	SIM	Línea	Cuenta	Razón Social	Motivo
5	8952050102005683492F	4447199629	507930613	PROMOTORA INDUSTRIAL GIM SA DE CV	Robo

El control de asignaciones se lleva en el archivo proporcionado "Base Grupo GIM cambio SIM VoLTE 8" en resguardo del personal de TI

Con la confirmación por parte del Consultor Elite postventa de la asignación, el SIM ya cuenta con servicio, actualmente no se requiere realizar ningún proceso con el mismo, simplemente es colocarlo en un equipo nativo del operador de telefonía celular para que se active y tenga servicio.

Con respecto al equipo, se procede con el bloqueo del mismo realizando un proceso de solicitud por correo al Consultor Elite postventa proporcionando el IMEI del equipo obtenido de la asignación realizada a la línea en el Sistema de Inventario de Equipos.

Baja de línea

Cuando una línea ya no será requerida, se solicita la baja ante el Consultor Elite postventa por medio de una carta membretada que debe ir firmada por el Representante Legal de la empresa en cuestión, en este caso y para todas las cuentas es el CP Carlos Alberto López Lucio.

Ejemplo:



Para la baja se debe confirmar que la línea ya no se encuentre en plazo de servicio y que el equipo, si es "especial" y pagaba diferencia ya haya sido liquidado, en caso de no cumplir con los puntos anteriores, se podrá proceder con la baja, pero cobrará el total de la diferencia restante por el equipo y una penalidad por el resto del tiempo que quede de plazo el cual se cobrará fuera de factura y tendrá que ser liquidado con anticipación a la baja.

Posterior a la confirmación de baja por parte del operador de telefonía celular, la línea se reflejará en la siguiente factura por el proporcional del tiempo transcurrido del periodo en el cual se realizó la baja.

Recepción de equipos celulares

Para la recepción de equipos por correspondencia, se requiere el INE del Representante Legal, el contacto principal con la operadora de telefonía celular y de la persona que recibe.