

Caso de Instalación de ADSL

Para solicitar la instalación de ADSL un cliente puede hacerlo a través de sitio web, o bien, concurriendo a una oficina de ventas.

En el caso de la tienda virtual, el cliente debe llenar un formulario web con varios datos. Una vez enviado el formulario, el sistema envía un e-mail de confirmación y paralelamente, los datos son enviados a una ejecutiva de ventas.

En caso de ir a una oficina de ventas, el cliente llena una solicitud de instalación.

En ambos casos, la ejecutiva de ventas debe chequear si es que hay una línea telefónica activa. En caso afirmativo, se genera una orden de trabajo. Cuando el cliente no tiene una línea activa, la ejecutiva solicita más antecedentes al cliente. En caso de que el cliente utilizó la tienda virtual. Se le envía un e-mail pidiendo más antecedentes (fotocopia de las 3 últimas liquidaciones de sueldo, fotocopia de tarjeta de crédito y fotocopia de la cédula de identidad). En caso de ser una solicitud en la oficina de ventas, se piden los mismos antecedentes.

Los antecedentes se analizan y producto de esto la solicitud puede ser rechazada o aprobada. En caso de rechazo, se informa al cliente por que se ha rechazado y el proceso termina. En caso de aprobación, se genera una orden de trabajo.

La orden de trabajo es enviada a el área de operaciones, donde es utilizada para generar la planificación de las instalaciones de ADSL para la semana. Esta área se encarga de llamar al cliente para confirmar la fecha de instalación (una vez generada la planificación de instalación). El cliente en este punto puede cancelar su orden, o puede confirmar la fecha de instalación. Si la fecha es confirmada, se le envía una orden de trabajo al técnico ADSL, quien debe esperar hasta que se cumpla la fecha acordada. Sin embargo, el cliente también puede no confirmar la fecha de instalación y solicitar otra fecha de instalación, en este caso, la planificación de instalación debe ser modificada y luego se genera una orden de trabajo para el técnico ADSL.

El técnico ADSL, espera a que se cumpla la fecha estipulada para ir al domicilio del cliente a realizar la instalación. Si el cliente no se encuentra en el domicilio, el técnico debe modificar su programa de instalaciones. Si el cliente si se encuentra, entonces, el técnico procede a instalar el servicio de ADSL. Si no hay ningún problema, entonces se procede a completar la orden de instalación, donde el cliente debe firmar si el servicio ha sido instalado exitosamente. En caso contrario, el técnico ADSL llamará a operaciones para resolver el problema. Si el problema es resuelto exitosamente, entonces, se procede a completar la orden de instalación. Pero en caso contrario, operaciones debe encargarse de resolver los problemas. Si se resuelve el problema, el proceso termina. En caso contrario, se envía un mensaje al cliente diciendo que es infactible realizar la instalación del servicio y termina el proceso.