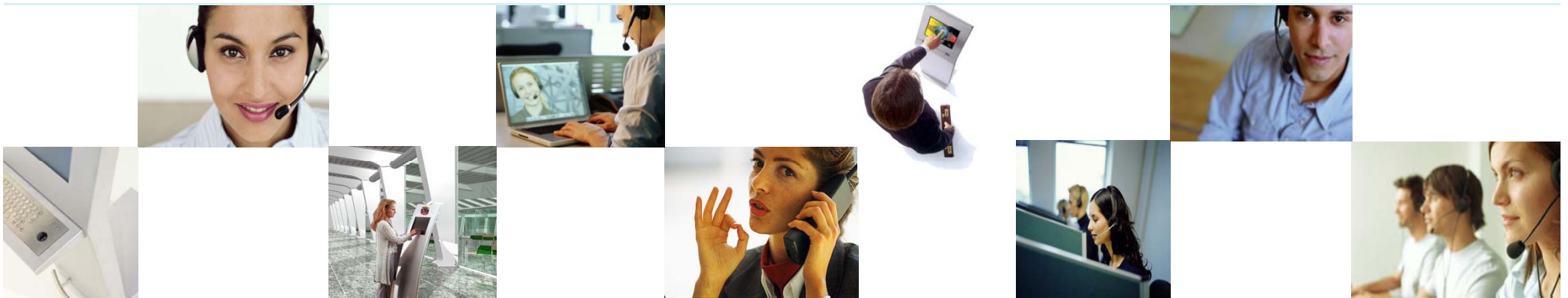


netboss comunicaciones *

Gestionamos Clientes.



LaSexta: Gestión Integral y soporte a Instalaciones.



Case study - LaSexta

>> Las necesidades de la Sexta se concretaban en: gestionar las solicitudes de antenización (instalación del módulo amplificador de señal analógica, para poder sintonizar LaSexta) y encaminar dichas solicitudes como Ordenes de Instalación a la RED de Instaladores Creada al Efecto, gestionar y supervisar todo el proceso de instalación y finalmente, realizar el correspondiente proceso de facturación de instalaciones.>>

▪ Canales

- Teléfono: 902 de cliente y 902 para soporte instaladores.
- WEB: con formularios de solicitud de instalación (clientes) y de registro de instalaciones (para los instaladores)
- E.mail: Para comunicaciones con clientes e instaladores.



Case study - LaSexta

- **Procesos orientativos:**

- Producción:
 - Gestión de Instalaciones:
 - > Alta / Mantenimiento datos instalaciones
 - > Gestión de Pedidos de SAT's
 - > Gestión de Instalaciones.
 - > Facturación
- Contratación y Activación
 - Gestión de usuarios
 - > Gestión contactos / oportunidades
 - > Mantenimiento datos de contactos
 - > Alta de clientes
 - Provisión de Servicios
 - Soporte en la Instalación y Activación
- Calidad de Servicio
 - Gestión de Incidencias / Reclamaciones
 - > Usuarios
 - Supervisión y Control de Instalaciones

>> Siempre, adaptando los procesos mas eficaces con el fin de generar la información de origen y evitar la duplicidad de procesos... >>

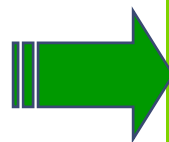
>> proporcionando a través de nuestro CRM información unificada pero permitiendo el acceso restringido a perfiles de usuarios del sistema >>

Case study - LaSexta

- PROCESO: GENERACION DE ORDENES DE INSTALACION DESDE EL CONTACT CENTER
- El potencial interesado en ver LaSexta, puede realizar su solicitud a través de:
 - Canal WEB: mediante el acceso al formulario de solicitud que cuelga de los servidores y sistemas de Netboss Comunicaciones
 - Canal TELÉFONO: mediante una sencilla llamada al 902.92.9876. En este caso, los agentes realizan el data entry en el mismo sistema CRM al que está conectado el formulario WEB.



► En www.lasexta.com




► En www.clienteslasexta.com

Case study - LaSexta

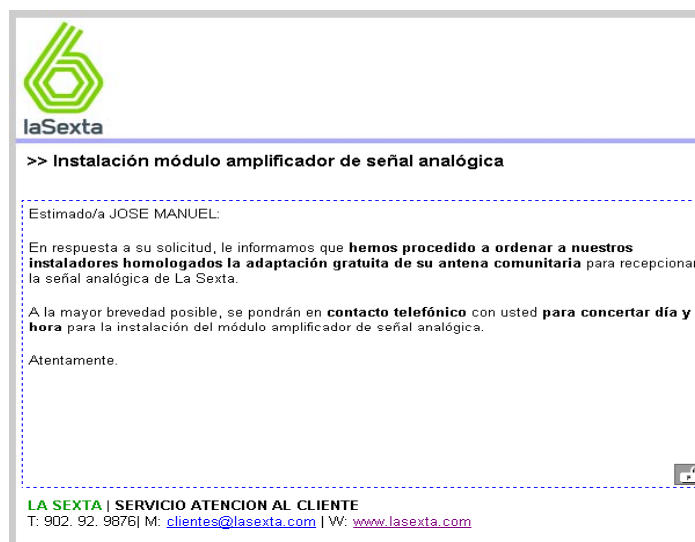
- PROCESO: GENERACION DE ORDENES DE INSTALACION DESDE EL CONTACT CENTER
 - Tratamiento del Registro de Solicitud del Candidato
 - Nuestro sistema esta programado para identificar automáticamente:
 - Si el Código Postal está en Cobertura de Señal Analógica
 - Y para registrar el rango de viviendas de la Comunidad (al objeto de proporcionar al instalador el tipo de módulo amplificador que debe desplazar a la Comunidad de Vecinos)
 - Por último, y mediante el cruce de base de datos (Código Postal – Instaladores), el sistema nos proporciona el Código de Instalador que debe de realizar la Instalación.

>> de forma agil y sencilla, podemos Programar otros requisitos para automatizar la gestión: ubicación de centrales de conmutación, etc.

Candidato		Personalizar la página Ayuda en esta página	
JOSE MANUEL SAAVEDRA VISUERTE			
Volver a la lista: Candidatos			
Modificar Eliminar Convertir Duplicar Colaboración Vista de impresión Buscar duplicados			
Tipo de Actividad			
Industria	Presidente de comunidad		
Datos del candidato			
Compañía	[no proporcionado]	Código Postal *	41015
Nombre	JOSE MANUEL SAAVEDRA VISUERTE	Teléfono	615910917
Dirección *	CALLE CARTEROS Nº8, BLOQ 1, 8ªA	Fax	
Localidad *	SEVILLA	Móvil	
Provincia *	Sevilla	Correo electrónico	sember@eresmas.com
Instalador Asignado	0001-0028		
Rango de Viviendas	30-39		
Estado de candidato	Registrado	Cobertura	Si
Canal	Prensa	Quiero (solicitud)	Que me instalen el módulo amplificador para ver La Sexta
		Empresa Mantenimiento	
Descripción			
Creado por	Sol Rojo, 19/04/2006 10:30	Última modificación realizada por	Sol Rojo, 19/04/2006 10:30
Modificar Eliminar Convertir Duplicar Colaboración Vista de impresión Buscar duplicados			

Case study - LaSexta

- PROCESO: GENERACION DE ORDENES DE INSTALACION DESDE EL CONTACT CENTER
 - Tratamiento del Registro de Solicitud del Candidato (II)
 - En el caso de que el Candidato haya registrado en el formulario, y más concretamente en el campo QUIERO, la opción “QUIERO QUE INSTALEN EL MÓDULO AMPLIFICADOR PARA VER LA SEXTA”; y además, el campo “COBERTURA” sea igual a “SI”, el sistema le envía automáticamente un e.mail que le informa de los siguientes pasos que va a seguir LaSexta para la adaptación de su antena comunitaria.



Actividades abiertas							
No hay registros que mostrar.							

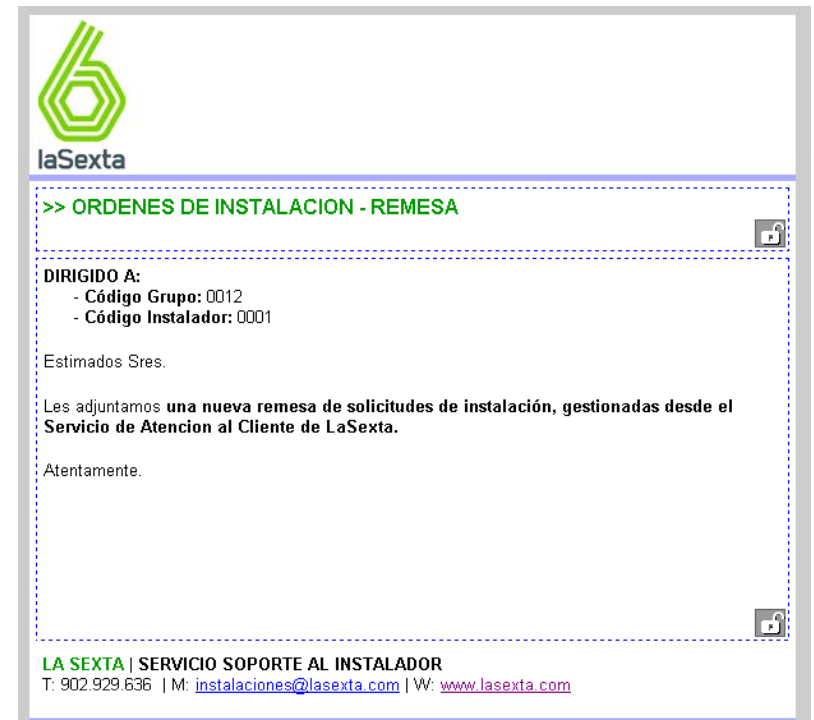
Estado del correo electrónico HTML							
Acción	Asunto	Relacionado con	Fecha de envío	Fecha en que se abrió	Número de veces que se abrió	Última fecha en que se abrió	
Modificar Eliminar	Correo electrónico La Sexta. Gracias por su consulta	JUAN DANIEL ROMAN PORTERO	28/03/2006 20:10	29/03/2006 20:13	1	29/03/2006 20:13	

Historial de actividades					
Acción	Asunto	Fecha	Asignado a	Última fecha/hora de modificación	
Modificar Eliminar	INST_EMS.-INCIDENCIA	19/04/2006	Ana Valiente	19/04/2006 10:47	
Modificar Eliminar	LLE -INCIDENCIA	11/04/2006	Cientes2	11/04/2006 12:00	
Modificar Eliminar	Correo electrónico La Sexta. Gracias por su consulta	28/03/2006	Sol Rojo	28/03/2006 20:10	

>> En el Sistema queda registrado el E.mail saliente como parte del histórico de actividades que mantenemos con El Cliente.>>

Case study - LaSexta

- PROCESO: GENERACION DE ORDENES DE INSTALACION DESDE EL CONTACT CENTER
 - Tratamiento del Registro de Solicitud del Candidato (III)
 - Diariamente sale una remesa en formato EXCELL a cada una de las Cabeceras que Instalan para la Sexta.
 - Esta remesa contiene la ficha de contacto de cada uno de los candidatos que el sistema a pre-asignado a cada uno de las cabeceras / empresas instaladoras. En el sistema, queda registrado cada una de los ORDENES DE INSTALACION que son asignadas a cada CABECERA y/o EMPRESA INSTALADORA.
 - Nuestro sistema permite obtener, por ejemplo, cuantas instalaciones están previstas o en ejecución en un código postal, o en una provincia; o las realizadas por una cabecera o instalador...



Case study - LaSexta

- PROCESO: REGISTRO DE INSTALACIONES EN EL SISTEMA POR PARTE DEL INSTALADOR / CABECERA
 - Para el abono del módulo amplificador de señal analógica por parte de LaSexta al Instalador es condición necesaria:
 - Que el boletín conste de forma “electrónica” en el sistema CRM. Para ello, los instaladores deben de transcribir “el boletín papel” al formulario electrónico habilitado en el acceso restringido creado al efecto.
 - Que hagan llegar al Contact Center el boletín en formato papel para su cotejo y posterior verificación.
 - Que en el momento de realizar el cierre mensual de instalaciones para la FACTURACION (emisión de la remesa general de instalaciones con el desglose por cabecera e instalador), no conste abierta ninguna incidencia abierta por el Contact Center con el Instalador / Cabecera.

Case study - LaSexta

- PROCESO: REGISTRO DE INSTALACIONES EN EL SISTEMA POR PARTE DEL INSTALADOR / CABECERA
 - La verificación completa de la instalación se produce en el momento de recepción en nuestro Centro del Boletín de Instalación en formato papel
 - El agente comprueba el numero de comunidad en el boletín papel y busca el correspondiente electrónico en el sistema.

Instalación 125925
Personalizar la página | Ayuda

[< Volver a la lista: Candidatos](#)

Instalación Detalle

[Modificar](#)
[Eliminar](#)
[Duplicar](#)
[Vista de impresión](#)

▼ Datos Empresa Instaladora

Fecha de Instalación	18/04/2006	Nº de Comunidad	125925
Código Grupo	0011	Código Instalador	0008
Cuenta	Aguilera Instalaciones		

▼ Comunidad

Nombre Comunidad	comunidad de propietarios	Estado	
Tipo de vía 1	calle	Dirección 1	Doctor Adolfo Romero, 4
Tipo de vía 2		Dirección 2	
Tipo de vía 3		Dirección 3	
Tipo de Vía 4		Dirección 4	
Localidad	Alcobendas	Provincia	MADRID
Número de Bloques	1	Código postal	28100
Número de viviendas	16	Plantas x Bloque	4
		Rango de viviendas	10-19

▼ Persona de Contacto

Persona de Contacto	Presidente Comunidad	Nombre	Angel Perdiguero
Tipo vía Contacto	Calle	Dirección Persona de Contacto	Doctor Adolfo Romero, 4 3º3
Teléfono	91 661 2908	e-mail	
N.I.F.			

▼ Señal Cabecera antes de Instalación

TV1 (A.I)	49	La Sexta (A.I)	
Potencia TV1 (A.I)	105	Potencia Sexta (A.I)	
Observ. TV1 (A.I)		Observ. Sexta (A.I)	

Case study - LaSexta

- PROCESO: REGISTRO DE INSTALACIONES EN EL SISTEMA POR PARTE DEL INSTALADOR / CABECERA
 - Los pasos a seguir en el proceso de verificación por parte del agente son:
 - Comprobar la concordancia entre los datos del boletín electrónico y el de papel.
 - Comprobar la firma del Presidente de Comunidad o Persona Autorizada que ha firmado el boletín en papel. La comprobación de trazos nos facilita algún dato de interés.
 - Analizar los niveles de señal reflejados en el boletín.
 - Por último, realizar la llamada de comprobación a la persona de contacto en primera planta, donde se ha realizado la medición.

Señal Cabecera antes de Instalación		La Sexta (A.J)	
TV1 (A.J)	49	Potencia Sexta (A.J)	
Potencia TV1 (A.J)	105	Observ. Sexta (A.J)	
Observ. TV1 (A.J)		Autonom. (A.J)	52
TV2 (A.J)	55	Potencia Autonom. (A.J)	108
Potencia TV2 (A.J)	105	Observ. Autonom. (A.J)	
Observ. TV2 (A.J)		Cuatro (A.J)	62
A3 (A.J)	65	Potencia Cuatro (A.J)	105
Potencia A3 (A.J)	110	Observ. Cuatro (A.J)	
Observ. A3 (A.J)			
T5 (A.J)	59		
Potencia T5 (A.J)	108		
Observ. T5 (A.J)			
Señal en Cabecera DESPUÉS de Instalación		La Sexta (D.J)	
TV1 (D.J)		La Sexta (D.J)	33
Potencia TV1 (D.J)	105	Potencia La Sexta (D.J)	90
Observ. TV1 (D.J)		Observ. La Sexta (D.J)	
TV2 (D.J)		Auton. (D.J)	
Potencia TV2 (D.J)	105	Potencia Auton. (D.J)	108
Observ. TV2 (D.J)		Observ. Auton. (D.J)	
A3 (D.J)		Cuatro (D.J)	
Potencia A3 (D.J)	110	Potencia Cuatro (D.J)	105
Observ. A3 (D.J)		Observ. Cuatro (D.J)	
T5 (D.J)			
Potencia T5 (D.J)	108		
Observ. T5 (D.J)			
Señal en Primera Planta DESPUÉS de instalación		Auton. 1ª Planta (D.J)	
TV1 1ª Planta (D.J)		Auton. 1ª Planta (D.J)	
Potencia TV1 1ª Planta (D.J)	65	Potencia Auton. 1ª Planta (D.J)	60
TV2 1ª Planta (D.J)		La Sexta 1ª Planta (D.J)	33
Potencia TV2 1ª Planta (D.J)	65	Potencia La Sexta 1ª Planta (D.J)	55
A3 1ª Planta (D.J)		Pers. Contacto (nombre y apellido)	Angel Perdiguero
Potencia A3 1ª Planta (D.J)	53	Piso, puerta pers. contacto	3ª3
Cuatro 1ª Planta (D.J)		Tel. pers. contacto	916612908
Potencia Cuatro 1ª Planta (D.J)	60		
T5 1ª Planta (D.J)		Teléfono Instalador	916614853
Potencia T5 1ª Planta (D.J)	60	Importe	80,00
Nombre Instalador	Antunez	Última modificación realizada por	Call Center 5, 19/04/2006 8:28
Estado de Facturación	Pendiente de Revisión		
Creado por	Call Center 5, 19/04/2006 8:28		

Case study - LaSexta

■ PROCESO: CONTROL

- La llamada de control sobre la persona de contacto en primera planta tiene como objeto.
 - Verificar que la instalación se ha realizado.
 - Verificar que se ha realizado correctamente: ve LaSexta.
 - Verificar que el Cliente esta contento con el trato recibido por el Instalador
 - Recepcionar cualquier sugerencia o incidencia por parte del Cliente.
- Cualquier incidencia registrada en la ficha el instalador, para darle oportuna cuenta por correo electrónico.
- El sistema "deja fuera de la facturación" esta instalación hasta que no se recepcione respuesta que de solución satisfactoria a la incidencia o reclamación.

Señal en Primera Planta DESPUÉS de instalación	
TV1 1ª Planta (D.J.)	Auton. 1ª Planta (D.J.)
Potencia TV1 1ª Planta (D.J.) 65	Potencia Auton. 1ª Planta (D.J.) 60
TV2 1ª Planta (D.J.)	La Sexta 1ª Planta (D.J.) 33
Potencia TV2 1ª Planta (D.J.) 65	Potencia La Sexta 1ª Planta (D.J.) 55
A3 1ª Planta (D.J.)	Pers. Contacto (nombre y apellido) Angel Perdiguero
Potencia A3 1ª Planta (D.J.) 53	Piso, puerta pers. contacto 3º3
Cuatro 1ª Planta (D.J.)	Tel. pers. contacto 916612908
Potencia Cuatro 1ª Planta (D.J.) 60	
T5 1ª Planta (D.J.)	
Potencia T5 1ª Planta (D.J.) 60	Teléfono Instalador 916614853
Nombre Instalador Antunez	Importe 80,00
Estado de Facturación Pendiente de Revisión	Última modificación realizada por Call Center 5, 19/04/2006 8:28
Creado por Call Center 5, 19/04/2006 8:28	

Actividades abiertas							
Acción	Asunto	Nombre	Tarea	Fecha	Estado	Prioridad	Asignado a
Modificar Cerrar	INSTALACIÓN ASIGNADA		✓	19/04/2006	En progreso	Normal	Isabel Valle

Historial de actividades			
No hay registros que mostrar.			

Notas y datos adjuntos	
No hay registros que mostrar.	

Case study - LaSexta

- PROCESO: CONTROL

- En el caso de que, por parte del equipo de agentes, se detecte anomalías constantes y significativas en la verificación de los boletines de instalación de UNA CABECERA o INSTALADOR, en el proceso de cotejo y control.

- Se incrementa el porcentaje de llamadas de control sobre dicha cabecera / instalador, al objeto de asegurar la calificación de riesgo por posible FRAUDE en la realización de instalaciones.
- Toda las anomalías, son comunicadas al Equipo de Instalaciones de LaSexta en Barcelona.

Señal en Primera Planta DESPUÉS de instalación	
TV1 1ª Planta (D.J)	Auton. 1ª Planta (D.J)
Potencia TV1 1ª Planta (D.J) 65	Potencia Auton. 1ª Planta (D.J) 60
TV2 1ª Planta (D.J)	La Sexta 1ª Planta (D.J)
Potencia TV2 1ª Planta (D.J) 65	Potencia La Sexta 1ª Planta (D.J) 33
A3 1ª Planta (D.J)	Pers. Contacto (nombre y apellido)
Potencia A3 1ª Planta (D.J) 53	Pers. Contacto (nombre y apellido) Angel Perdiguero
Cuatro 1ª Planta (D.J)	Piso, puerta pers. contacto
Potencia Cuatro 1ª Planta (D.J) 60	Piso, puerta pers. contacto 3º3
T5 1ª Planta (D.J)	Tel. pers. contacto
Potencia T5 1ª Planta (D.J) 60	Tel. pers. contacto 916612908
Nombre Instalador	Teléfono Instalador
Nombre Instalador Antunez	Teléfono Instalador 916614853
Estado de Facturación	Importe
Estado de Facturación Pendiente de Revisión	Importe 80,00
Creado por	Última modificación realizada por
Creado por Call Center 5, 19/04/2006 8:28	Última modificación realizada por Call Center 5, 19/04/2006 8:28

Actividades abiertas							
Acción	Asunto	Nombre	Tarea	Fecha	Estado	Prioridad	Asignado a
Modificar Cerrar	INSTALACIÓN ASIGNADA		✓	19/04/2006	En progreso	Normal	Isabel Valle

Historial de actividades			
Acción	Fecha	Estado	Asignado a
No hay registros que mostrar.			

Notas y datos adjuntos		
Nota nueva	Adjuntar archivo	Ver todos
No hay registros que mostrar.		

Case study - LaSexta

- PROCESO: CONTROL COMPLEMENTARIO
 - Antes de elaborar el cierre para FACTURACION realizamos los siguientes controles complementarios:
 - Hemos elaborado varios informes automatizados que nos permiten, a partir de información del CRM, hacer un seguimiento de instalaciones e instaladores.
 - OBJETIVO:
 - > Evitar instalaciones fraudulentas que puedan encarecer el coste del proyecto para nuestro cliente.
 - > Medir la calidad de la instalación y del trato con el usuario del servicio, muy importante como imagen de marca.

Modificar Eliminar Exportar	EXPORT- INSTA. PRESI Y PARTI - QUIERO VER - PRESIDENTE Y PARTICULARES
Modificar Eliminar Exportar	INSTALACIONES CABECERA AÑO 2006 - INST. AÑO por Cabecera y desglosado por Instalador
Modificar Eliminar Exportar	INSTALACIONES CABECERA HOY - INST. HOY por Cabecera y desglosado por Instalador
Modificar Eliminar Exportar	INSTALACIONES CABECERA MES - INST. MES por Cabecera y desglosado por Instalador
Modificar Eliminar Exportar	INSTALACIONES CABECERA SEMANA - INST. SEMANA por Cabecera y desglosado por Instal.
Modificar Eliminar Exportar	Número de Viviendas Instaladas por mes
Modificar Eliminar Exportar	Número de Viviendas Instaladas por Sem.
Modificar Eliminar Exportar	Número de Viviendas Instaladas 2006
Modificar Eliminar Exportar	TAREAS ABIERTAS INCIDENCIA INSTALACIONES - TAREAS ABIERTAS INCIDENCIAS
Modificar Eliminar Exportar	TOTAL COMUNIDADES INSTALADAS AÑO 2006 - Total AÑO y desglosado por Instaladores
Modificar Eliminar Exportar	TOTAL COMUNIDADES INSTALADAS HOY - Total HOY y desglosado por Instaladores
Modificar Eliminar Exportar	TOTAL COMUNIDADES INSTALADAS MES - Total MES y desglosado por Instaladores
Modificar Eliminar Exportar	TOTAL COMUNIDADES INSTALADAS SEMANA - Total SEMANA y desglosado por Instaladores
▼ Empresas Instaladoras de La Sexta	
Modificar Eliminar Exportar	Cambio estado facturación - Informe para la migración y Cambio estado facturación
Modificar Eliminar Exportar	Cierre por grupo instalador
Modificar Eliminar Exportar	Códigos, Nombres de usuario y Passwords
Modificar Eliminar Exportar	CONTACTOS EN INSTALADORAS - Datos para Gestión de Empresas Instaladoras
Modificar Eliminar Exportar	DATOS CONTACTO EN PRIMERA PLANTA - PILLA - PILLA INSTALADORES
Modificar Eliminar Exportar	Empresas de instalación asociadas - Empresas de instalación asociadas a La Sexta
Modificar Eliminar Exportar	Facturación mensual de instaladores
Modificar Eliminar Exportar	Instalaciones asignadas a Grupo e Inst. - O.I ABIERTAS por DIA / GRUPO / INSTALADOR
Modificar Eliminar Exportar	Instaladores activos por provincia

LaSexta: algunos datos clave

- Mas de 4.286.446 de solicitudes de comunidades de vecinos gestionadas.
 - Gestión de 18 grandes cabeceras instaladoras.
 - Gestión de 770 empresas instaladoras.
 - Mas de 184.755 boletines de instalación electrónicos gestionados
 - 1,0243E+52 Operaciones matemáticas de cruce de datos en verificación de boletines de instalación.
-
- Acceso OnLine a nuestro CRM de LaSexta Madrid y LaSexta Barcelona para autoconsultas de datos y generación de informes de servicio / gestión. Encriptación a 512 bits.
 - Envío diario de completos informes de gestión de actividad de centralita antes de las 10:00 AM



gestionamos clientes

www.netboss.es | 902.442.902