



MANUAL DE PROCEDIMIENTO

VENTA DE TIEMPO AIRE EN STREET SELLER TELCEL (CLAVE-IVR01)



EMPRESA

SITAE MEXICO, es una empresa joven, 100% mexicana dedicada al desarrollo de nuevos sistemas para celulares, con la finalidad de ofrecer otras alternativas para la comercialización y venta de tiempo aire electrónico de las principales compañías móviles.

Teniendo en su haber varios convenios comerciales que le dan el respaldo tecnológico y los servicios de las empresas líder en el mercado de telefonía celular, para que nuestra calidad de atención y servicio estén a la altura de la satisfacción de nuestros clientes.

MISIÓN

Nuestra misión, es guiar a nuestros clientes a iniciar su propio negocio en la venta de tiempo aire electrónico.

Ofreciendo el mejor servicio de atención, soporte y lo más importante **GANACIAS COMPETITIVAS**.

VISIÓN

Nuestra visión es ser la empresa numero uno en el país en brindarle servicios de telefonía y a su vez convertirnos en una empresa innovadora de nuevos productos y servicios para los usuarios y para nuestros clientes, consolidando nuestras metas y forjando un nuevo panorama en telefonía celular.

MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA VENTA DE TIEMPO AIRE

STREET SELLER TELCEL

El objetivo del presente manual es proporcionarle al distribuidor una guía para poder crear y activar el servicio de IVR. Esto con el fin de proporcionar un mejor servicio a cada uno de nuestros clientes.

Para realizar este tipo de procedimientos **SITAE MEXICO** se ha dado a la tarea de proporcionar una serie de pasos los cuales guiaran al cliente (distribuidor) a realizar dichos procedimientos que a continuación se presentan.

STREET SELLER: TELCEL

INSTRUCTIVO DE OPERACIÓN STREET SELLER DE TELCEL

Una vez que los agentes StreetSeller cuentan con un crédito de Tiempo Aire Electrónico en su cartera virtual, están listos para comenzar la venta hacia el usuario final. Cabe resaltar que la venta de Tiempo Aire Electrónico solo puede realizarse a través del menú Street Seller de la SIM Card. A continuación para llevar a cabo la venta de Tiempo Aire Electrónico se debe seguir el procedimiento:

1.- El usuario final solicita Tiempo Aire Electrónico a un agente “StreetSeller”, indicando su número telefónico a 10 dígitos y la cantidad que desea comprar. (Fig. 1)



FIGURA 1

2.- Después de que el usuario final haya hecho su solicitud de compra de Tiempo Aire Electrónico, el agente StreetSeller ingresa al menú de StreetSeller, el cual contiene las siguientes opciones: **Ideas Telcel, Servicios, Círculo Azul, Street Seller.** (Fig. 2)

Ingresa a la opción de **Servicios** o **Telcel** dependiendo el modelo del teléfono.



FIGURA 2

3.- Posteriormente selecciona la opción Venta TAE la cual contiene el siguiente submenú: Información, (Fig. 3).

- Venta TAE
- Traspasos
- Inventario
- Cambio de NIP



FIGURA 3

4.- En esta opción ingresa el distribuidor su NIP de venta (Fig. 4). (Nip de Venta: ****). Esto con el fin de que se tenga un control de seguridad para confianza del mismo distribuidor.

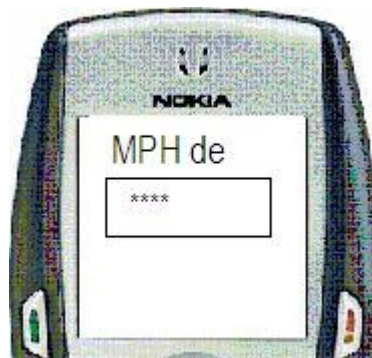


FIGURA 4

5.- Después de que el Street Seller de acceso al usuario, se dispone a realizar su Venta de Tiempo Aire Electrónico, para una mejor comprensión lo ejemplificaremos (Fig. 5):

Abonar al num.: 9999472123. Posteriormente ingresará el número celular del usuario a 10 dígitos.



FIGURA 5

6.- Ahora se ingresará monto, lo cuales varían y van desde 30, 50, 100, 200, 300 o 500 pesos. Selecciona el monto que es solicitado por el usuario (Fig. 6)



FIGURA 6

7.- Se solicitará la confirmación del agente sobre de los datos del numero celular de usuario y el monto de la venta. Confirma la venta por 200 pesos al número 9999472123. (Fig. 7)



FIGURA 7

8.- Ahora la pantalla proporciona la confirmación. **Confirme venta SI NO**. Elegir **SI** en caso de estar seguro de que todos los datos son correctos; ó elegir **NO** en caso de tener dudas sobre alguno de los datos, lo que **cancelará** la operación (Fig. 8).

NOTA: No hay reembolsos por errores en el número telefónico.



FIGURA 8

9.- El teléfono indicará que se está enviando el mensaje de solicitud de venta de TAE con la leyenda (Fig. 9) **Enviando un mensaje....**



FIGURA 9

10.- Cuando finalice la operación, el agente StreetSeller recibirá un SMS confirmando la venta y otorgando un número de folio para seguimiento en caso de requerirse alguna aclaración (Fig. 10).



FIGURA 10

11.- El número celular del usuario también recibirá un SMS notificando el monto compra, más el saldo promocional, número de folio y el nombre del agente por cualquier aclaración. (Fig. 11)

De: Telcel TAE17-02-06 06:43PM. Se realizó con éxito su venta TAE por 200 pesos al numero 5554000000 ha sido exitosa. Gracias. Folio 0000001.



FIGURA 11

INVENTARIO

El Street Seller proporciona la el servicio de control de saldo, por lo que el agente podrá consultar el balance de su cuenta de Venta de Tiempo Aire y solicitar un resumen o estado de cuenta sobre las ventas y traspasos que ha realizado utilizando esta aplicación del Chip.

Ahora proporcionaremos una ayuda para consultar esta opción.

1.- Seleccionar la opción Inventario (Fig. 12).



FIGURA 12

2.- La opción Inventario mostrará a su vez un submenú que ofrece 3 diferentes opciones

- Verifica Inventario
- Reporte del día
- Histórico

3.- Al seleccionar la opción Verifica Inventario el teléfono solicitará que se ingrese el NIP de venta (Fig. 13):



FIGURA 13

4.- El teléfono enviará una solicitud de consulta sobre la cuenta StreetSeller. (Fig. 14)



FIGURA 14

5.- El mensaje recibido mostrará el saldo en su cuenta StreetSeller. (Fig. 15)



FIGURA 15

6.- Al seleccionar la opción Reporte del día el teléfono solicitará que se ingrese el NIP de venta (Fig. 16):



FIGURA 16

7.- El teléfono enviará el mensaje (Fig. 17) de solicitud sobre las ventas de tiempo aire y los traspasos que haya realizado el agente en el día corriente. El agente recibirá el mensaje (Fig. 18) con el monto total por venta y traspaso de Tiempo Aire Electrónico durante ese día



FIGURA 17

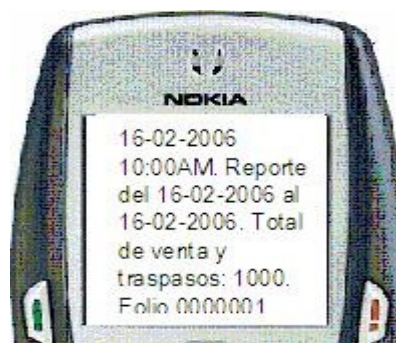


FIGURA 18

8.- Al seleccionar la opción Histórico el teléfono solicitará que se ingrese el NIP de venta (Fig. 19)



FIGURA 19

9.- El teléfono solicitará que se ingrese la fecha de inicio del período (Fig. 20) que se requiere consultar mediante formato **dd/mm/aaaa**



FIGURA 20

10.- El teléfono solicitará que se ingrese la fecha final del período (Fig. 21) que se requiere consultar



FIGURA 21

11.- Se enviará un mensaje (Fig. 22) para consultar el total de las ventas y traspasos que el agente haya realizado en el periodo gestionado. El mensaje recibido mostrará el monto total por venta y traspaso de Tiempo Aire Electrónico durante dicho periodo, (Fig. 23)



FIGURA 22

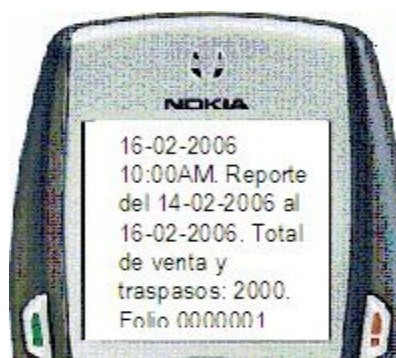


FIGURA 23

Nota: El periodo máximo para solicitar el reporte de histórico de Ventas es de 3 días.