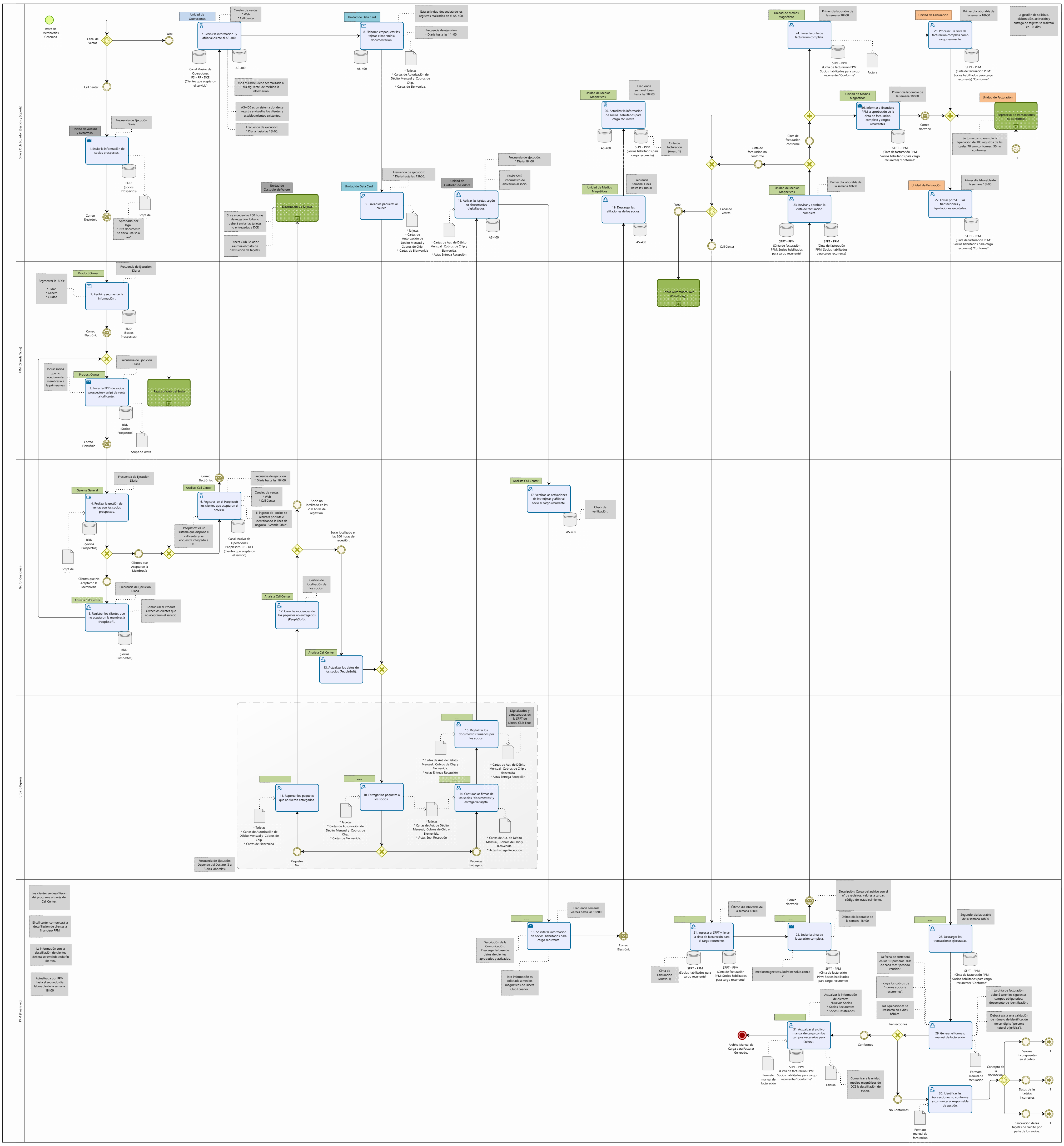

Diners Club Ecuador (Gestión y Soporte)
PPM (Grande Table)
Go for Customers
Urbano Express
PPM (Financiero)
Venta de Membresías Generada
Canal de Ventas
Web
Call Center
Unidad de Análisis y Desarrollo
Frecuencia de Ejecución Diaria
1. Enviar la información de socios prospectos.
BDD (Socios Prospectos)
Script de
Correo Electrónic
Aprobado por legal.
* Este documento se envía una sola vez"
Unidad de Operaciones
Canales de ventas:
* Web
* Call Center
7. Recibir la información . y afiliar al cliente al AS-400.
Canal Masivo de Operaciones PS - RP - DCE (Clientes que aceptaron el servicio)
AS-400
Toda afiliación debe ser realizada al día siguiente de recibida la información.
AS-400 es un sistema donde se registra y visualiza los clientes y establecimientos existentes.
Frecuencia de ejecución:
* Diaria hasta las 18h00.
Unidad de Data Card
8. Elaborar, empaquetar las tajetas e imprimir la documentación.
Esta actividad dependerá de los registros realizados en el AS-400.
Frecuencia de ejecución:
* Diaria hasta las 11h00.
* Tarjetas
* Cartas de Autorización de Débito Mensual y Cobros de Chip.
* Cartas de Bienvenida.
Unidad de Custodio de Valore
Destrucción de Tarjetas
Si se exceden las 200 horas de regestión, Urbano deberá enviar las tarjetas no entregadas a DCE.
Diners Club Ecuador asumirá el costo de destrucción de tarjetas.
Frecuencia de ejecución:
* Diaria hasta las 15h00.
Unidad de Data Card
9. Enviar los paquetes al courier.
* Tarjetas
* Cartas de Autorización de Débito Mensual y Cobros de Chip.
* Cartas de Bienvenida
Unidad de Custodio de Valore
16. Activar las tajetas según los documentos digitalizados.
Frecuencia de ejecución:
* Diaria 18h00.
Enviar SMS informativo de activación al socio.
* Cartas de Aut. de Débito Mensual, Cobros de Chip y Bienvenida.
* Actas Entrega Recepción
Unidad de Medios Magnéticos
Frecuencia semanal lunes hasta las 18h00
20. Actualizar la información de socios habilitados para cargo recurrente.
SFPT - PPM (Socios habilitados para cargo recurrente)
Cinta de Facturación (Anexo 1)
Frecuencia semanal lunes hasta las 18h00
19. Descargar las afiliaciones de los socios.
Cinta de facturación no conforme
Cinta de facturación conforme
Unidad de Medios Magnéticos
Primer día laborable de la semana 18h00
24. Enviar la cinta de facturación completa.
SFPT - PPM (Cinta de facturación PPM: Socios habilitados para cargo recurrente) "Conforme"
Factura
26. Informar a financiero PPM la aprobación de la cinta de facturación. completa y cargos recurrentes.
Correo electrónic
23. Revisar y aprobar la cinta de facturación completa.
SFPT - PPM (Cinta de facturación PPM: Socios habilitados para cargo recurrente)
Unidad de Facturación
Primer día laborable de la semana 18h00
25. Procesar la cinta de facturación completa como cargo recurrente.
Reproceso de transacciones no conformes
Se toma como ejemplo la liquidación de 100 registros de las cuales 70 son conformes, 30 no conformes.
1
27. Enviar por SFPT las transacciones y liquidaciones ejecutadas.
La gestión de solicitud, elaboración, activación y entrega de tarjetas se realizará en 10 días.
Cobro Automático Web (PlacetoPay)
Product Owner
Segmentar la BDD:
* Edad
* Género
* Ciudad
2. Recibir y segmentar la información .
Incluir socios que no aceptaron la membresía a la primera vez
3. Enviar la BDD de socios prospectosy script de venta al call center.
Registro Web del Socio
Script de Venta
Gerente General
4. Realizar la gestión de ventas con los socios prospectos.
Clientes que Aceptaron la Membresía
Clientes que No Aceptaron la Membresía
Analista Call Center
5. Registrar los clientes que no aceptaron la membresía (Peoplesoft).
Comunicar al Product Owner los clientes que no aceptaron el servicio.
Correo Electrónico
6. Registrar en el Peoplesoft los clientes que aceptaron el servicio.
Peoplesoft es un sistema que dispone el call center y se encuentra integrado a DCE.
El ingreso de socios se realizará por lote e identificando la línea de negocio "Grande Table".
Canal Masivo de Operaciones Peoplesoft- RP - DCE (Clientes que aceptaron el servicio)
Socio no localizado en las 200 horas de regestión.
Socio localizado en las 200 horas de regestión.
Gestión de localización de los socios.
12. Crear las incidencias de los paquetes no entregados (PeopleSoft) .
13. Actualizar los datos de los socios (PeopleSoft).
17. Verificar las activaciones de las tarjetas y afiliar al socio al cargo recurrente.
Check de verificación.
15. Digitalizar los documentos firmados por los socios.
Digitalizados y almacenados en la SFPT de Diners Club Ecua
11. Reportar los paquetes que no fueron entregados.
10. Entregar los paquetes a los socios.
14. Capturar las firmas de los socios "documentos" y entregar la tarjeta.
* Actas Entr. Recepción
Paquetes No
Paquetes Entregado
Frecuencia de Ejecución: Depende del Destino (2 a 3 días laborales)
Los clientes se desafiliarán del programa a través del Call Center.
El call center comunicará la desafiliación de clientes a financiero PPM.
La información con la desafiliación de clientes deberá ser enviada cada fin de mes.
Actualizada por PPM hasta el segundo día laborable de la semana 18h00
18. Solicitar la información de socios habilitados para cargo recurrente.
Frecuencia semanal viernes hasta las 18h00
Descripción de la Comunicación: Descargar la base de datos de clientes aprobados y activados.
Esta información es solicitada a medios magnéticos de Diners Club Ecuador.
21. Ingresar al SFPT y llenar la cinta de facturación para el cargo recurrente.
Último día laborable de la semana 18h00
22. Enviar la cinta de facturación completa.
Descripción: Carga del archivo con el n° de registros, valores a cargar, código del establecimiento.
mediosmagneticosuio@dinersclub.com.ec
28. Descargar las transacciones ejecutadas.
Segundo día laborable de la semana 18h00
La fecha de corte será en los 10 primeros días de cada mes "periodo vencido".
Incluye los cobros de "nuevos socios y recurrentes".
Las liquidaciones se realizarán en 4 días hábiles.
29. Generar el formato manual de facturación.
La cinta de facturación deberá tener los siguientes campos obligatorios: documento de identificación.
Deberá existir una validación de número de identificación (tercer dígito "persona natural o jurídica").
Transacciones
Conformes
No Conformes
31. Actualizar el archivo manual de carga con los campos necesarios para facturar.
Actualizar la información de clientes:
*Nuevos Socios
* Socios Recurrentes
* Socios Desafiliados
Archiva Manual de Carga para Facturar Generado.
Formato manual de facturación
Comunicar a la unidad medios magnéticos de DCE la desafiliación de socios.
30. Identificar las transacciones no conforme y comunicar al responsable de gestión.
Concepto de la declinación
Valores Incongruentes en el cobro
Datos de las tarjetas incorrectos
Cancelación de las tarjetas de crédito por parte de los socios.