

Creación y atención de solicitudes. Origen telefónico

Gerencia Atención a Empresas Aportantes/SGRF

Contenido



- Alcance y duración
- Objetivos
- Definición del Proceso
- Proceso de atención
- Llamada de un patrón
 - (Registro de solicitud, Llamada Fallida, Seguimiento de Llamada)
- Llamada de un trabajador
 - (Registro de llamada y transferencia)

Alcance y duración



Alcance

INFONATEL

Duración del curso

3 horas



Objetivos



- Fortalecer al personal de atención a las empresas aportantes, en el conocimiento de la herramienta para el registro de solicitudes de las empresas y la atención que se brinda a las mismas.
- Contar con un medio universal de registro de las interacciones de las empresas con el INFONAVIT a través de cualquier canal de atención.

Patrones

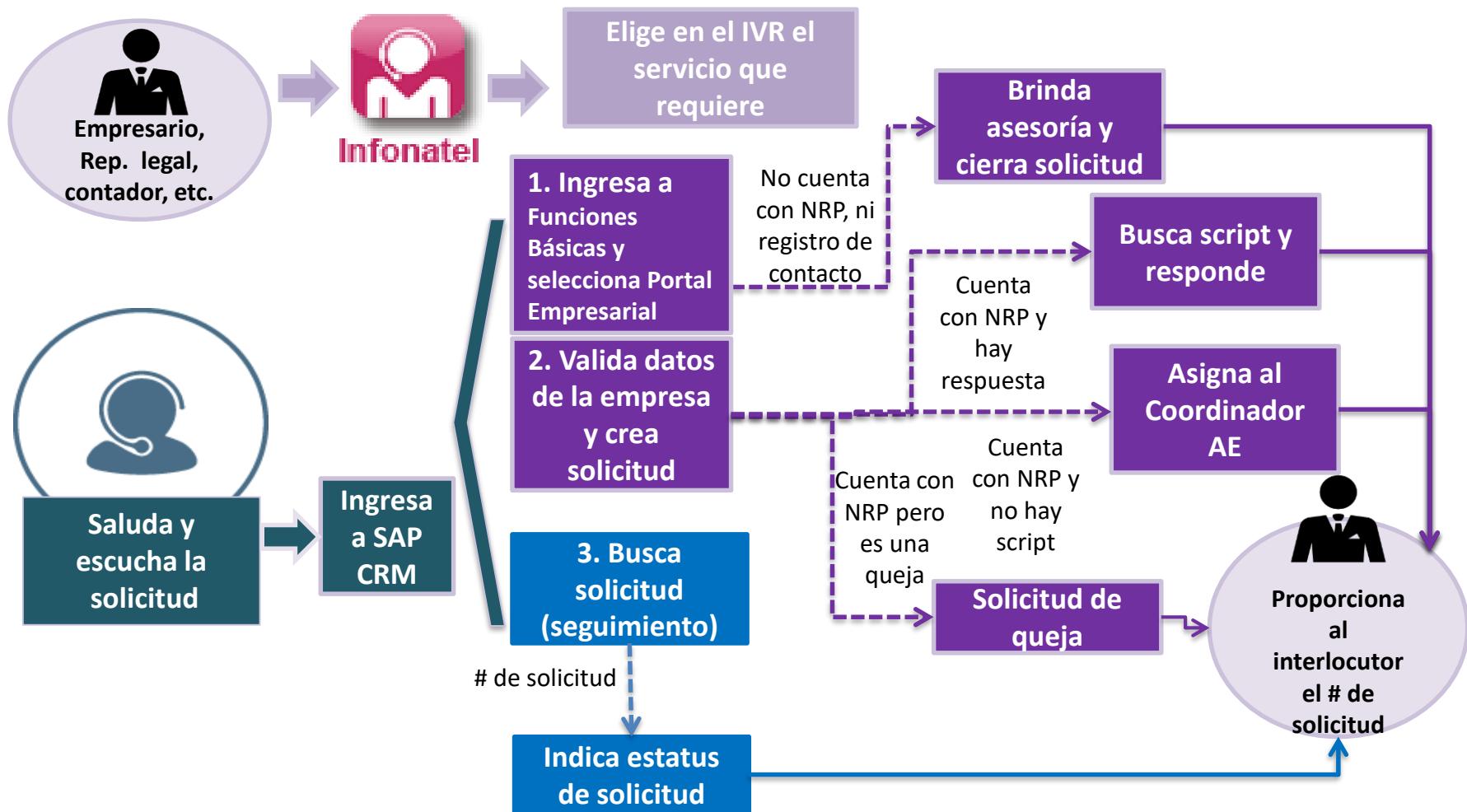


El servicio de patrones solo se proporciona a empresarios, contadores o representantes legales y este tiene como finalidad:

- **Facilitar el cumplimiento voluntario y oportuno de las obligaciones de los aportantes** a través de procedimientos homologados y eficientes.
- **Coordinar campañas preventivas** e informativas que fomenten la cultura de pago.
- **Brindar los niveles más altos de calidad en el servicio** a través de nuestros diversos canales de atención, para generar un alto grado de satisfacción.

Definición del Proceso

Implementar el servicio telefónico del Centro de Atención Empresarial en Infonatel, para la atención a las empresas aportantes, considerando los siguientes escenarios:



¿Qué servicios se otorgan al patrón por Infonatel?



Solicitudes

(Levantamiento de casos de los 23 servicios)

Navegabilidad del Portal Empresarial

(Micro sitio personalizado con información detallada en línea)

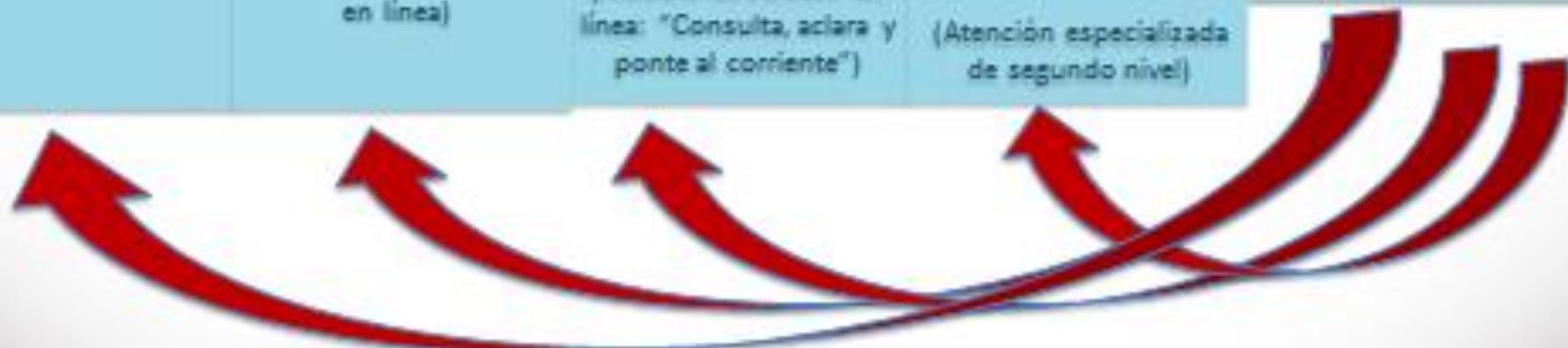
Consulta de adeudos y aclaración de requerimientos

(Módulo de servicio en línea: "Consulta, aclara y ponte al corriente")

Seguimiento de solicitudes por el Centro de Atención Empresarial

(Atención especializada de segundo nivel)

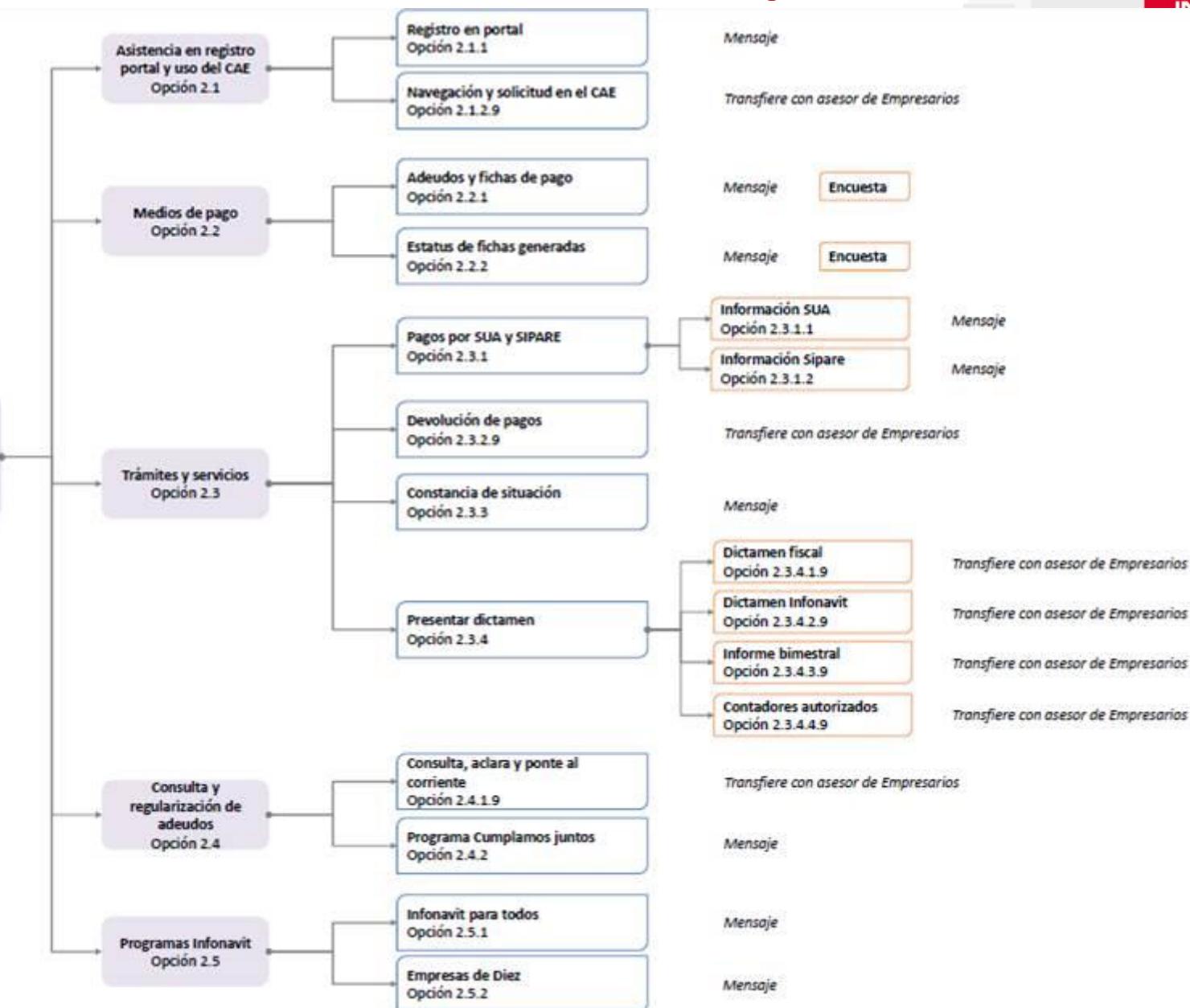
Servicio telefónico rediseñado para asesorar trámites y servicios



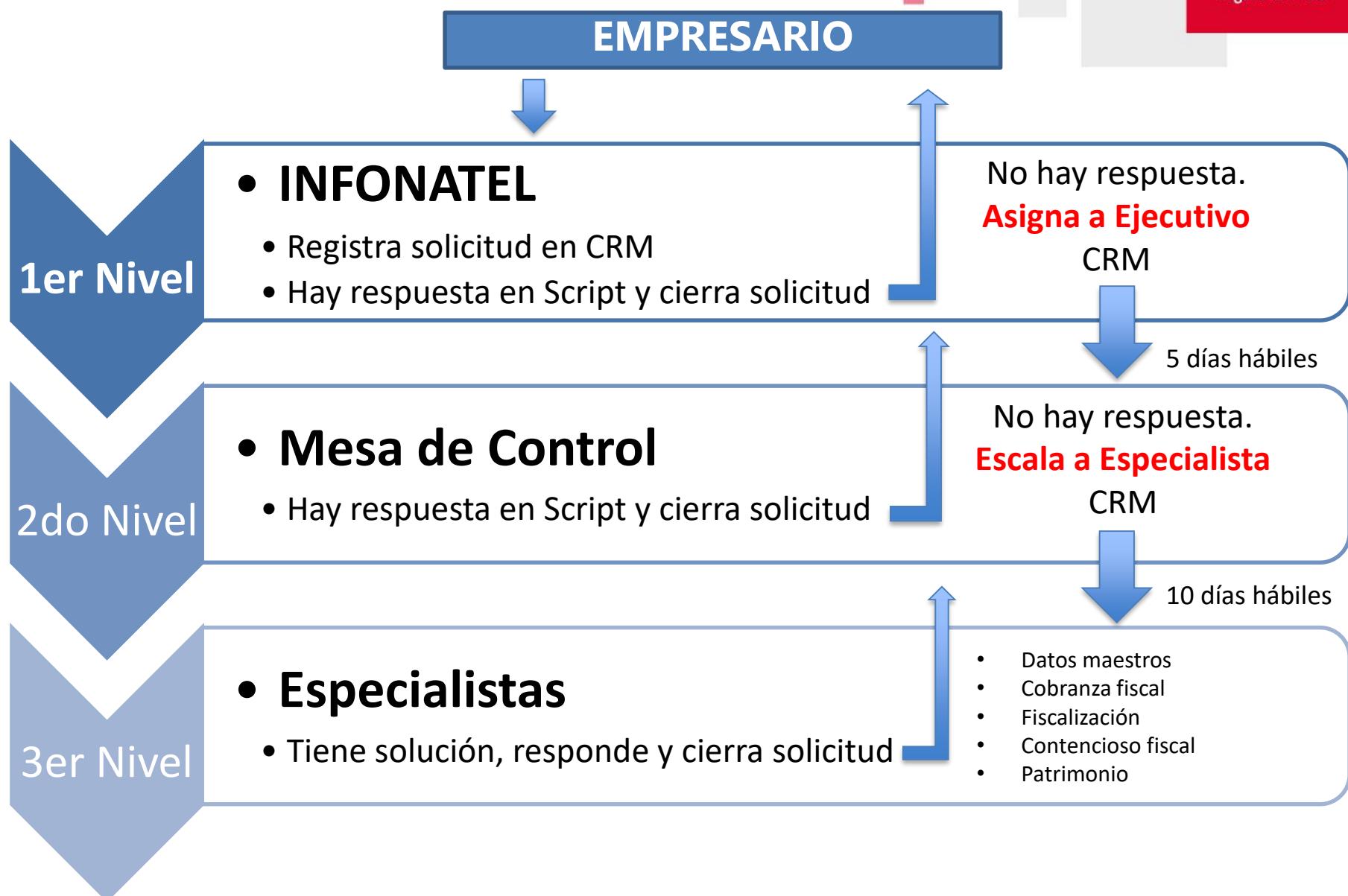
Proceso de atención

Origen: Canal Telefónico

Contacto IVR INFONATEL Empresarios



Flujo de atención telefónica



Matriz de Servicios (Infonatel CRM)



Solicitud

CONSULTAS

(Cuando el cliente sólo desea información general al respecto del tema o servicio)

TRÁMITES

(Es una solicitud de parte del empresario a Infonavit)

QUEJAS

(Inconformidad del servicio)

SUGERENCIAS

(Retroalimentación del cliente respecto de la mejora de un servicio)

Reconocimientos

(Felicitación a la Institución a algún funcionario por el servicio recibido)

- 1 Asociación y desasociación de NRP
- 2 Atención a corporativos
- 3 Atención centralizada
- 4 Buró de crédito
- 5 Campaña
- 6 Comprobante fiscal digital por internet
- 7 Constancia de situación fiscal
- 8 Consulta de Acreditados
- 9 Consulta, aclara y ponte al corriente
- 10 Convenio
- 11 Corrección de información
- 12 Créditos fiscales y adeudos
- 13 Delegaciones
- 14 Desastres naturales
- 15 Devolución de pagos indebidos
- 16 Dictamen
- 17 Empresas de diez
- 18 Estado de cuenta
- 19 Expos y ferias
- 20 Fundamento legal
- 21 Glosario
- 22 IMSS
- 23 Medios de Pago
- 24 Otros
- 25 PAE
- 26 Pagos a través del SUA
- 27 Portal Empresarial
- 28 PRODECON
- 29 Programa de contingencia
- 30 Proveedores
- 31 Régimen de Inc a la Seg Social
- 32 Soporte Técnico
- 33 Trámite de trabajador

Matriz de Servicios (Infonatel)



1.- Asociación y Disociación de NRP	La Asociación de NRP, es un trámite fiscal, con el fin de reconocer la continuidad laboral de los trabajadores, de tal forma que un cambio de ubicación de un NRP a otro no lo afecte en el historial crediticio para su puntuación o precalificación. Y la disociación es la separación de los NRP
2.- Atención Centralizada para Corporativos	Es un servicio que Infonavit pone a disposición de las empresas corporativas o grupos empresariales que por cuestiones de la administración central, requieren que se realice su atención centralizada en la aclaración de requerimientos fiscales.
3.- Centro de Atención Empresarial	Problemas que tenga el Patrón por acceso al Centro de Atención Empresarial, seguimiento de solicitudes, carga de archivos para adjuntar a solicitud.
4.- Comprobante fiscal digital por internet	Servicio tecnológico de la descarga de las facturas electrónicas de cada bimestre de pago de las obligaciones, se encuentra en el Portal Empresarial, o información referente a facturas electrónicas.
5.- Constancias de Situación Fiscal	La Constancia de Situación Fiscal, es el documento fiscal que expide Infonavit, para constar que su situación de obligaciones patronales está sin adeudo o con adeudo, éste documento la empresa debe presentarlo ante una Institución federal o para concurso o licitación como proveedor de Infonavit. Esta Constancia se puede descargar en el Portal Empresarial con su NRP, existe otra búsqueda en el Portal, sección Patrón, se gestiona por RFC
6.- Consulta, aclara y ponte al corriente	Servicio tecnológico de la Consulta de Adeudos y la Aclaración de Requerimientos fiscales, seguimiento de estatus y descarga de la carta de adeudo y sin adeudo. El como se realiza, causales de aclaración, mensajes de resolución, tiempos, y acciones de pago derivados del requerimiento

Matriz de Servicios (Infonatel)



7.- Consulta de trabajadores	Servicio al empresario por el Portal Empresarial para que visualice los datos de sus trabajadores con crédito y los prospectos trabajadores a contratar para consulta si es que tienen crédito, también podrá descargar sus avisos de retención y/o suspensión vigentes de dicho trabajador.
8.- Convenio de pagos de adeudos	Es un servicio que Infonavit pone a disposición de las empresas que quieren ponerse al corriente en sus obligaciones patronales, para ello se tiene un convenio tradicional y programas especiales autorizados por el H. Consejo de Administración. Estos convenios se realizan en la Gerencia de Recaudación Fiscal de la delegación regional. Fundamentado en Art 40 Ley Infonavit. 66, 66-A del CFF
9.- Corrección de Información Fiscal	La corrección de información de la empresa como el NRP, RFC, Razón Social, Domicilio Fiscal, e incluso la Relación Laboral de algún trabajador, debe realizarse a través del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), dicha Institución se encargará de proporcionarnos la información correcta para actualizar nuestras bases de datos. En caso de que Infonavit no tenga actualizada esa información, entonces se dará trámite de actualización en nuestros sistemas de Recaudación Fiscal.
10.- Créditos Fiscales y Adeudos	Es la exigencia material del pago que realizan las autoridades fiscales a los deudores, respecto de aquellos créditos fiscales que no fueron pagados impugnados o garantizados dentro de los plazos legales. Información de requerimientos, detalle de sus trabajadores con adeudo, folios de notificaciones, acciones de notificación, tiempos de aclaración, etc.
11.- Delegaciones	Se refiere a la atención de la delegación regional por parte de los funcionarios de recaudación fiscal
12.- Devolución de Pagos Indebidos	Si un patrón se equivoca al pagar al Instituto en las aportaciones o amortizaciones de sus trabajadores, podrá solicitar la devolución de pagos indebidos, duplicados o en exceso por periodo SUA, PAE o por sentencia en la Gerencia de Recaudación fiscal de la delegación regional cercana al domicilio fiscal del aportante.

Matriz de Servicios (Infonatel)



13.- Dictamen Fiscal	El dictamen Fiscal es obligatorio para todos aquellos patrones que por su constitución del apartado "A" del 123 Constitucional, quienes presentan ante el SAT su Dictamen, y que deben presentar a Infonavit los anexos señalados, en la Gerencia de Recaudación de la Delegación Regional
14.- Dictamen Infonavit	El dictamen Infonavit es voluntario para todos aquellos patrones que deseen dictaminar el cumplimiento de sus obligaciones patronales en materia de aportaciones y entero de descuentos al Infonavit por medio de un contador público autorizado
15.- Beneficios Empresas de Diez	Empresas de Diez es un programa de reconocimiento a las empresas que cumplen con sus obligaciones patronales de manera puntual durante 10 bimestres continuos. También reconocemos a las empresas de Buen Comienzo, es decir, que tengan al menos un año de afiliación al Instituto y estén pagando oportunamente.
16.- Fundamento Legal	Cuando un representante de la empresa, solicita Información sobre fundamento legal o jurídico de una acción fiscal o trámite, el asesor telefónico debe indicarle que levantará un asunto para especialista, pues no tiene la información correspondiente.
17.- Glosario	Terminación de conceptos de Recaudación fiscal Infonavit que solicita el patrón
18.- IMSS	Temas relacionados con SUA y su operatividad, Emisión Bimestral Anticipada EBA y Movimientos afiliatorios de trabajadores y de la empresa
19.- Otros	Cualquier asunto que no se contempla en ésta matriz de servicios

Matriz de Servicios (Infonatel)



20.- Pagos a través del SUA	El Sistema de Único de Autodeterminación SUA es un sistema del IMSS que en convenio con Infonavit se autodetermina los pagos de las obligaciones patronales: <ul style="list-style-type: none">•Registra las aportaciones patronales y procesa su individualización en favor de cada trabajador.•Determina el monto del pago de las aportaciones extemporáneas y permite la captura de las tasas de actualización y recargos correspondientes.•Determina las diferencias generadas por omisiones o errores involuntarios y por el Dictamen hecho a través del contador público.•Genera un catálogo de salarios, movimientos e incidencias de los trabajadores.
21.- Proveedores	Referente a todo lo relacionado a Proveedores de servicios del Instituto, así como lo de proveedurías del producto de crédito “Mejoravit”, Se considera a los Desarrolladores, estos se mencionan al portal
22.- Régimen de incorporación a la seguridad social	Todo referente al programa de “Crezcamos Juntos”, para incorporar a las personas físicas, se redirecciona a la atención Infonatel especializada 01800...
23.- Soporte Técnico	Todo referente a las cuestiones técnicas de acceso a los sistemas de servicio a los patrones (Portal Empresarial, modulo de aclaraciones, Constancia de situación fiscal, Consulta de trabajadores, u otros servicios tecnológicos)

Registros en CRM



- Con NRP (cuando un patrón se comunica para recibir atención)
 - 1. Levantamiento de solicitud
 - 2. Llamada interrumpida
 - 3. Seguimiento
- Sin NRP (cuando un trabajador se comunica para recibir información)
 - 1. Registro de llamada y transferencia.*

Nota: *Cuando el trabajador ingresa al menú del IVR para buscar atención telefónica y cae la llamada al piloto Patrones.



Con NRP
(cuando un patrón se comunica para recibir atención)

Registro de Solicitud en CRM con NRP

Cuando un patrón se comunica para recibir atención.

Acceso al CAE-SAP CRM



En el CAE SAP-CRM se debe registrar su **usuario** y **clave de acceso** autorizada.



The screenshot shows the INFONAVIT SAP CRM login interface. At the top left is the INFONAVIT logo. A warning message in yellow text reads: "⚠ No se ha comutado a HTTPS. El envío de la clave no es seguro." (Warning: HTTPS has not been switched on. The key transmission is not secure.)

The login form fields are as follows:

- Sistema: CR3
- Mandante: 400
- Usuario: (input field)
- Clave de acceso: (input field)
- Idioma: Español (dropdown menu with options: Español, Accesibilidad, Acceder al sistema)

Below the form are two links: "Modificar clave acceso" and "Copyright © 2014 SAP AG. All rights reserved." In the bottom right corner, there is a SAP logo.

Levantamiento de solicitud



Una vez que acceda al CAE-SAP CRM, entra directo a **Identificación de cuenta**.

SAP CRM Interaction Center

Personalizar Mensajes de sistema Salir del sistema

Aceptar Rechazar Retener Atender llamada retenida Colgar Conectar Transmitir Consulta Conferencia Retener Finaliz. Teclado virtual Reiniciar CTI R Listo No operativo

Búsquedas grabadas ▾ Iniciar Ampliado

Identificar cuenta

Cuenta

N.R.P.:
Razón Social:
SAP ID de Razón Social:
Nombre Solicitante:
E-MAIL Solicitante:
Número de Solicitud:
Estado:
País:
Relación: tiene la persona de contacto

Instalación | Objeto

ID componente:
ID producto:
Identificador:
Buscar Reiniciar

Lista resultados

Cliente	ID de cliente	Calle	Código postal	Población	Teléfono	Extensión
---------	---------------	-------	---------------	-----------	----------	-----------

Selección de la empresa



En el campo **NRP** se registrará el número alfanumérico de la empresa.
Seleccionas el botón **Buscar cuenta**.

Identificar cuenta

Cuenta

N.R.P.:	<input type="text" value="A0110802103"/>
Razón Social:	<input type="text"/>
SAP ID de Razón Social:	<input type="text"/>
Nombre Solicitante:	<input type="text"/>
E-MAIL Solicitante:	<input type="text"/>
Número de Solicitud:	<input type="text"/>
Estado:	<input type="text"/> <input type="checkbox"/>
País:	<input type="text"/> <input type="checkbox"/>
Relación:	<input type="text" value="tiene la persona de contacto"/> <input type="button" value="▼"/>

Lista resultados

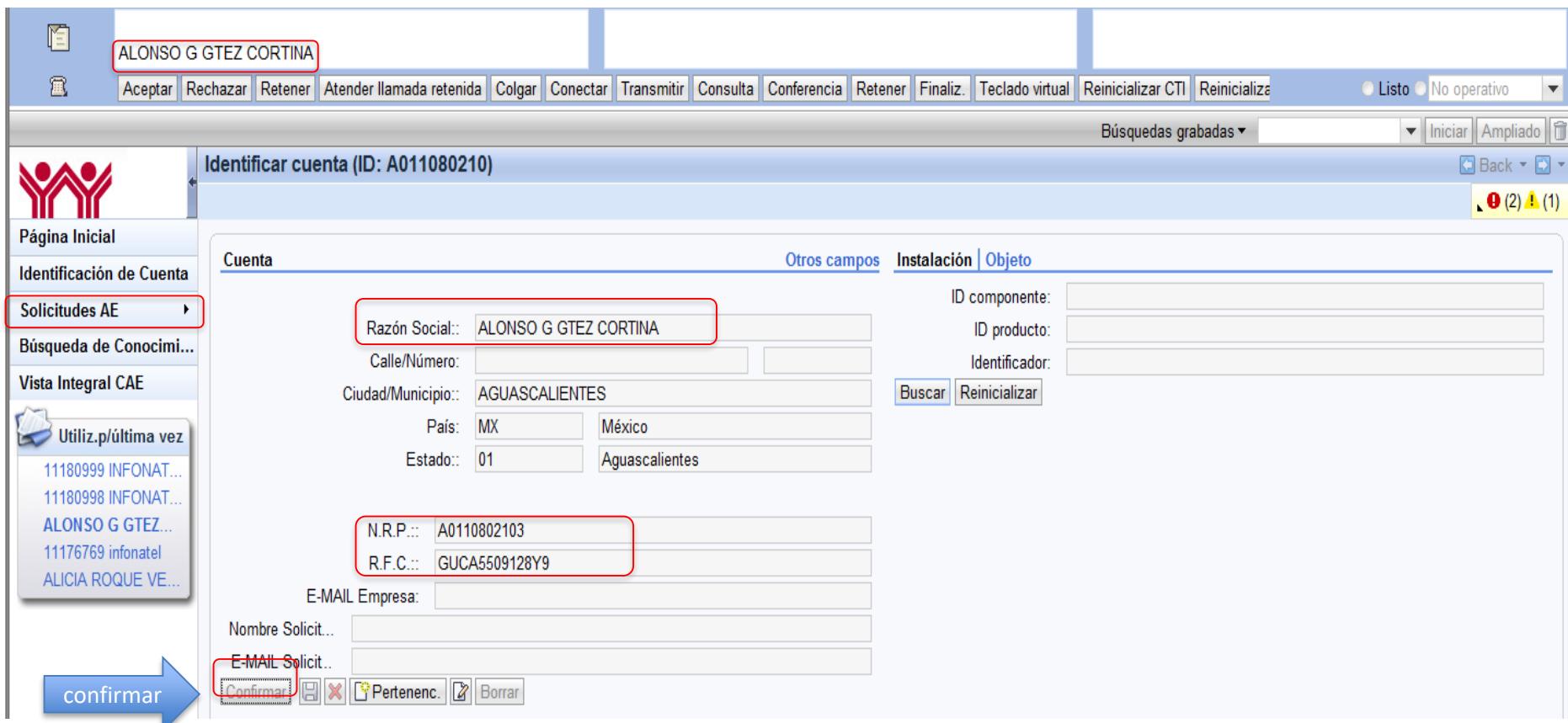
Cliente	ID de cliente	Calle	Código post
---------	---------------	-------	-------------

Selección de la empresa

1.- Una vez que se haya confirmado Razón social y RFC de la empresa, deberás dar **Confirmar**, el sistema publicará el nombre de la empresa en la esquina superior izquierda.

Nota: *En caso de NO contar con NRP, se le brindará la asesoría y levantamiento de solicitud. Si concuerdan 2 de los 3 datos de validación se puede continuar con el proceso.*

2.- Para iniciar con el registro de la solicitud se elegirá en el menú izquierdo la opción **Solicitudes AE**



ALONSO G GTEZ CORTINA

Aceptar Rechazar Retener Atender llamada retenida Colgar Conectar Transmitir Consulta Conferencia Retener Finaliz. Teclado virtual Reinicializar CTI Reinicializa Listo No operativo

Identificar cuenta (ID: A011080210)

Página Inicial Identificación de Cuenta

Solicitudes AE

Búsqueda de Conocimi...

Vista Integral CAE

Utiliz.p/última vez

11180998 INFONAT...

11180998 INFONAT...

ALONSO G GTEZ...

11176769 infonatel

ALICIA ROQUE VE...

confirmar

Cuenta	Otros campos	Instalación	Objeto
Razón Social: ALONSO G GTEZ CORTINA	Calle/Número:	ID componente:	
Ciudad/Municipio: AGUASCALIENTES	País: MX	ID producto:	
Estado: 01	México	Identificador:	
Buscar Reinicializar			
N.R.P.: A0110802103	R.F.C.: GUCA5509128Y9		
E-MAIL Empresa:			
Nombre Solicitud:			
E-MAIL Solicitud:			
<input type="button" value="Confirmar"/> <input type="button" value="Pertenec."/> <input type="button" value="Borrar"/>			

Registro de la Solicitud



En el menú de servicios selecciona **Solicitudes AE**, se elegirá la opción **Solicitud** que se encuentra en el recuadro **Crear**.

SAP CRM Interaction Center

Personalizar Mensajes de sistema Salir del sistema

ALONSO G GTEZ CORTINA

Aceptar Rechazar Retener Atender llamada retenida Colgar Conectar Transmitir Consulta Conferencia Retener Finaliz. Teclado virtual Reiniciar CTI Reiniciar

Lista No operativo

Búsquedas grabadas ▾ Iniciar Ampliado

Actividades

Página Inicial

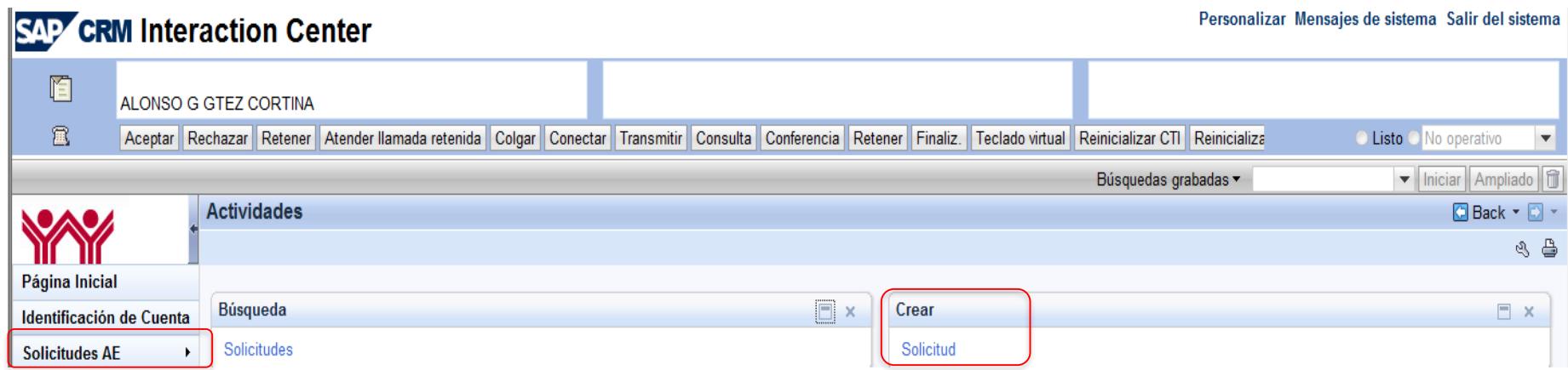
Identificación de Cuenta

Solicitudes AE ▾

Solicitudes

Crear

Solicitud



Apartado de Referencias



El Nombre o Razón social y el Asesor Responsable AE aparecen en automático.

SAP CRM Interaction Center

Personalizar Mensajes de sistema Salir del sistema

Aceptar Rechazar Retener Atender llamada retenida Colgar Conectar Transmitir Consulta Conferencia Retener Finaliz. Teclado virtual Reiniciar CTI | Listo No operativo

Búsquedas grabadas Iniciar Ampliado

Solicitud Atención Empresarial: Nvs.

Grabar y volver Grabar Cancelar Nuevo Tratar Sigue*

Back (2) (1)

Datos generales

Número de Solicitud:

Descripción:

Fecha de inicio: 28.04.2016

Fecha vencimiento: 28.04.2016

Status Solicitud: Asignación y Tipificación

Solicita:

Tipificación:

Servicio:

Sub Servicio:

Importar cuaderno de apuntes

Referencias

Nombre o Razón Social:

Nombre Solicitante:

E-MAIL Solicitante:

Teléfono Solicitante:

Asesor Responsable AE: IN334143

Categoría: Asesoría AE

Persona de contacto:

Canal:

Página Inicial

Identificación de Cuenta

Solicitudes AE

Búsqueda de Conocimie...

Vista Integral CAE

Funciones básicas

Utiliz.p/última vez

11915933 Solicitud...

11916647 Solicitud...

11915471 234/CFDI

Datos generales

El asesor capturará los datos que correspondan en los siguientes campos:

1.- Descripción → Existen tres formas de identificarlo:

1. Número de pregunta Script.
2. Casos de temas especiales , ejemplo : CARTA, CFDI (en mayúsculas); esto bajo indicación del área de negocio o supervisor.
3. INFONATEL/QUEJA

Solicitud Atención Empresarial: Nvs.

Grabar y volver Grabar | Cancelar | Nuevo | Tratar | Sigue ▾

Datos generales

Número de Solicitud:	
Descripción:*	173
Fecha de inicio:	28.04.2016
Fecha vencimiento:	28.04.2016
Status Solicitud:	Asignación y Tipificación
Solicita:*	
Tipificación:*	
Servicio:	
Sub Servicio:	

Datos generales

2.- Fecha de inicio → Mismo día.

3.- Fecha vencimiento → Si hay respuesta poner el mismo día.

Si **Asigna a Ejecutivo** contar cinco días hábiles.

Solicitud Atención Empresarial: Nvs.

| | | Sigue

▼ Tarea: Detalles

Datos generales

Número de Solicitud:	<input type="text"/>
Descripción:*	<input type="text" value="173"/>
Fecha de inicio:	<input type="text" value="12.11.2014"/> <input type="button" value=""/>
Fecha vencimiento:	<input type="text" value="12.11.2014"/> <input type="button" value=""/>
Status Solicitud:	Asignación y Tipificación
Solicita:*	<input type="text"/>
Tipificación:*	<input type="text"/>
Servicio:	<input type="text"/>
Sub Servicio:	<input type="text"/>

Noviembre 2014						
	Lun	Mar	Mi	Jue	Vie	Sáb
44	27	28	29	30	31	1
45	3	4	5	6	7	8
46	10	11	12	13	14	15
47	17	18	19	20	21	22
48	24	25	26	27	28	29
49	1	2	3	4	5	6

Datos generales

4.-

Solicita

Se despliega un combo de cinco servicios:

- **Consultas, Trámites, Quejas, Sugerencias y Reconocimientos.**

El asesor seleccionará la opción conforme a la necesidad del interlocutor.

Solicitud Atención Empresarial: Nvs.

Grabar y volver Grabar | Cancelar | Nuevo | Tratar | Sigue▼

▼ Tarea: Detalles

Datos generales

Número de Solicitud:	
Descripción:*	173
Fecha de inicio:	12.11.2014
Fecha vencimiento:	12.11.2014
Status Solicitud:	Asignación y Tipificación
Solicita:*	Consultas
Tipificación:*	Consultas
Servicio:	Trámites
Sub Servicio:	Quejas
	Sugerencias
	Reconocimientos

Datos generales

5.-Tipificación → Coloca la tipificación que indica tu script de respuestas frecuentes.

Listado de servicios para tipificar:

Servicio	
Asociación y desasociación de NRP	Estado de cuenta
Atención a corporativos	Expos y ferias
Atención centralizada	Fundamento legal
Buró de crédito	Glosario
Campaña	IMSS
Comprobante fiscal digital por internet	Medios de Pago
Constancia de situación fiscal	Otros
Consulta de Acreditados	PAE
Consulta, aclara y ponte al corriente	Pagos a través del SUA
Convenio	Portal Empresarial
Corrección de información	PRODECON
Créditos fiscales y adeudos	Programa de contingencia
Delegaciones	Proveedores
Desastres naturales	Régimen de Inc a la Seg Social
Devolución de pagos indebidos	Soporte Técnico
Dictamen	Trámite de trabajador
Empresas de diez	

Tópico	No. Pregunta y Tipificación	Pregunta
Corrección de información fiscal	140	Qué debo hacer para actualizar la relación laboral de mis trabajadores

Datos generales



En automático pintará en **Servicio** y **Sub Servicio** la misma leyenda.

Datos generales

Número de Solicitud:	<input type="text"/>
Descripción:	<input type="text" value="173"/>
Fecha de inicio:	<input type="text" value="12.11.2014"/> [E7]
Fecha vencimiento:	<input type="text" value="12.11.2014"/> [E7]
Status Solicitud:	<input type="text" value="Asignación y Tipificación"/> [▼]
Solicita:	<input type="text" value="Consultas"/> [▼]
Tipificación:	<input type="text" value="Consulta aclara y ponte al corriente - Aclaración de req"/> [▼]
Servicio:	<input type="text" value="Consulta aclara y ponte al corriente -"/>
Sub Servicio:	<input type="text" value="Aclaración de req. y créditos fiscales"/>

Apartado de Referencias



6.-Nombre o Razón Social: Solamente en caso de **NO** tener NRP, se solicitará al interlocutor el Nombre o Razón social.

7.-Nombre del Solicitante: Quien hace la solicitud en nombre de la empresa.

8.-E-mail solicitante: La dirección de correo electrónico del solicitante o de la empresa. En caso de que el empresario no cuente con correo electrónico se deberá ingresar : **no@no.com**

9.- Teléfono Solicitante: El teléfono del solicitante o de la empresa a 10 dígitos (incluye lada).

Referencias

Nombre o Razón Social:*



Nombre Solicitante:*



E-MAIL Solicitante:*



Teléfono Solicitante:



Asesor Responsable AE:

IEAOAJ01

Para capturar el detalle de la solicitud, en el apartado de **Notas** se debe elegir el ícono **Nuevo**:

SAP CRM Interaction Center

Personalizar Mensajes de sistema Salir del sistema

ALONSO G GTEZ CORTINA

Aceptar Rechazar Retener Atender llamada retenida Colgar Conectar Transmitir Consulta Conferencia Retener Finaliz. Teclado virtual Reiniciar CTI Reinicializa

Lista No operativo Búsquedas grabadas Iniciar Ampliado Back

Solicitud Atención Empresarial Modelo: Nvs.

Grabar y volver Grabar Cancelar Nuevo Tratar Sigue

Datos generales

Número de Solicitud: 173

Descripción: * 173

Fecha de inicio: 20.02.2014

Fecha vencimiento: 20.02.2014

Status Solicitud: Asignación y Tipificación

Solicita: * Aclaraciones

Tipificación: * Consulta Empresarial de Acred CEA - Avisos de Factores

Servicio: Consulta Empresarial de Acred CEA -

Sub Servicio: Avisos de Factores de Descuentos

Referencias

Nombre o Razón Social: LUIS ALEJANDRO PICAZO AGUILAR

Nombre Solicitante: * Angelica Campos

E-MAIL Solicitante: * contabilidadgeneral@gruaspicazo.com

Teléfono Solicitante: 7444830683

Asesor Responsable AE: JENNIFER OLVERA SERRANO

Categoría: Asesoría AE

Persona de contacto:

Canal: INFONATEL

Personas/Organizaciones implicadas

Nombre	ID de interlocutor	Función del interlocutor	Dir.cor.elec.
Miguel Ángel Tafoya Sánchez	1000291	Asesor Responsable AE	matafolla@infonavit.org.mx
SEÑOR LUIS ENRIQUE HERNÁNDEZ VENTOLERO	1000269	Coordinador AE	lehernandez@infonavit.org.mx
Miguel Ángel Tafoya Sánchez	1000291	Especialista AE	matafolla@infonavit.org.mx
LUIS ALEJANDRO PICAZO AGUILAR	D155114410	Usuario de Consulta AE	

Notas

Nuevo

Acciones Clase texto Texto

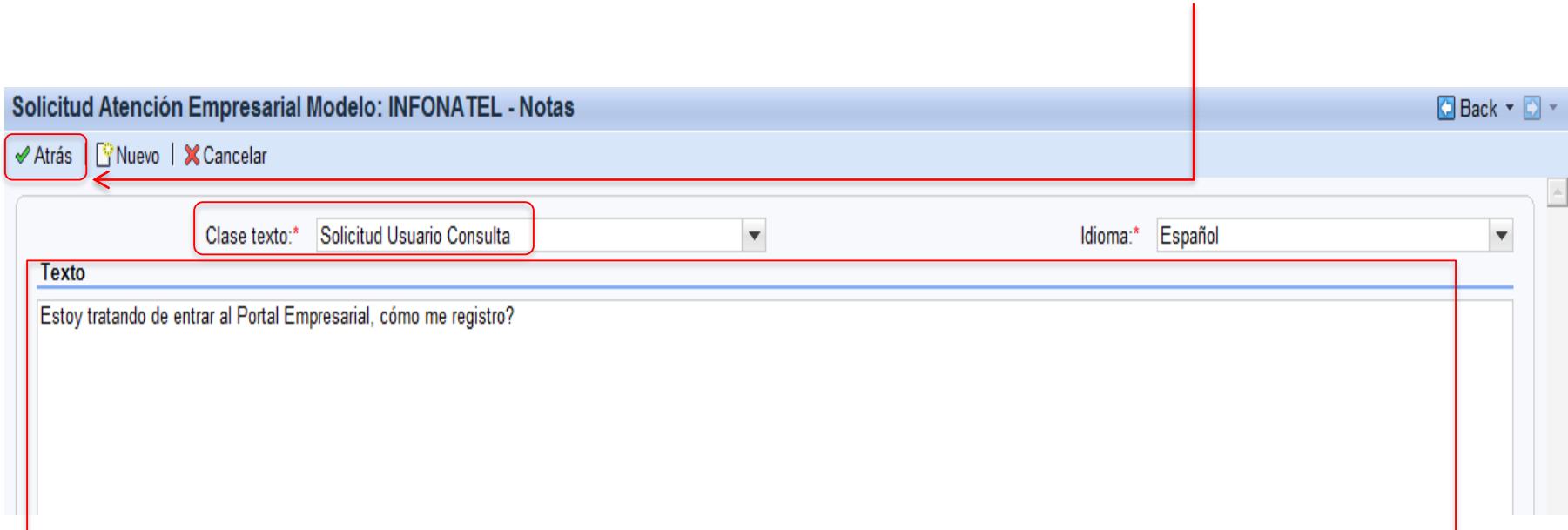
Historial Solicitud-Respuesta Solicitud Usuario Consulta 13.04.2016 10:20:49 MEDCAEM ACTUALIZAR DATOS DE RAZON SOCIAL RGP :D1551144101 PATRON ANTERIOR: LUIS ALEJANDRO PICA...

Notas



Una vez que se abra la pantalla de notas, en el campo **Clase Texto** se elegirá la opción **Solicitud Usuario Consulta**

- En el campo **Texto** se redactará en **primera persona** la solicitud que manifiesta el empresario o representante legal, con la información que corresponda.
- Al terminar la redacción de la solicitud, debe seleccionar el ícono **Atrás**

A screenshot of a web-based form titled "Solicitud Atención Empresarial Modelo: INFONATEL - Notas". The interface is in Spanish. At the top, there are buttons for "Atrás" (Back), "Nuevo" (New), and "Cancelar" (Cancel). A red box highlights the "Atrás" button. Below this, there are two dropdown menus: "Clase texto:" set to "Solicitud Usuario Consulta" and "Idioma:" set to "Español". A large text area labeled "Texto" contains the text: "Estoy tratando de entrar al Portal Empresarial, cómo me registro?". A red box highlights this text area. The top right corner of the window shows standard browser controls for "Back", "Forward", and "Stop".

Notas



Una vez seleccionado el ícono **Atrás** (grabado parcial) aparecerá en Clase texto
Solicitud Usuario Consulta e Historial Solicitud Respuesta

Notas	Nuevo	
Acciones	Clase texto	Texto
	Solicitud Usuario Consulta	Estoy tratando de entrar al Portal Empresarial, cómo me registro?
	Historial Solicitud-Respuesta	Solicitud Usuario Consulta 20.02.2014 12:48:59 IEAOAJ01 Estoy tratando de entrar al Portal Empresarial, cómo me registro?

Dar clic en **Grabar** y quedará registrado únicamente **Historial Solicitud Respuesta**.

Notas	Nuevo	
Acciones	Clase texto	Texto
	Historial Solicitud-Respuesta	Solicitud Usuario Consulta 20.02.2014 12:49:45 IEAOAJ01 Estoy tratando de entrar al Portal Empresarial, cómo me registro?

Script de preguntas y respuestas



Analizada la pregunta, el asesor deberá ir al **Script** para **copiar** la respuesta tipo de la columna **Respuesta CRM**.

A1 - Preguntas Frecuentes - FAQ					
Tópico	No. Pregunta y Tipificación	Pregunta	Respuesta Asesor INFONATEL	Indicación	Respuesta CRM
Corrección de información fiscal	140 Corrección de Información- Relación Laboral IMSS	Qué debo hacer para actualizar la relación laboral de mis trabajadores	Cualquier cambio que necesite hacer debe notificarlo al IMSS en la subdelegación que corresponda con su domicilio fiscal. En caso de haber realizado el proceso y aún no estar actualizado, me podría indicar por favor la siguiente información: El NRP de la empresa Razón social NSS y nombre del trabajador que desea aclarar (más de cinco trabajadores) Fecha de alta en IMSS del trabajador	Si pasaron los 5 días hábiles, verifica bien la información con el empresario y realiza lo siguiente en la herramienta: En el apartado Personas/Organizaciones implicadas, elimina tu usuario como asesor responsable y coloca como Especialista AE y Asesor Responsable AE el SAP ID 1000291 (Miguel Ángel Tafoya Sánchez). 1.- En caso de que te proporcione la información en ese momento, cambia el estatus a "Escalado a especialista", graba nuevamente y por último Finaliza. 2. En caso de que no cuente con la información. Cambia el estatus de la solicitud a "Requiere datos adicionales", da clic en "Grabar" y Finaliza.	Cualquier cambio de relación laboral de tus trabajadores debes notificarlo al IMSS; la actualización se ve reflejada en nuestro sistema después de 5 días hábiles. Sin embargo, en ocasiones hay desfases en la información, por lo que solicitamos que nos proporciones los siguientes datos para que un especialista analice tu caso: - NRP de la empresa - Razón social - NSS y nombre del trabajador que deseas aclarar - Fecha de alta en IMSS del trabajador Para hacerlo ingresa al Centro de Atención Empresarial en la URL: http://goo.gl/CiEvG

Hacer clic en **Nuevo**.

Notas

Nuevo

Notas



Seleccionará Clase de texto **Respuesta Asesor Empresarial**, **pega** respuesta en texto y da clic en **Atrás**

SAP CRM Interaction Center

Personalizar Mensajes de sistema Salir del sistema

ALONSO G GTEZ CORTINA

Aceptar Rechazar Retener Atender llamada retenida Colgar Conectar Transmitir Consulta Conferencia Retener Finaliz. Teclado virtual Reinicializar CTI Reinicializa Listo No operativo

Búsquedas grabadas ▾ Iniciar Ampliado

Solicitud Atención Empresarial Modelo: INFONATEL - Notas

Back ▾

Atrás | Nuevo | Cancelar

Clase texto: **Respuesta Asesor Empresarial**

Idioma: **Español**

Texto

Si tu trabajador tiene un crédito vigente ante este Instituto, y se presenta alguno de estos supuestos, deberás realizar las siguientes acciones:

- Si no cuentas con el Aviso de Retención y en la Cédula Bimestral viene el monto de amortización del crédito de tu trabajador, deberás enterar lo indicado en la Cédula Bimestral.
- Si cuentas con el Aviso de Retención pero en la Cédula Bimestral no viene el monto de amortización del crédito de tu trabajador, deberás hacer caso al Aviso de Retención, a excepción de que sea un nuevo trabajador en el bimestre, en dicho caso tu obligación de enterar será en el siguiente bimestre.
- Si no cuentas con el Aviso de Retención, da clic en el siguiente link y ten a la mano el número de crédito de tu trabajador para consultar el Aviso de Retención:
http://portal.infonavit.org.mx/wps/wcm/connect/lnfonavit/Trabajadores/Aviso_de_Retencion_y_Suspension/Aviso+de+suspension+y+retencion+de+descuentos
- Si no pudiste consultar el Aviso de Retención en el link anterior y en la Cédula Bimestral no viene el monto de amortización del crédito de tu trabajador, pero ya presentaste el alta de tu trabajador ante el IMSS, deberás enviarnos el AFIL01 del trabajador del que deseas conocer el Factor de Descuento.

Notas



El sistema te muestra las diversas operaciones en **Notas**. Posteriormente dar clic en **Grabar**.

SAP CRM Interaction Center

Personalizar Mensajes de sistema Salir del sistema

ALONSO G GTEZ CORTINA

Aceptar Rechazar Retener Atender llamada retenida Colgar Conectar Transmitir Consulta Conferencia Retener Finaliz. Teclado virtual Reiniciar CTI Reiniciar

Lista No operativo

Búsquedas grabadas ▾ Iniciar Ampliado

Solicitud Atención Empresarial: 201

Grabar y volver Grabar Cancelar Nuevo Tratar Sigue*

Tarea: Detalles

Datos generales

Número de Solicitud:	11925866
Descripción:	201
Fecha de inicio:	13.04.2016
Fecha vencimiento:	20.04.2016
Status Solicitud:	Solicitud Respondida
Solicita:	Consultas
Tipificación:	Corrección de información - Razón Social IMSS
Servicio:	Corrección de información -
Sub Servicio:	Razón Social IMSS

Referencias

Nombre o Razón Social:	LUIS ALEJANDRO PICAZO AGUILAR
Nombre Solicitante:	Angelica Campos
E-MAIL Solicitante:	contabilidadgeneral@gruaspicazo.com
Teléfono Solicitante:	7444830683
Asesor Responsable AE:	JENNIFER OLVERA SERRANO
Categoría:	Asesoria AE
Persona de contacto:	
Canal:	INFONATEL

Importar cuaderno de apuntes

Personas/Organizaciones implicadas

Acciones	Nom.	ID de interlocutor	Función del interlocutor	Int...
<input type="checkbox"/>	IEAOAJ01	<input type="checkbox"/> IEAOAJ01	Asesor Responsable AE	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	PERSONA FISICA ALONSO G GTEZ CORTINA	<input type="checkbox"/> A011080210	Usuario de Consulta AE	<input checked="" type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	Asesor Responsable AE	<input type="checkbox"/>

Notas Nuevo

Acciones	Clase texto	Texto
<input type="checkbox"/>	Respuesta Asesor Empres...	Si tu trabajador tiene un crédito vigente ante este Instituto, y se presenta alguno de estos supuestos, deberás realizar las siguientes acciones: a) Si no cuentas c...
<input type="checkbox"/>	Historial Solicitud-Respuesta	Respuesta Asesor Empresarial 20.02.2014 14:22:40 IEAOAJ01 Si tu trabajador tiene un crédito vigente ante este Instituto, y se presenta alguno de estos supuest...

Datos Generales



Una vez grabado arrojara el número de solicitud de la llamada, la cual proporcionara al interlocutor antes de finalizar la llamada.

1.- Deberás cambiar en el campo **Status Solicitud** a **Solicitud Respondida** para que le llegue un correo electrónico al interlocutor y hacer clic en **Grabar**

SAP CRM Interaction Center

Personalizar Mensajes de sistema Salir del sistema

ALONSO G GTEZ CORTINA

Aceptar Rechazar Retener Atender llamada retenida Colgar Conectar Transmitir Consulta Conferencia Retener Finaliz. Teclado virtual Reinicializar CTI Reinicializa Listo No operativo

Búsquedas grabadas ▾ Iniciar Ampliado

Solicitud Atención Empresarial Modelo: INFONATEL

Grabar y volver **Grabar** Cancelar Nuevo Tratar Sigue ▾

Tarea: Detalles

Datos generales

Número de Solicitud:	11181000
Descripción:	173
Fecha de inicio:	20.02.2014
Fecha vencimiento:	20.02.2014
Status Solicitud:	Solicitud Respondida
Solicita:	Asignado a Ejecutivo
Tipificación:	Escalado a Especialista
Servicio:	Requiere Datos Adicionales
Sub Servicio:	Enviado a Comité
	Recepción Datos Adicionales
	Solicita Mayor Información

Referencias

Nombre o Razón Social:	PERSONA FISICA ALONSO G GTEZ CORTINA
Nombre Solicitante:	Jaime Martínez Vázquez
E-MAIL Solicitante:	jimmy_02@hotmail.com
Asesor Responsable AE:	JENNIFER OLVERA SERRANO
Categoría:	Asesoría AE
Persona de contacto:	
Canal:	INFONATEL

Página Inicial Identificación de Cuenta Solicitudes AE Búsqueda de Conocimi... Vista Integral CAE Utiliz.p/última vez 11181000 INFONAT... ALONSO G GTEZ... 11180999 INFONAT... 11180998 INFONAT... 11176769 infonatel

Datos Generales



2.- Cambiar en el campo **Status Solicitud** a **Solicitud Cerrada** y hacer clic en **Grabar**

SAP CRM Interaction Center

Personalizar Mensajes de sistema Salir del sistema

ALONSO G GTEZ CORTINA

Aceptar Rechazar Retener Atender llamada retenida Colgar Conectar Transmitir Consulta Conferencia Retener Finaliz. Teclado virtual Reiniciar CTI Reiniciar

Lista No operativo

Búsquedas grabadas ▾ Iniciar Ampliado

Solicitud Atención Empresarial Modelo: INFONATEL

Grabar y volver Grabar Cancelar Nuevo Tratar Sigue ▾

Back ▾ (1) ▾

Tarea: Detalles

Datos generales

Número de Solicitud: 11181000
Descripción: * 173
Fecha de inicio: 20.02.2014
Fecha vencimiento: 20.02.2014
Status Solicitud: **Solicitud Cerrada**

Referencias

Nombre o Razón Social: PERSONA FISICA ALONSO G GTEZ CORTINA
Nombre Solicitante: * Jaime Martínez Vázquez
E-MAIL Solicitante: * jimmy_02@hotmail.com
Asesor Responsable AE: JENNIFER OLVERA SERRANO
Categoría: Asesoria AE
Persona de contacto:
Canal: INFONATEL

! Su tarea se ha fijado como realizada al :

Página Inicial
Identificación de Cuenta
Solicitudes AE
Búsqueda de Conocimi...
Vista Integral CAE
Utiliz.p/última vez
11181000 INFONAT...
ALONSO G GTEZ...
11180999 INFONAT...
11180998 INFONAT...
11176769 infonatel

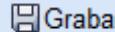
No hay respuesta en el Script

Cambiar el **Status Solicitud** a **Asignado a Ejecutivo**.

El sistema le arroja el **Número de Solicitud**, el cual se proporcionará al interlocutor. Hacer clic en **Grabar**

**Nota.- También es Asignado a Ejecutivo cuando se levanta solicitud de:
INFONATEL/QUEJA**

Solicitud Atención Empresarial Modelo: INFONATEL

     | Sigue▼

▼ Tarea: Detalles

Datos generales

Número de Solicitud::	11181001
Descripción::*	201
Fecha de inicio::	20.02.2014
Fecha vencimiento::	27.02.2014
Status Solicitud::	Asignado a Ejecutivo
Solicita::*	Asignado a Ejecutivo
Tipificación::*	Escalado a Especialista
Servicio::	Solicitud Respondida
Sub Servicio::	Requiere Datos Adicionales
	Enviado a Comité

Llamada Interrumpida

En caso de que el empresario cuelgue la llamada o se corte, y no le proporcionaste información acerca de su requerimiento, deberá seleccionar en el campo **Status Solicitud Llamada interrumpida** y hacer clic en **Grabar**.

Grabar y volver | | | | Sigue▼

Datos generales

Número de Solicitud:	11247797
Descripción:*	Infonatel/queja
Fecha de inicio:	07.11.2014
Fecha vencimiento:	07.11.2014
Status Solicitud:	Llamada Interrumpida
Solicita:*	Asignado a Ejecutivo
Tipificación:*	Llamada Interrumpida
Servicio:	Escalado a Especialista
Sub Servicio:	Reasignado a Ejecutivo
	Solicitud Respondida
	Requiere Datos Adicionales
	Enviado a Comité

En caso de que **NO** se haya generado el número de solicitud y el empresario cuelgue la llamada o se corte, el asesor deberá seleccionar **Cancelar** y hacer clic en **Grabar**

FIN



Una vez concluido el servicio de atención telefónica con el empresario o representante legal da clic en **Finalizar**.

SAP CRM Interaction Center

Personalizar Mensajes de sistema Salir del sistema

HINOJOSA ARELLANO OLIVAR

Aceptar Rechazar Retener Atender llamada retenida Colgar Conectar Transmitir Consulta Conferencia Retener Finaliz. Teclado virtual Rei

Lista No operativo

Estará listo para una nueva sesión...

SAP CRM Interaction Center

Personalizar Mensajes de sistema Salir del sistema

Aceptar Rechazar Retener Atender llamada retenida Colgar Conectar Transmitir Consulta Conferencia Retener Finaliz. Teclado virtual Rei

Lista No operativo

Búsquedas grabadas Iniciar Ampliado

Identificar cuenta

Cuenta

Razón Social:

SAP ID de Razón Social:

Nombre Solicitante:

E-MAIL Solicitante:

Estado:

País:

Número de Solicitud:

Relación: tiene la persona de contacto

Instalación | Objeto

ID componente:

ID producto:

Identificador:

Buscar Reinicializar

Lista resultados

Cliente	ID de cliente	Calle	Código postal	Población	Teléfono	Extensión
---------	---------------	-------	---------------	-----------	----------	-----------

Acceso al CAE-SAP CRM para seguimiento



En el CAE SAP-CRM se debe registrar su **usuario** y **clave de acceso** autorizada



The screenshot shows the SAP CRM login interface for INFONAVIT. At the top is the INFONAVIT logo with the tagline 'Hogares con valor'. Below it is a warning message: '⚠ No se ha comutado a HTTPS. El envío de la clave no es seguro.' (Warning: HTTPS has not been switched on. The key transmission is not secure.). The login form contains the following fields:

Sistema	CR3
Mandante *	400
Usuario *	<input type="text"/>
Clave de acceso *	<input type="password"/>
Idioma	Español ▼ <input type="checkbox"/> Accesibilidad <input checked="" type="checkbox"/> Acceder al sistema

Below the form are two links: 'Modificar clave acceso' and 'Copyright © 2014 SAP AG. All rights reserved.' In the bottom right corner is the SAP logo.

Seguimiento



En el menú de servicios selecciona **Solicitudes AE**, se elegirá la opción **Solicitudes** que se encuentra en el recuadro **Crear**.

The screenshot shows the SAP CRM Interaction Center interface. The top navigation bar includes 'Personalizar', 'Mensajes de sistema', and 'Salir del sistema'. The main menu on the left has items: 'Página Inicial', 'Identificación de Cuenta', and 'Solicitudes AE'. The 'Solicitudes AE' item is highlighted with a red box. The central workspace is titled 'Actividades' and contains a 'Búsqueda' (Search) and a 'Crear' (Create) section. The 'Crear' section has a sub-menu with 'Solicitud' and 'Solicitudes'. The 'Solicitudes' item in the 'Crear' sub-menu is also highlighted with a red box. The top toolbar contains various call center buttons like 'Aceptar', 'Rechazar', and 'Retener'.

Búsqueda de la Solicitud



Colocar el número en el campo de **SAP ID Solicitud AE** y hacer clic en **Buscar**.

SAP CRM Interaction Center

Personalizar Mensajes de sistema Salir del sistema

ALONSO G GTEZ CORTINA

Aceptar Rechazar Retener Atender llamada retenida Colgar Conectar Transmitir Consulta Conferencia Retener Finaliz. Teclado virtual Reiniciar CTI Reiniciar

Búsquedas grabadas ▾ Iniciar Ampliado Back ▾

Búsqueda: Actividades

Búsqueda de archivo

Criterios de búsqueda

Suprimir campos de búsqueda

SAP ID Solicitud AE: 11181001

Creado por: es

Descripción: empieza con

ID del empleado responsable: es

Fecha de inicio: está entre

Categoría: es

Modelo: es No

Cantidad máxima de resultados: 100

Buscar (botón resaltado con un cuadro rojo) Reiniciar

Grabar búsq.como: Grabar

Alonso G GTEZ...
11181001 INFONAT...
11181000 INFONAT...
11180999 INFONAT...
11180998 INFONAT...

Búsqueda de la Solicitud



En el apartado **Lista de resultados**, aparecerá el resultado, deberás dar clic en la columna **Descripción**.

Búsqueda: Actividades

Búsqueda de archivo

Criterios de búsqueda

Suprimir campos de búsqueda

SAP ID Solicitud AE	es	11247797
Creado por	es	
Descripción	empieza con	
ID del empleado responsable	es	
Fecha de inicio	está entre	
Categoría	es	
Modelo	es	No

Cantidad máxima de resultados: 100

Buscar Reiniciar Grabar búsq.como: Grabar

Lista de resultados: Se han encontrado 1 Actividad

Nuevo	Eliminar	Modificar status	Sigue					
Vencidos	SAP ID Solici...	Descripción	Categoría	Estatus de Solicitud	Patrón	Fecha de inicio	Persona de conta...	Creado por
	11247797	Infonatel/queja	Asesoría AE	Requiere Datos ...	ALMACENES SALCI...	07.11.2014		IEAOAJ01

Búsqueda de la Solicitud



En el apartado **Notas** ubica la solicitud y abre la solicitud haciendo clic en la columna **Texto**.

Solicitud Atención Empresarial: Infonatel/queja

Back ▾ Atrás Grabar | Cancelar | Nuevo | Tratar | Sigue ▾ (1) |

Datos generales		Referencias	
Número de Solicitud:	11247797	Nombre o Razón Social:	PERSONA MORAL ALMACENES SALCIDO SA CV
Descripción:	Infonatel/queja	Nombre Solicitante:	Luis Enrique Hernandez Ventolero
Fecha de inicio:	07.11.2014	E-MAIL Solicitante:	lehernandez@infonavit.org.mx
Fecha vencimiento:	07.11.2014	Teléfono Solicitante:	26170580
Status Solicitud:	Requiere Datos Adicionales	Asesor Responsable AE:	IEAOAJ01
Solicita:	Reconocimientos	Categoría:	Asesoría AE
Tipificación:	Atención Centralizada a Corporativos - Trámite de Atenc...	Persona de contacto:	
Servicio:	Atención Centralizada a Corporativos -	Canal:	INFONATEL
Sub Servicio:	Trámite de Atención		

▼ Personas/Organizaciones implicadas

Acciones	Nom.	ID de interlocutor	Función del interlocutor	Inte...
	IEAOAJ01	IEAOAJ01	Asesor Responsable AE	<input checked="" type="checkbox"/>
	PERSONA MORAL ALMACENES SALCIDO SA CV	A802272510	Usuario de Consulta AE	<input checked="" type="checkbox"/>

▼ Notas Nuevo

Acciones	Clase texto	Texto	
	Historial Solicitud-Respu...	Respuesta Asesor Empresarial 07.11.2014 09:54:56 IEAOAJ01 Proporcione Datos Adicionales Cedula Emision	Solicitud Usua...

Historial de Solicitud

Mostrará información detallada del historial de la solicitud e informará al interlocutor el estatus.

Solicitud Atención Empresarial: Infonatel/queja - Notas

 [Atrás](#) |  [Nuevo](#)

Texto

Clase texto: 

Texto

Respuesta Asesor Empresarial
07.11.2014 09:54:56 IEAOAJ01

Proporcione Datos Adicionales Cedula Emision

Solicitud Usuario Consulta
07.11.2014 09:49:01 IEAOAJ01

Tengo trabajadores con emision cero podrian apoyarme no es usual.

Si existe respuesta:

Oprime el botón **Nuevo** y vuelve a pegar la respuesta.

Solicitud Atención Empresarial: INFONATEL - Notas

Atrás | |

Clase texto: *

Texto

Los dos número tienen el mismo valor para un solo requerimiento. Por medio del portal tiene una codificación diferente.

Se despliega la información en el campo de **Clase texto**, selecciona la opción **Respuesta Asesor Empresarial** y oprime el botón **Atrás**.

Solicitud Atención Empresarial: INFONATEL - Notas

Atrás | |

Clase texto: *

Texto

Los dos número tienen el mismo valor

ificación diferente.

Si existe respuesta:

Cambia el **Status solicitud a Solicitud Respondida** para que el sistema le envíe un correo electrónico al interlocutor, después oprime **Grabar**.

Solicitud Atención Empresarial: INFONATEL

▼ Tarea: Detalles

Datos generales

Número de Solicitud:	11237336
Descripción:	INFONATEL
Fecha de inicio:	02.06.2014
Fecha vencimiento:	09.06.2014
Status Solicitud:	Solicitud Respondida
Solicita:	Solicitud Respondida Requiere Datos Adicionales Enviado a Comité
Tipificación:	Recepción Datos Adicionales Solicita Mayor Información Solicitud Cerrada
Servicio:	
Sub Servicio:	

En **Status Solicitud** elige **Solicitud cerrada** y oprime **Grabar**.

Nota: si el especialista ya respondió la solicitud y está en status cerrada, no podemos enviar la respuesta nuevamente, tenemos que generar una nueva solicitud, para poder enviar la respuesta.

Solicitud Atención Empresarial Modelo: Infonatel

Datos generales

Número de Solicitud:	11175439
Descripción:	Infonatel
Fecha de inicio:	30.01.2014
Fecha vencimiento:	30.01.2014
Status Solicitud:	Solicitud Cerrada
Solicita:	Solicitud Respondida Requiere Datos Adicionales Enviado a Comité
Tipificación:	Recepción Datos Adicionales Solicita Mayor Información Solicitud Cerrada
Servicio:	
Sub Servicio:	

FIN



Una vez concluido el servicio de atención telefónica con el empresario o representante legal da clic en **Finalizar**.

SAP CRM Interaction Center

Personalizar Mensajes de sistema Salir del sistema

HINOJOSA ARELLANO OLIVAR

Aceptar Rechazar Retener Atender llamada retenida Colgar Conectar Transmitir Consulta Conferencia Retener **Finaliz.** Teclado virtual Rei

Personalizar Mensajes de sistema Salir del sistema

Aceptar Rechazar Retener Atender llamada retenida Colgar Conectar Transmitir Consulta Conferencia Retener **Finaliz.** Teclado virtual Rei

Lista No operativo

Nota: Estará listo para una nueva sesión...

SAP CRM Interaction Center

Personalizar Mensajes de sistema Salir del sistema

Aceptar Rechazar Retener Atender llamada retenida Colgar Conectar Transmitir Consulta Conferencia Retener **Finaliz.** Teclado virtual Rei

Personalizar Mensajes de sistema Salir del sistema

Búsquedas grabadas ▾ Iniciar Ampliado

Identificar cuenta

Cuenta

Razón Social:
SAP ID de Razón Social:
Nombre Solicitante:
E-MAIL Solicitante:
Estado:
País:
Número de Solicitud:
Relación: tiene la persona de contacto ▾

Instalación | Objeto

ID componente:
ID producto:
Identificador:
Buscar Reinicializar

Lista resultados

Cliente	ID de cliente	Calle	Código postal	Población	Teléfono	Extensión

No existe respuesta:

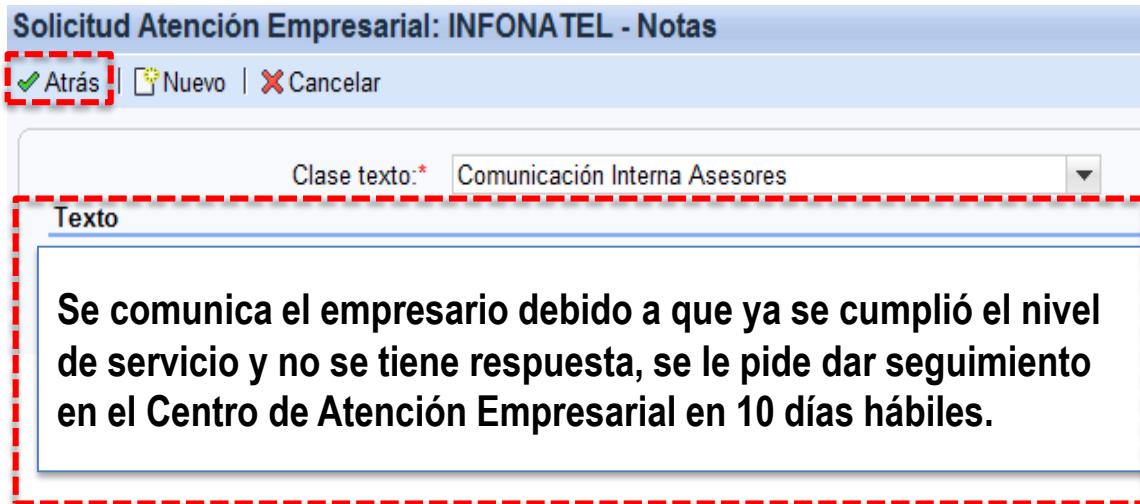
Oprime el botón **Nuevo** y selecciona la opción **Comunicación Interna Asesores** que se encuentra en el apartado **Clase texto**.



En el campo **Texto**, escribe la siguiente información y oprime el botón **Atrás** para guardar:



Se comunica el empresario debido a que ya se cumplió el nivel de servicio y no se tiene respuesta, se le pide dar seguimiento en el Centro de Atención Empresarial en 10 días hábiles.



Oprime **Grabar**



Ya existe respuesta en el Script

En caso de que la respuesta ya exista en el script, oprime el botón **Nuevo** y pega la respuesta.

Solicitud Atención Empresarial: INFONATEL - Notas

Atrás | Nuevo | Cancelar

Clase texto:

Texto

Los dos número tienen el mismo valor para un solo requerimiento. Por medio del portal tiene una codificación diferente.

Se despliega la información en el campo de **Clase texto**, selecciona la opción **Respuesta Asesor Empresarial** y oprime el botón **Atrás**.

Solicitud Atención Empresarial: INFONATEL - Notas

Atrás | Nuevo | Cancelar

Clase texto:

Texto

Los dos número tienen el mismo valor para un solo requerimiento. Por medio del portal tiene una codificación diferente.

Solicitud Usuario Consulta
Respuesta Asesor Empresarial
Comunicación Interna Asesores

Ya existe respuesta en el script



Cambia el **Status solicitud** a **Solicitud Respondida** para que el sistema le envíe un correo electrónico al interlocutor, después oprime **Grabar**.

Solicitud Atención Empresarial: INFONATEL

Grabar y volver Grabar Cancelar Nuevo Tratar Sigue ▾

▼ Tarea: Detalles

Datos generales

Número de Solicitud:	11237336
Descripción:	INFONATEL
Fecha de inicio:	02.06.2014
Fecha vencimiento:	09.06.2014
Status Solicitud:	Solicitud Respondida
Solicita:	Solicitud Respondida Requiere Datos Adicionales Enviado a Comité
Tipificación:	Recepción Datos Adicionales
Servicio:	Solicita Mayor Información
Sub Servicio:	Solicitud Cerrada

En **Status Solicitud** elige **Solicitud cerrada** y oprime **Grabar**.

Solicitud Atención Empresarial Modelo: Infonatel

Grabar y volver Grabar Cancelar Nuevo Tratar Sigue ▾

Datos generales

Número de Solicitud:	11175439
Descripción:	Infonatel
Fecha de inicio:	30.01.2014
Fecha vencimiento:	30.01.2014
Status Solicitud:	Solicitud Cerrada
Solicita:	Solicitud Respondida Requiere Datos Adicionales Enviado a Comité
Tipificación:	Recepción Datos Adicionales
Servicio:	Solicita Mayor Información
Sub Servicio:	Solicitud Cerrada

FIN



Una vez concluido el servicio de atención telefónica con el empresario o representante legal da clic en **Finalizar**.

SAP CRM Interaction Center

Personalizar Mensajes de sistema Salir del sistema

HINOJOSA ARELLANO OLIVAR

Aceptar Rechazar Retener Atender llamada retenida Colgar Conectar Transmitir Consulta Conferencia Retener **Finaliz.** Teclado virtual Rei

Lista No operativo

Estará listo para una nueva sesión...

SAP CRM Interaction Center

Personalizar Mensajes de sistema Salir del sistema

Aceptar Rechazar Retener Atender llamada retenida Colgar Conectar Transmitir Consulta Conferencia Retener Finaliz. Teclado virtual Rei

Lista No operativo

Identificar cuenta

Cuenta

Razón Social:
SAP ID de Razón Social:
Nombre Solicitante:
E-MAIL Solicitante:
Estado:
País:
Número de Solicitud:
Relación: tiene la persona de contacto

Instalación | Objeto

ID componente:
ID producto:
Identificador:
Buscar Reinicializar

Lista resultados

Cliente	ID de cliente	Calle	Código postal	Población	Teléfono	Extensión



Sin NRP

(cuando un trabajador se comunica para recibir información)

Registro de llamada de un Trabajador Sin NRP

Cuando un trabajador se comunica para recibir información.

Acceso al CAE-SAP CRM



En el CAE SAP-CRM se debe registrar su **usuario** y **clave de acceso** autorizada



The screenshot shows the INFONAVIT SAP CRM login interface. At the top left is the INFONAVIT logo. A warning message in yellow text reads: "⚠ No se ha comutado a HTTPS. El envío de la clave no es seguro." (Warning: HTTPS has not been switched on. The key transmission is not secure.)

The login form fields are as follows:

- Sistema: CR3
- Mandante: 400
- Usuario: (input field)
- Clave de acceso: (input field)
- Idioma: Español (dropdown menu with options: Español, Accesibilidad, Acceder al sistema)

Below the form are two links: "Modificar clave acceso" and "Copyright © 2014 SAP AG. All rights reserved." In the bottom right corner, the SAP logo is visible.

Registro llamada de trabajador



Una vez que acceda al CAE-SAP CRM, entra directo a **Identificación de cuenta**.

SAP CRM Interaction Center

Personalizar Mensajes de sistema Salir del sistema

Aceptar Rechazar Retener Atender llamada retenida Colgar Conectar Transmitir Consulta Conferencia Retener Finaliz. Teclado virtual Reiniciar CTI R Listo No operativo Búsquedas grabadas Iniciar Ampliado Back

Identificar cuenta

Cuenta

N.R.P.:	<input type="text"/>
Razón Social:	<input type="text"/>
SAP ID de Razón Social:	<input type="text"/>
Nombre Solicitante:	<input type="text"/>
E-MAIL Solicitante:	<input type="text"/>
Número de Solicitud:	<input type="text"/>
Estado:	<input type="text"/> <input type="button"/>
País:	<input type="text"/> <input type="button"/>
Relación:	<input type="text"/> tiene la persona de contacto

Instalación | Objeto

ID componente:	<input type="text"/>
ID producto:	<input type="text"/>
Identificador:	<input type="text"/>

Buscar Reiniciar

Lista resultados

Cliente	ID de cliente	Calle	Código postal	Población	Teléfono	Extensión

Selección de la empresa genérica



En el campo **SAP ID de Razón Social** se registrará el número genérico de la empresa **1230775**. Seleccionas el botón **Buscar cuenta**.

Identificar cuenta

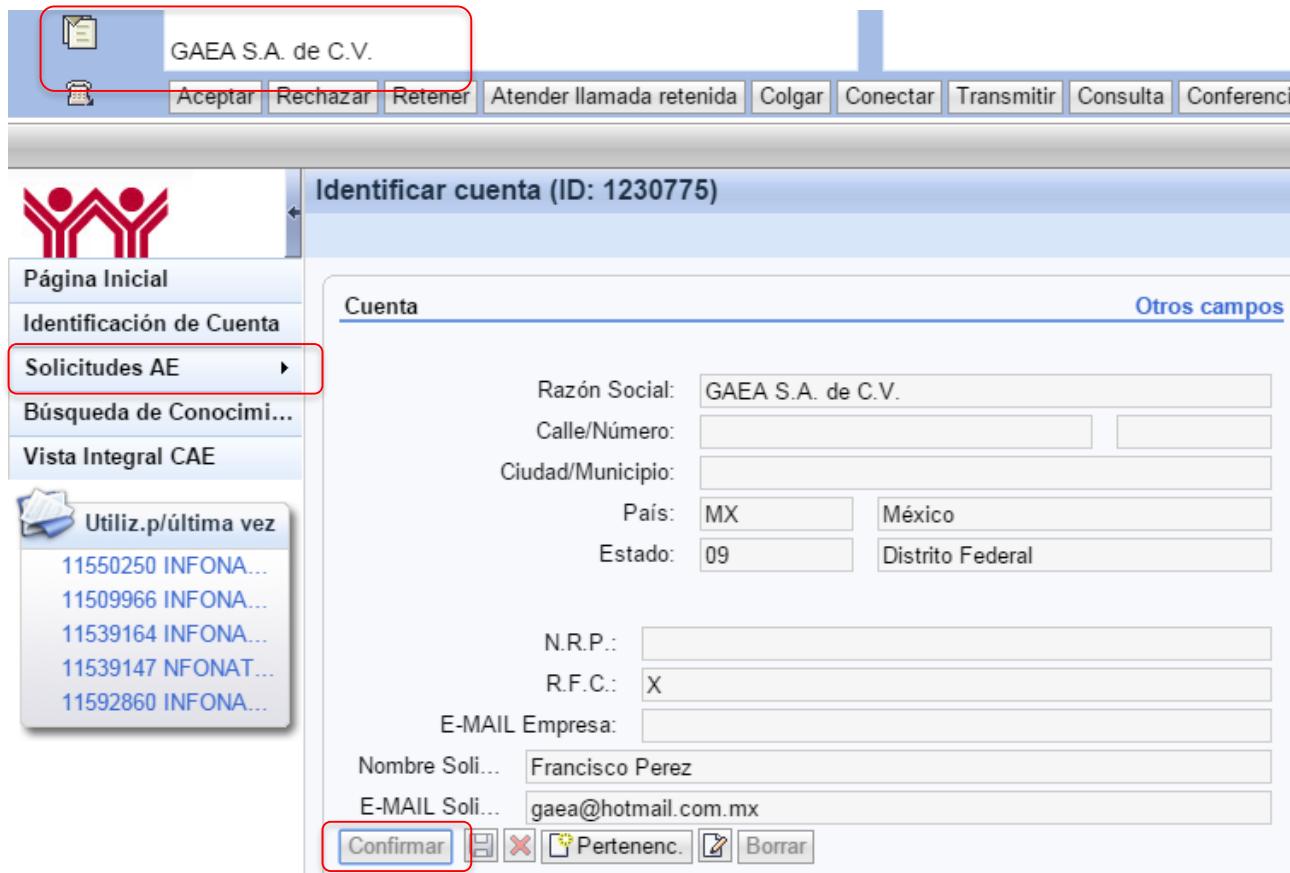
Cuenta

N.R.P.:	<input type="text"/>
Razón Social:	<input type="text"/>
SAP ID de Razón Social:	<input type="text" value="1230775"/>
Nombre Solicitante:	<input type="text"/>
E-MAIL Solicitante:	<input type="text"/>
Número de Solicitud:	<input type="text"/>
Estado:	<input type="text"/> <input type="button" value=""/>
País:	<input type="text"/> <input type="button" value=""/>
Relación:	<input type="text" value="tiene la persona de contacto"/> <input type="button" value=""/>

Buscar cuenta **Borrar** **Reiniciar**

Selección de la empresa genérica

- 1.- Una vez que hayas ingresado el SAP ID deberás dar **Confirmar**, el sistema publicará el nombre de la empresa en la esquina superior izquierda.
- 2.- Para iniciar con el registro de la solicitud se elegirá en el menú izquierdo la opción **Solicitudes AE**.



GAEA S.A. de C.V.

Aceptar | Rechazar | Retener | Atender llamada retenida | Colgar | Conectar | Transmitir | Consulta | Conferencia

Identificar cuenta (ID: 1230775)

Cuenta **Otros campos**

Razón Social: GAEA S.A. de C.V.

Calle/Número:

Ciudad/Municipio:

País: MX México

Estado: 09 Distrito Federal

N.R.P.:

R.F.C.: X

E-MAIL Empresa:

Nombre Soli... Francisco Perez

E-MAIL Soli... gaea@hotmail.com.mx

Confirmar | Borrar | Pertenenc.

Registro de la Solicitud



En el menú de servicios selecciona **Solicitudes AE**, se elegirá la opción **Solicitud** que se encuentra en el recuadro **Crear**.

SAP CRM Interaction Center

Personalizar Mensajes de sistema Salir del sistema

ALONSO G GTEZ CORTINA

Aceptar Rechazar Retener Atender llamada retenida Colgar Conectar Transmitir Consulta Conferencia Retener Finaliz. Teclado virtual Reiniciar CTI Reiniciar Listo No operativo

Búsquedas grabadas ▾ Iniciar Ampliado

Actividades

Página Inicial

Identificación de Cuenta

Solicitudes AE ▾

Búsqueda

Solicitudes

Crear

Solicitud

Apartado de Referencias



El Nombre o Razón social y el Asesor Responsable AE aparecen en automático.

GAEA S.A. de C.V.

Aceptar | Rechazar | Retener | Atender llamada retenida | Colgar | Conectar | Transmitir | Consulta | Conferencia | Retener | Finaliz. | Teclado virtual | Reiniciar CTI | R | Listo | No operativo

Búsquedas grabadas ▾ | Iniciar | Ampliado

Back | i (1)

Solicitud Atención Empresarial: Nvs.

Grabar y volver | Grabar | Cancelar | Nuevo | Tratar | Sigue ▾

Tarea: Detalles

Datos generales		Referencias
Número de Solicitud:	201	Nombre o Razón Social: GAEA S.A. de C.V.
Descripción:	201	Nombre Solicitante: Francisco Perez
Fecha de inicio:	08.07.2015	E-MAIL Solicitante: gaea@hotmail.com.mx
Fecha vencimiento:	08.07.2015	Teléfono Solicitante:
Status Solicitud:	Llamada de trabajador	Asesor Responsable AE: SEÑOR Jaime Arroyo Arrieta
Solicita:	Consultas	Categoría: Asesoria AE
Tipificación:	Otros - Otros	Persona de contacto:
Servicio:	Otros -	Canal:
Sub Servicio:	Otros	

Página Inicial | Identificación de Cuenta | Solicitudes AE | Búsqueda de Conocimi... | Vista Integral CAE | Utiliz.p/última vez | GAEA S.A. de C.V. | 11550250 INFONA... | 11556371 INFONA... | 11556378 INFONA... | 11556384 INFONA...

Datos generales

El asesor capturará los datos que correspondan en los siguientes campos:

- 1.- **Fecha de inicio** → Mismo día.
- 2.- **Fecha vencimiento** → Mismo día.
- 3.- **Status Solicitud** → **Llamada de trabajador**
- 4.- **Solicita** → **Consultas**
- 5.- **Tipificación** → **Otros** (en automático pintará en **Servicio** y **Sub Servicio** la misma leyenda)

Datos generales

Número de Solicitud:	<input type="text"/>
Descripción:*	<input type="text"/>
Fecha de inicio:	08.07.2015 <input type="button" value=""/>
Fecha vencimiento:	08.07.2015 <input type="button" value=""/>
Status Solicitud:	Llamada de trabajador <input type="button" value=""/>
Solicita:*	Consultas <input type="button" value=""/>
Tipificación:*	Otros - Otros <input type="button" value=""/>
Servicio:	Otros - <input type="text"/>
Sub Servicio:	Otros <input type="text"/>

Apartado de Referencias

7.-**Nombre o Razón Social:** Pinta en automático GAEA S.A. de C.V.

8.-**Nombre del Solicitante:** Francisco Perez

9.-**E-mail solicitante:** gaea@hotmail.com.mx

10.- **Teléfono Solicitante:** No aplica. En este caso no es mandatorio.

Referencias

Nombre o Razón Social: GAEA S.A. de C.V.

Nombre Solicitante: * Francisco Perez

E-MAIL Solicitante: * gaea@hotmail.com.mx

Teléfono Solicitante:

Asesor Responsable AE: SEÑOR Jaime Arroyo Arrieta

11.- Hacer clic en **Grabar**, el sistema le arroja el **Número de Solicitud**, el cual **NO** se proporcionará al interlocutor. Realizas la transferencia al menú principal.

Datos generales

Número de Solicitud: 11609601

FIN



Una vez concluido el servicio de atención telefónica con el interlocutor da clic en **Finalizar**.

SAP CRM Interaction Center Personalizar Mensajes de sistema Salir del sistema

Estará listo para una nueva sesión...

SAP CRM Interaction Center

Personalizar Mensajes de sistema Salir del sistema

Aceptar Rechazar Retener Atender llamada retenida Colgar Conectar Transmitir Consulta Conferencia Retener Finaliz Teclado virtual Rei Listo No operativo

Búsquedas grabadas Iniciar Ampliado Back

Identificar cuenta

Cuenta

Razón Social:
SAP ID de Razón Social:
Nombre Solicitante:
E-MAIL Solicitante:
Estado:
País:
Número de Solicitud:
Relación: tiene la persona de contacto

Instalación | Objeto

ID componente:
ID producto:
Identificador:

Lista resultados

Cliente	ID de cliente	Calle	Código postal	Población	Teléfono	Extensión
---------	---------------	-------	---------------	-----------	----------	-----------

Acceso al portal Empresarial desde CRM

Acceso a CRM



- 1.- Abre una nueva pestaña en tu explorador y dirígete al CRM.
- 2.- Selecciona la función del usuario **ZAE_IC_AGENT**-Agente del Infonatel AE.



Acceso al Portal Empresarial



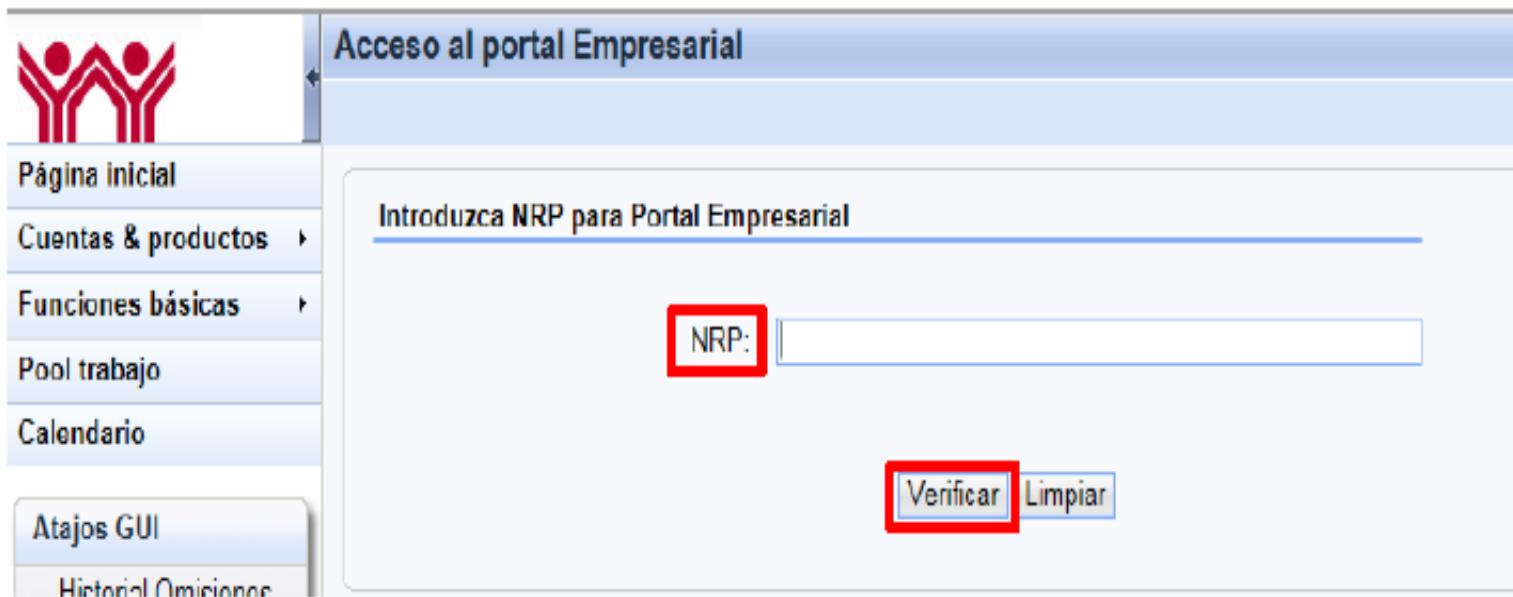
1.- Al entrar a la página inicial, haz clic en la sección **Funciones básicas > Acceso a Portal Empresarial**.

The screenshot shows the INFONAVIT portal interface. On the left, a sidebar menu includes 'Página Inicial', 'Identificación de Cuenta', 'Solicitudes AE', 'Búsqueda de Conocimie...', 'Vista Integral CAE', and 'Funciones básicas'. The 'Funciones básicas' menu item is highlighted with a red box. On the right, a task form titled 'Solicitud Atención Empresarial: 20' is displayed. The 'Tarea: Detalles' section shows a 'Datos generales' table with fields: 'Número de Solicitud' (with a dropdown arrow), 'Descripción*' (containing 'Acceso a Portal Empresarial', also highlighted with a red box), 'Fecha vencimiento' (with a dropdown arrow), 'Status Solicitud' (with a dropdown arrow), 'Solicita*' (with a dropdown arrow), 'Tipificación*' (with a dropdown arrow), 'Servicio' (with a dropdown arrow), and 'Sub Servicio' (with a dropdown arrow). At the bottom of the form is a button 'Importar cuaderno de apuntes'.

Acceso al Portal Empresarial



2.- Escribe el **NRP de la empresa** para ingresar a su sesión en el Portal Empresarial y selecciona la **opción verificar**.

A screenshot of the INFONAVIT Portal Empresarial login interface. The page has a blue header bar with the text 'Acceso al portal Empresarial'. On the left is a vertical navigation menu with options: 'Página inicial', 'Cuentas & productos', 'Funciones básicas', 'Pool trabajo', 'Calendario', 'Atajos GUI' (which is highlighted in a blue box), and 'Historial Omisiones'. The main content area has a light gray background. It contains a text input field labeled 'Introduzca NRP para Portal Empresarial' with a placeholder 'NRP:' followed by an empty input field. Below this are two buttons: 'Verificar' (highlighted with a red box) and 'Limpiar'. The entire interface is in Spanish.

Acceso al Portal Empresarial



- Aparece una pantalla en la que se te indica que la actividad se registrará en una bitácora con la finalidad de tener el registro de quienes ingresan al Portal Empresarial. Para continuar con la actividad, debes indicar que aceptas los términos, da clic en el botón Sí.

Acceso al portal Empresarial

Introduzca NRP para Portal Empresarial

NRP: 11029289102

Grabar - Diálogo de página web

Su actividad sera grabada con la finalidad de tener un registro de quienes ingresan al portal empresarial ¿Acepta estos términos?

Acceso al Portal Empresarial



- Después de aceptar la grabación de tu actividad aparecerá la URL: **Ir al Portal Empresarial (da clic sobre el texto)** y podrás consultar la información del NRP dentro del Portal Empresarial.

Acceso al portal Empresarial

Introduzca NRP para Portal Empresarial

NRP:

Url: [Ir a Portal Empresarial](#)

Acceso al Portal Empresarial



- Una vez realizado lo anterior, debes verificar que la información corresponda a la del NRP que estás consultando.

The image shows a dual-monitor setup. The left monitor displays the INFONAVIT Portal Empresarial login page. It features a sidebar with links like 'Página inicial', 'Cuentas & productos', 'Funciones básicas', 'Pool trabajo', 'Calendario', 'Atajos GUI' (with sub-options 'Historial Opciones', 'Control de Remesas', 'Menú de Índices d...'), and a 'Utiliz. última vez' section listing '1140381 INFONA', 'ANTONIO HUGO', and '11429843 INFONA'. The main area has a form for 'Introduzca NRP para Portal Empresarial' with fields for 'NRP:' (11029209102) and 'Url:' (Ir a Portal Empresarial), a 'Verificar' button, and a 'Notificación' section. The right monitor displays the INFONAVIT Portal Empresarial homepage. It has a purple header with the logo and 'PORTAL EMPRESARIAL'. Below it, there's a 'Noticias' section, an 'Aviso importante' box, and a large image of hands connecting puzzle pieces. The sidebar on the right includes 'INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL DE LA VIVIENDA', 'Representante Legal', 'MI CUENTA' (with 'Mi perfil' and 'Administración de usuarios'), and 'MIS TRÁMITES' (with 'Estado de cuenta' and 'Procesos Activos').

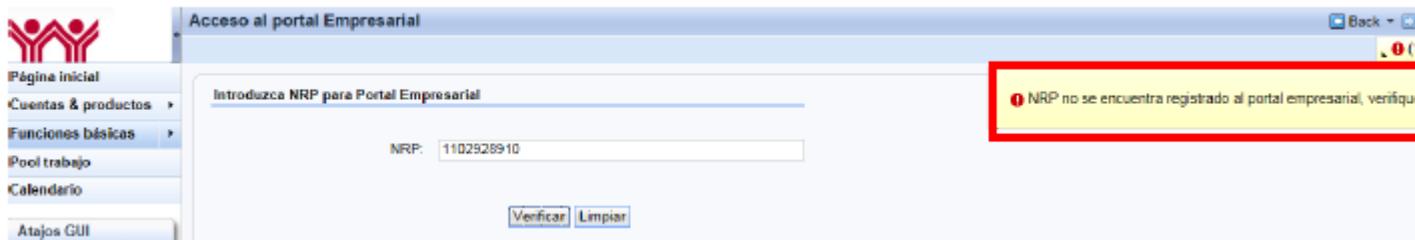
Acceso al Portal Empresarial



Nota: Si al momento de intentar visualizar la información de un NRP aparece en la esquina superior derecha un botón rojo y un número, da clic sobre dicho ícono y aparecerá el siguiente mensaje: **NRP no se encuentra registrado al Portal Empresarial, verifique**

Es probable que:

- No existe un registro de la empresa en el Portal Empresarial, **no será posible tener información de un NRP que no ha sido registrado** indícale al empresario que primero debe realizar su registro en el Portal Empresarial.
- **Los datos no se ingresaron correctamente, inténtalo de nuevo.**



Acceso al portal Empresarial

Introduzca NRP para Portal Empresarial

NRP: 1102928910

Verificar Limpiar

NRP no se encuentra registrado al portal empresarial, verifique.

Importante

El acceso al portal empresarial aplica cuando los requerimientos del patrón se relacionen con los siguientes temas.

- CFDI (Comprobante fiscal digital por internet.) Solo se podrán visualizar los periodos
- Medios de pago. Se tendrá acceso dando Clic en la casilla de “ Acepto términos y condiciones”; no se podrá descargar ficha de pago, tienes que indicar al empresario que los haga.
- Consulta, Aclara y ponte al corriente. No decir Montos
- Consulta de trabajadores. Asesoría Normal.

Nota:

- La información que se le proporciona al empresario, será solamente asesoría (informativo).
- No se deberá de proporcionar ningún monto.
- El empresario es quien debe de proporcionar los datos, en caso de que el asesor tenga dudas, hacer mayor énfasis en el sondeo y aplicar validación de la información que se visualiza en el portal empresarial.

Seguimiento a Aclaración Reporte de tickets ARCE

Búsqueda Ticket ARCE



- Si el patrón requiere saber cual fue el mensaje de resolución de sus aclaraciones , ingresa al apartado **Seguimiento o Aclaración**



- a)Ingresa el número de Ticket ARCE de en el campo **TICKET**
Ej. **ARCE00000300**
- b)Después dá clic en **Ejecutar**

Seguimiento a Aclaración

Te despliega la información del ticket que consultaste:

Resumen Archivos Arce

Menú | Atrás Finalizar Cancelar Sistema

6.6 Detalle de Ticket

NRP	Per...	Ticket	Fecha de Captura	Fecha de Proceso	Estatus	Total Gral	Total Aceptados
A0111381107	070	ARCE00000300	04.02.2014	04.02.2014	Atendido	1	
A0111381107	070	ARCE00000301	04.02.2014	04.02.2014	Atendido	3	2
A0111381107	080	ARCE00000299	04.02.2014	04.02.2014	Atendido	1	1
A0111381107	120	ARCE00000298	04.02.2014	04.02.2014	Atendido	60	2

Si deseas más información sobre el ticket , selecciona **Detalle del Ticket**

Detalle Mesa de Aclaraciones

Menú | Atrás Finalizar Cancelar Sistema

NRP	NSS	Ticket	Periodo	Causal
A0111381107	51886922148	ARCE00000299	0802	PAGO REALIZADO ANTES DE LA NOTIFICACIÓN

Ficha Técnica



Dueño del producto

Elabora

Gerencia Atención a Empresas
Aportantes/SGRF

Autoriza

Isabel Briseño

Fecha de elaboración

24/01/2014

Fecha de modificación

28/11/2015

Nombre del material

Creación y atención de solicitudes