

Ejemplo de SOP de entrega de cliente

Procedimiento ilustrativo CS-001, versión 1.0. El equipo de Éxito del Cliente mantiene el proceso. Comienza cuando Ventas marca una cuenta ficticia como lista para incorporación. Termina cuando el responsable receptor confirma la siguiente acción. No representa resultados de un cliente.

Control del documento

Versión de ejemplo 1.0. Propietario, revisor y vigencia deben confirmarse antes del uso.

Propietario _____ Revisor _____
Vigencia _____ Próxima revisión _____

Pasos y evidencia

1. Coordinador de Ventas

Acción: Verifica empresa, contacto principal, alcance acordado y compromisos pendientes.

Evidencia o excepción: Registra el ID de origen. Si falta contacto o alcance, devuelve el caso a Ventas.

2. Líder de Éxito del Cliente

Acción: Selecciona un responsable disponible y confirma que acepta la entrega.

Evidencia o excepción: Registra responsable y aceptación. Si no está disponible, conserva el caso abierto y escálalo al líder.

3. Responsable receptor

Acción: Registra siguiente acción, fecha límite y preguntas pendientes.

Evidencia o excepción: Ejemplo: Cuenta Demo 104; responsable líder de servicio; acción llamada de bienvenida; fecha 18 de septiembre.

4. Coordinador de Ventas

Acción: Revisa el resumen y confirma que el receptor puede consultarlo.

Evidencia o excepción: Cierra solo cuando consten alcance, contacto, responsable y siguiente acción. Enviar un mensaje no equivale a aceptación.

Comprobación y excepciones

- Requisitos: acceso al registro y al alcance acordado; usa datos ficticios durante la prueba.
- Historial: la versión 1.0 establece la comprobación de aceptación. El propietario define fecha de vigencia y revisor antes de usarla.
- Prueba también los casos de contacto ausente y responsable no disponible.

Registro para completar

Referencia de la tarea: _____

Procedimiento y versión: _____

Persona que realiza la tarea: _____

Responsable receptor o revisor: _____

Resultado y siguiente acción: _____

Fecha límite: _____

Excepción y resolución: _____

Decisión de revisión: _____

Historial de cambios

Fecha _____ Versión _____ Cambio y motivo _____

Revisor _____ Impacto en capacitación _____

Ejemplo ilustrativo con datos ficticios. Adapta y prueba el procedimiento con su propietario antes de aprobarlo.