

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS

VODAFONE & LOWI

Guia de Operaciones para el Equipo de Retail

2025

Contenido

1.	Instalaciones y Citas Técnicas
2.	Gestión de Firmas y Grabaciones
3.	Portabilidades y Rechazos
4.	Scoring, Fraude y Cartera
5.	Ventas y Herramientas
6.	Datos Técnicos y Requisitos

1. INSTALACIONES Y CITAS TÉCNICAS

Asignar Cita

Retail	Seleccionar dirección, abrir orden y asignar.
Chat Intranet	Indicar la solicitud directamente en el chat.
Responsable	Comunicarlo directamente al responsable del punto de venta.

Inasistencia del Técnico

En Retail, entrar en la orden de fibra y revisar los comentarios. Alternativamente, el responsable puede consultar llamando al **22127**.

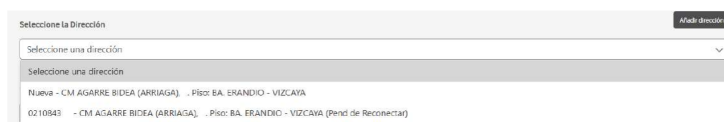
Sin Cobertura de Fibra

Ofrecer como alternativa el **Terminal 5G**.

Dirección del Cliente No Encontrada

Si la dirección del cliente no aparece en el sistema, subir la ficha del cliente junto con la **oferta completa** (número a portar y plataforma) indicando que se **habilite la dirección**. Incluir la **dirección completa** del cliente y, si es posible, la **referencia catastral**.

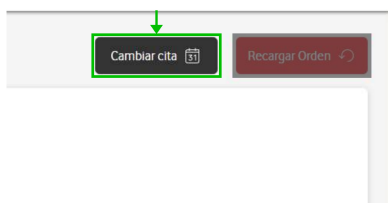
Paso 1 — Seleccionar la dirección del cliente



Paso 2 — Pulsar el ">" para abrir la orden

Desglose de la cuota del cliente				
Ordenes de trabajo abiertas				
Número	Descripción	Fecha apertura	Estado	
> 0005043	INSTALACION TT + BA + TV + MV	30-06-2026 11:02	Abierta	

Paso 3 — Pulsar "Cambiar cita" para asignar



2. GESTIÓN DE FIRMAS Y GRABACIONES

Reenviar Firma — Vodafone

Retail	Seleccionar dirección, abrir orden y pulsar "Relanzar firma".
Chat Intranet	Solicitar el reenvío de firma a través del chat.
Responsable	Llamar a Atención Comercial: 22127.

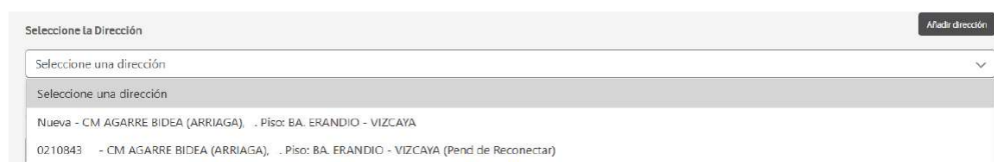
Reenviar Firma — Lowi

No es posible reenviar la firma en Lowi. Se debe tramitar de nuevo el contrato completo.

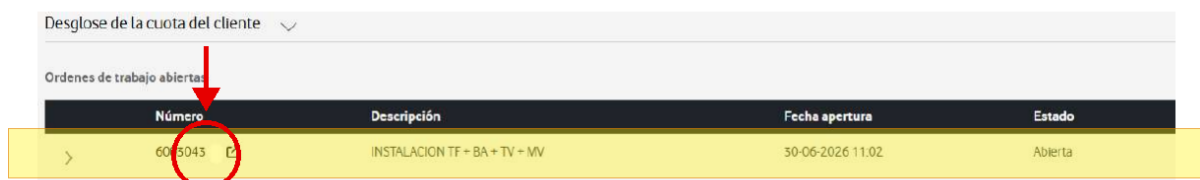
Firma por Grabación

Solicitar vía **Chat Intranet** o que el responsable llame al **22127**.

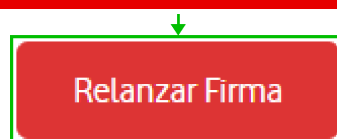
Paso 1 — Seleccionar la dirección del cliente



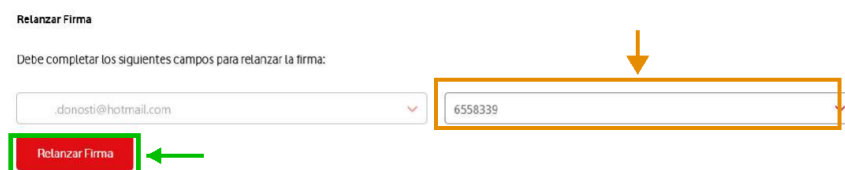
Paso 2 — Pulsar el número para abrir la orden



Paso 3 — Pulsar "Relanzar Firma"



Paso 4 — Seleccionar la línea y confirmar con "Relanzar Firma"



3. PORTABILIDADES Y RECHAZOS

Consultar Motivo y Fecha de Rechazo

Retail	Ventana de portabilidad en la plataforma.
Chat Intranet	Consultar directamente en el chat.
Responsable	Llamar al 22127.

Solución a Rechazos e Identidad

Vodafone	Gestionar vía Chat Intranet adjuntando la factura de la compañía anterior donde se vean los números y el titular.
Lowi	El cliente debe llamar al 1456.

Rechazo por ICC

Vodafone	Indicar el ICC correcto en el Chat Intranet para gestionarlo.
Lowi	Indicar el ICC correcto en el Chat Intranet para gestionarlo o el responsable llama al 22127.

Número Incorrecto

Fibra NO instalada	Cancelar las órdenes y tramitar de nuevo.
Fibra SI instalada	Gestionar vía Chat Intranet.

4. SCORING, FRAUDE Y CARTERA

Scoring con Cuenta Bancaria

Cancelar las órdenes y pedir modificación de cuenta por **Chat Intranet**.

Revisión de Fraude

El cliente debe llamar al **1444** para acelerar el proceso, o esperar la revisión automática del sistema.

Identificar Cliente Cartera

Vodafone	En la ficha del cliente: si al seleccionar la dirección aparece una línea activa, es cliente cartera.
Lowi	Verificar el DNI en el configurador. Si hay algo activo, es cartera.

Pendiente de Eliminar (Lowi)

Indica que el cliente tiene una **deuda asociada**. No se puede eliminar hasta que se abone dicha deuda.

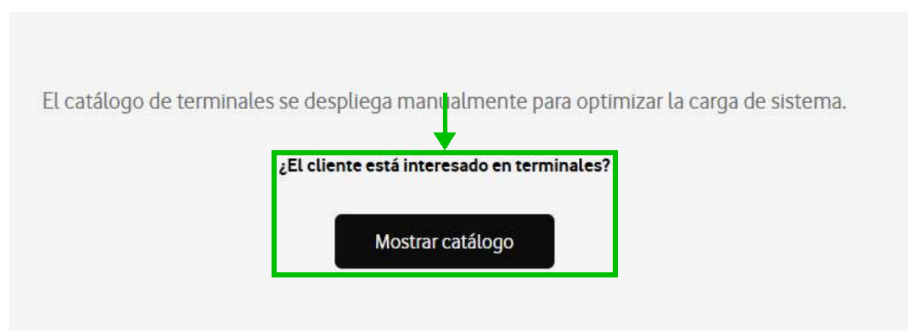
5. VENTAS Y HERRAMIENTAS

Consultar Fibra/5G	En la dirección del cliente, revisar "Velocidad máxima" y "Cobertura 5G".
Precios Terminales	Crear contrato > Mostrar catálogo > Terminal (ver precios y financiación disponible).
Modificar Oferta	Cancelar órdenes vía Chat Intranet o Responsable (22127) indicando el SFID correcto.
Error Envío Smart	Llamar a Administración para solucionar el error.

Consultar Fibra/5G — revisar "Velocidad Máxima" y "Cobertura 5G"

Seleccione la Dirección Añadir dirección									
Nueva - CL KALEA, . Piso: 2. Puerta: B. - GUIPUZCOA									
ID Cliente	Estado	Cuota Servicios	Súper Oferta	Tecnología Internet	Velocidad Máxima	Cobertura 4G	Cobertura 5G	Auto Instalación	Fecha Alta
				FTTH	1000Mbps	10Mbps	Sin cobertura	No	

Paso 1 — Pulsar "Mostrar catálogo"



Paso 2 — Ver precios y financiación de terminales

Consulta todos los contratos que tienen nuestros clientes con Vodafone Fibra 4G					
Máximo ofertas terminales disponibles	Máximo ofertas especiales > 1€	Máximo ofertas totales	Máximo ofertas especiales	Máximo ofertas generales	Máximo ofertas Premium
1	1	3	1	2	1
Ordenar	Buscar terminal/dispositivo		☐ Solo eSIM	Buscar	
SAP: 31594Z HONOR 400 Lite 5G 256GB Velvet Black Sin Stock Seguro Móvil 1 mes GRATIS GENERAL eSIM 7,21 € x 24 meses + 48,00 € pago inicial 216,00 € pago total del terminal Conveniente	SAP: 315104 Motorola G05 Atlantic Deep 128GB NFC Stock central: 15 Seguro Móvil 1 mes GRATIS GENERAL 3,00 € x 24 meses + 96,00 € pago inicial 108,00 € pago total del terminal Conveniente	SAP: 31519Z Samsung Galaxy A56 5G 256GB Black Stock central: 5 Seguro Móvil 1 mes GRATIS GENERAL eSIM 14,00 € x 24 meses + 96,00 € pago inicial 431,99 € pago total del terminal Conveniente			

6. DATOS TÉCNICOS Y REQUISITOS

Documentación	Solo Pasaporte Europeo. No se aceptan pasaportes de fuera de Europa.
Cuentas bancarias	Solo IBAN de España.
Localizar ICC	Reverso de la SIM (comienza por 8934).
Localizar IUA	En la factura del cliente o llamando a su operador actual.
SFID de Venta	Solicitar por Chat Intranet o que el responsable llame a Administración Comercial.
Usuarios Retail incorrectos	El responsable debe comunicarlo a Administración de inmediato.

Localizar ICC — reverso de la SIM (comienza por 8934)

