

SMART GAIN - Vademecum Ufficiale

ORARI BACKOFFICE:

LUNEDÌ AL VENERDÌ

DALLE 09:00 ALLE 13:00

DALLE 15:00 ALLE 19:00

NUMERI DEL BACKOFFICE

SOLO MESSAGGI WHATSAPP, NO CHIAMATE:

ISABELLA 3501991467 -MIRIANA 3514235111 -NUNZIA 3501991930 -

CLARA 3761245691

Avviso importante:

Si avvisa che la data ultima per gli inserimenti del mese è il giorno 27.

Processo di Inserimento lead e invio Contratti

1. INSERIMENTO PRATICA IN AREA RISERVATA L'inserimento deve avvenire SOLO da Area Riservata. Requisiti obbligatori:

- Email del cliente MAI usata prima in Smart Gain
- Numero di cellulare MAI usato prima in Smart Gain
- Allegati obbligatori (foto con sfondo bianco):
- Carta d'identità fronte/retro in corso di validità - Codice fiscale / Tessera sanitaria

Al termine vedrai il messaggio " invio corretto".

2. PRESA IN GESTIONE E FINALIZZAZIONE Fase A

- Back Office Smart Gain (entro 24h) Il caricamento della richiesta in Area Riservata non è un contratto , bisogna attendere che il nostro Back Office :

1. Controlla che il caricamento sia corretto

2. Contatta il cliente in base alle note che sono state inserite

3. Finalizza il contratto con il cliente e solo a questo punto vedrai nel CRM lo stato: *CONTRATTO ESEGUITO in lavorazione *. Da lì in poi sarà monitorato fino all'attivazione con le varie modifiche di stato .

Fase B - Cosa deve fare il cliente dopo la Fase A:

1) Completare la procedura specifica del gestore (vedi vademecum processi aggiornato sul sito)

2) Caricare eventuale documentazione richiesta e solo successivamente la pratica passa da in Lavorazione in OK/KO (dal Gestore).

Esito del Gestore:

- ATTIVATO
- KO - Es: Cliente non acquisibile / KO credito In caso di KO, il Back Office proverà a proporti un Gestore Alternativo. Se le condizioni economiche cambiano, verranno comunicate sia all'agente che al cliente.

3. ORARI BACK OFFICE Presa in gestione entro 24h dall'invio. Lunedì - Venerdì (festivi esclusi) 09:00 - 12:30 / 15:00 - 18:30 Fuori da questi orari la presa in gestione slitta al giorno successivo.

4. REGOLA FONDAMENTALE PER OFFERTE IN SCADENZA Per non perdere l'offerta: Inserisci la pratica almeno 24 ORE PRIMA della scadenza. La validità dell'offerta NON dipende da quando la inserisci tu, ma da quando il cliente completa:

1. OTP + 2. Documenti ENTRO l'ultimo giorno di validità dell'offerta. Se manca uno dei due, l'offerta è persa anche se l'hai inserita in tempo.

5. KO TARDIVI - IMPORTANTE Anche dopo l'accettazione, il gestore può dare KO fino a 30 giorni dopo. Cause possibili: KO distributore, KO Timoe, ripensamento cliente, altro. In questi casi Smart Gain non è

responsabile, perché l'esito finale dipende solo dal gestore.

RIEPILOGO FLUSSO Inserimento > Back Office (24h) > OTP
Cliente + Documenti > Invio al Gestore > Attivazione o KO
> Eventuale KO entro 30gg > Proposta Alternativo

N.B. Qualsiasi modifica sarà inserita in questo documento