



**PROTOCOLO DE CANALES DE
COMUNICACIÓN
VIAJES ZEPPELIN SA
WOM NETWORK SERVICES
PARTNERS TELECOM COLOMBIA SAS**

Contenido

| | |
|--|---|
| Introducción | 2 |
| Canales De Comunicación Y Nivel De Escalamiento En Horario Habitual | 3 |
| Nivel de escalamiento 1: Consultor de Viajes Corporativo Principal..... | 3 |
| Nivel de escalamiento 2: Director Operaciones..... | 3 |
| Nivel de escalamiento 3: Ejecutiva de Cuentas Corporativas..... | 3 |
| Nivel de escalamiento 4: Gerente Comercial | 3 |
| Canales De Comunicación Y Nivel De Escalamiento En Horario 24 Horas De Operación De Emergencias | 4 |
| Servicio 24 Horas | 4 |
| Nivel de escalamiento 1: Consultor de Viajes Corporativo Principal..... | 4 |
| Nivel de escalamiento 2: Director Operaciones..... | 4 |
| Nivel de escalamiento 3: Ejecutiva de Cuentas Corporativas..... | 4 |
| Nivel de escalamiento 4: Gerente Comercial | 4 |
| Canales De Comunicación Soporte Plataforma de Viajes | 5 |
| Canales De Comunicación Y Nivel De Escalamiento Universidad el Rosario | 5 |
| Nivel de escalamiento 1: | 5 |
| Nivel de escalamiento 2: | 5 |

Introducción

El presente documento contiene el nivel de operación y escalamiento que estructuran los procedimientos relacionados con la atención para la **PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S.** y **WOM NETWORK SERVICES S.A.S.** , con el cual se pretende dar a conocer a los colaboradores en cumplimiento de los estándares de servicio que **VIAJES ZEPPELIN SA** dispondrá para la atención de las solicitudes de viajes corporativos.

El servicio prestacional para cubrir el proceso operacional y administrativo se describen en los siguientes niveles.

Canales De Comunicación Y Nivel De Escalamiento En Horario Habitual

Nivel de escalamiento 1: Consultor de Viajes Corporativo Principal

Nombre: Giovanni Rodriguez

Email: asesorcorporativo1@viajeszeppelin.travel

Teléfono Fijo: 57 1 212 38 11 Ext 112

Teléfono Celular: 57 310 850 5741

Horario Laboral: Lunes a Viernes 8:00 am – 6:00 pm

Sábado 9:00 am – 12:30 pm

Nivel de escalamiento 2: Director Operaciones

Nombre: Diego Vanegas

Email: directoroperaciones@viajeszeppelin.travel

Teléfono Fijo: 57 1 212 38 11 Ext 285

Teléfono Celular: 57 310 288 3935

Horario Laboral: Lunes a Viernes 8:00 am – 6:00 pm

Sábado 9:00 am – 12:30 pm

Nivel de escalamiento 3: Ejecutiva de Cuentas Corporativas

Nombre: Celin Rodriguez

Email: ejecutivocomercial@viajeszeppelin.travel

Teléfono Fijo: 57 1 212 38 11 Ext 288

Teléfono Celular: 57 314 226 7502

Horario Laboral: Lunes a Viernes 8:00 am – 6:00 pm

Sábado 9:00 am – 12:30 pm

Nivel de escalamiento 4: Gerente Comercial

Nombre: Nelson Diaz

Email: gerentecomercial@viajeszeppelin.travel

Teléfono Fijo: 57 1 212 38 11 Ext 104

Teléfono Celular: 57 310 805 91 84

Horario Laboral: Lunes a Viernes 8:00 am – 6:00 pm



Canales De Comunicación Y Nivel De Escalamiento En Horario 24 Horas De Operación De Emergencias

Servicio 24 Horas

Horario Laboral: lunes a Viernes 6:00 pm – 8:00 am

Sábados, Domingos y Festivos 24 Horas

Email: operacionesagencia@over.com.co

Teléfono Fijo: 57 1 651 4411

Teléfono Celular: 57 316 294 28 31

Línea Nacional: 01 8000 - 112050

Nivel de escalamiento 1: Consultor de Viajes Corporativo Principal

Nombre: Giovanny Rodriguez

Email: asesorcorporativo1@viajeszeppelin.travel

Teléfono Fijo: 57 1 212 38 11 Ext 112

Teléfono Celular: 57 310 850 5741

Horario Laboral: Lunes a Viernes 8:00 am – 6:00 pm

Sábado 9:00 am – 12:30 pm

Nivel de escalamiento 2: Director Operaciones

Nombre: Diego Vanegas

Email: directoroperaciones@viajeszeppelin.travel

Teléfono Fijo: 57 1 212 38 11 Ext 285

Teléfono Celular: 57 310 288 3935

Horario Laboral: Lunes a Viernes 8:00 am – 6:00 pm

Sábado 9:00 am – 12:30 pm

Nivel de escalamiento 3: Ejecutiva de Cuentas Corporativas

Nombre: Celin Rodriguez

Email: ejecutivocomercial@viajeszeppelin.travel

Teléfono Fijo: 57 1 212 38 11 Ext 288

Teléfono Celular: 57 314 226 7502

Horario Laboral: Lunes a Viernes 8:00 am – 6:00 pm

Sábado 9:00 am – 12:30 pm

Nivel de escalamiento 4: Gerente Comercial

Nombre: Nelson Diaz

Email: gerentecomercial@viajeszeppelin.travel

Teléfono Fijo: 57 1 212 38 11 Ext 104

Teléfono Celular: 57 310 805 91 84

Horario Laboral: Lunes a Viernes 8:00 am – 6:00 pm

Canales De Comunicación Soporte Plataforma de Viajes

Email: soportel@viajeszeppelin.travel

Teléfono Fijo: 57 1 212 38 11 Ext 113 - 114

Teléfono Celular: 57 321 371 36 39

Horario Laboral: Lunes a Viernes 8:00 am – 6:00 pm

CANALES DE COMUNICACIÓN Y NIVEL DE ESCALAMIENTO WOM NETWORK SERVICES S.A.S. y PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S.

Para solicitar el manejo de servicio fuera del horario habitual se debe solicitar autorización de manera de correo electrónico de acuerdo con los siguientes niveles acordados:

Nivel de escalamiento 1:

Nombre: Claudia Zuluaga

Email: claudia.zuluaga@wom.co

Teléfono Celular: 57 350 2041465

Nivel de escalamiento 2:

Nombre: Giovanni Borrás

Email: giovanni.borras@wom.co

Teléfono Celular: 57 350 6815171