



ESTIMADOS ASOCIADOS:

El proyecto de IZZI ha crecido bastante y la proyección es que crezca más lo cual nos exige mayor calidad y compromiso por lo mismo les enviamos los lineamientos para que los refuercen con sus áreas de oficina y operativa.

1. Los servicios serán publicados a más tardar a las 9 pm.
 - i. Por lo mismo se solicita revisar el portal a partir de esa hora para saber cuántos servicios tienen al día siguiente.
2. Horarios de citas 9 -14-17 horas de lunes a sábado
 - i. si no pueden atender servicios los sábados por la tarde favor de avisar para asignárselos a un proveedor alternativo.
 - ii. No hay cambios de día ni horario en los servicios ya que son previamente agendados y ustedes confirmaron la asistencia; **Es motivo de baja hablar a ike para cambiar fechas y horarios.**
3. Tener un técnico fijo por ciudad y un técnico de emergencia por si se llega atrasar su compañero o no pueden cubrir el servicio.
4. Ya no habrá acceso a la aplicación vía web el acceso será solamente por la aplicación para Android; Es importante poner tiempo de contacto cuando lleguen al servicio y cuando lo cierren poner un diagnostico muy específico y detallado de todo lo que se realizó. (fotos con autorización del usuario del equipo que van arreglar, revisar el equipo detenidamente en caso de que este golpeado o abierto o no funcione por ejemplo el audio o el mousepad).
5. En caso de tener dificultades técnicas, solamente marcar a dot no deben pedir soporte a IZZI DR. WIFI o IKE, ya que ellos no les ayudaran a solucionar y solamente anotaran que nuestro técnico en sitio no pudo resolver un problema esto es más para proteger la reputación de nuestros técnicos.
 - i. En la nueva aplicación están toda la documentación necesaria para hacer los servicios:
 - a. manuales de cada modem
 - b. capacitación
 - c. coberturas
 - d. exclusiones
 - e. checklist
 - ii. Nuestra nueva aplicación no implica gastos adicionales si no tienes plan de datos al llegar con el usuario conéctate a la red inalámbrica para hacer contacto y cierra tu servicio antes de salir.



- iii. Es motivo de baja que alguno de nuestros técnicos haga algún cobro u oferta de servicios adicionales sin notificarlo a mesa de servicio o IZZI.
- iv. Es importante seguir todo el checklist al pie de la letra porque cuando reporten a IZZI falla con el modem o con el servicio siempre te preguntaran que hiciste y si falta algo te harán repetir el proceso con el consiguiente retraso.
- v. Marcar a izzi implica que previamente ya se realizaron TODAS las configuraciones pertinentes (cambio de seguridad, cambio del tipo de red inalámbrica, trabajar con la red abierta, reinicio del modem a estado de fábrica desde la aplicación del browser, reseteo quitando coaxial, alimentación y batería, etc.).
- vi. Si detectas problema de modem llamar a IZZI al 018001205000 o al 050 directamente de la línea del usuario tener a la mano número de contrato y nombre completo del titular anotar no. De reporte y quien los atendió.
- vii. Si tienes duda estos son los números de los técnicos en el DF altamente experimentados que te pueden asistir con cualquier problema que tengas.
 - a. Luis Martinez 5527767816
 - b. Jovany coronado 5562547321
 - c. Hector bello 5569710391
 - d. Mario Celis 5562543911
 - e. Omar de Jesús 5569715386

- 6. Se cierra el en el momento de que salen del domicilio poner tiempos de llegada y de salida, también quien les dio salida.
- 7. En caso de no ubicar el domicilio llegar 20 min. Antes y pedir conferencia con usuario, ejemplo el servicio es a las 9 me marcan a las 8:40 para la conferencia.
- 8. En caso de llegar al domicilio y que no les abran me avisan y correrán sus 15 min. Correspondientes a la tolerancia. Apuntar en el expediente quien les dio salida y cuánto tiempo se tardó IZZI DR WIFI en comunicarse con ustedes.
- 9. Les haremos llegar un gafete para estar mejor identificados y recuerden llevar su chaleco.

Sistema a seguir

- Monitoreo diario 1 hora antes del servicio estar disponible en sus móviles y hacerme llegar otro número alterno.
- Videoconferencia quincenal con cada proveedor y para seguimiento y mejora de operaciones
- Fecha de recepción de facturas día 15 a revisión, pago el día 25 al 30 y día 30 a revisión, pago del día 10 al 15.
- Es importante que todas las facturas tengan desglosado el número de cada expediente incluido en la misma.
- Solo podrán comunicarse con IKE para entrada y salida. 54800970 solo esperar 10 min. Si no avisarme a mí para la salida.