

1. Asistencia a Domicilio

Actividades generales

- Se deberá documentar en la orden de servicio la descripción del problema, diagnóstico, acciones realizadas, y si el problema fue resuelto o no, especificando claramente los motivos por los que no se pudo resolver.
- Los técnicos siempre deben estar uniformados, y presentar una identificación oficial
- Se deberá estar en constante comunicación con el usuario y explicar todas las acciones que se realicen, así como problemas detectados.
- Los servicios a domicilio se gestionan siempre por medio de la cabina de DOT, quienes le podrán informar al usuario si el servicio a domicilio tendrá costo o no
- Al final de cada servicio se deberá informar a DOT sobre los trabajos realizados, y resolución para que se documente en el expediente del usuario.

Procedimiento para solicitar la Asistencia a Domicilio

1. **DOT realizará la solicitud del servicio vía telefónica**, y proporcionará la siguiente información:
 - a. # de Expediente.
 - b. Nombre y Apellido del usuario
 - c. Email
 - d. Dirección completa (calle, numero ext/int, colonia, delegación, CP, y referencias)
 - e. Horario requerido para la asistencia
 - f. Persona que recibirá al técnico del proveedor
 - g. Descripción detallada del problema
2. **El proveedor deberá confirmar la disponibilidad del día y horario solicitado para el servicio**
 - a. En caso de no haber disponibilidad, el proveedor deberá brindar opciones de horarios en el mismo día y en otra fecha lo más próxima a la solicitada por el usuario.
 - b. El operador de DOT validará con el usuario la fecha y horario que más le convenga
3. Una vez acordada la fecha y horario, **el proveedor deberá registrar la orden de servicio en su sistema**
4. **El proveedor deberá informar al operador de DOT el nombre del técnico que se presentará en el domicilio del usuario** para brindar la asistencia.
5. **Fin**

Procedimiento para brindar la Asistencia a Domicilio

1. **DOT realizará una llamada de confirmación con el usuario previa al horario agendado** para la asistencia y notificará al proveedor en caso de haber algún cambio solicitado por el usuario.
2. **DOT también realizará una llamada de seguimiento con el usuario en el día y horario agendado para el servicio para verificar que el proveedor ya este con el usuario**
3. **El proveedor se deberá presentar puntualmente en el domicilio del usuario, y se deberá identificar como técnico de izzi Dr. Wifi**

Proveedor: Buenos días/tardes, mi nombre es _____ de su servicio izzi Dr. Wifi y estoy aquí para brindarle el servicio de asistencia a domicilio que solicito.

4. **El proveedor deberá presentarse uniformado con el chaleco de izzi Dr.Wifi y mostrarle una identificación oficial al usuario**
5. **El proveedor deberá informar al usuario el motivo de su visita, de acuerdo con la información detallada en la orden de servicio.**
6. **El proveedor deberá identificar si el problema esté relacionado con el servicio de internet o la velocidad de conexión a internet, en cuyo caso, se deberán realizar las validaciones del checklist para descartar algún problema de servicio de internet o del modem.**

- a. Si se identifica algún problema con el servicio de internet o el modem, se deberá informar al usuario que será necesario el soporte técnico especializado de izzi. **De lo contrario, ir al paso**

Proveedor: Sr/Srita (apellido del suscriptor), le comento que después del diagnóstico que hemos realizado, será necesario contactar a un técnico especializado de soporte técnico izzi para resolver su situación. . Por favor permítame un momento para contactar vía telefónica a un compañero de soporte técnico y continuemos atendiéndolo.

- b. El proveedor deberá llamar a la cabina de DOT para informar la situación y solicitar una conferencia con soporte técnico izzi, sin abandonar al usuario
 - i. El proveedor podrá pedirle al usuario utilizar su línea telefónica. En caso que esta no funcione, el proveedor deberá utilizar su celular.
- c. El supervisor de DOT deberá contactar a un técnico de izzi y ponerlo en conferencia con el proveedor
 - i. El proveedor no se podrá retirar hasta que se haya establecido contacto soporte técnico izzi para continuar atendiendo al usuario
- d. El proveedor deberá explicar al técnico de izzi la problemática y acciones realizadas, y posteriormente, poner en la línea al usuario.

- e. Una vez que el usuario está en línea con el técnico izzi, y se le ha comenzado a brindar el soporte, el proveedor podrá terminar la asistencia.

Proveedor: Sr/Srita _____, por mi parte ha sido todo, lo dejo con mi compañero de soporte técnico izzi, para que continuemos atendiéndolo.

- f. Termina la asistencia remota, **ir al paso 9**

7. Si el problema SI se pudo resolver

- a. Despedirse

Proveedor: Sr/Srita _____, su problema ha quedado resuelto. Por mi parte sería todo, fue un placer atenderle. Que tenga un excelente día/tarde

- b. Termina la asistencia remota, **ir al paso 9**

8. Si el problema NO se pudo resolver,

- a. Se deberá explicar al usuario de forma CLARA la razón por la que no se pudo resolver

9. El proveedor deberá solicitar al usuario que firme la orden de servicio, a modo de acuse de recibo del servicio.

10. El proveedor deberá informa al supervisor de DOT cuando se concluyeron los trabajos.

11. Fin.

