

Proceso para apertura de tickets

1. Se recibe llamada o visita del cliente

Se ingresa el rif al sistema y descarga la información de intelpunto
RIF, RAZON SOCIAL, ID, FECHA DE INSTALACION, SERIAL, MODELO, BANCO, DIRECCION,
ESTADO, MUNICIPIO, AFILIADO

Colocar casillas de selección de:

GARANTÍA ☐ (solo permite selección si está dentro de garantía de acuerdo a la fecha de instalación)

GARANTÍA POR REINGRESO ☐

EXONERACIÓN ☐ (Obligatorio carga de PDF de correo de exoneración aprobada)

PAGO DE ANTICIPO ☐ (Carga de Nota Profit)

Después de esta selección se abre el ticket

2. Se coloca el estatus **MOTIVO DE ATENCIÓN** con listado desplegable de los siguientes estatus:

- Falla de Lector
- Equipo no enciende
- Falla de Comunicación
- Alert irruption o Tamper
- Falla de Impresora
- Pantalla Dañada
- Reingreso
- Pin de Carga
- Otros: Especificar

3. **VALIDACION DE SOLVENCIA** (Generar alerta al área de cobranza la cual debe ingresar en el sistema y colocar si esta solvente o no, este estatus solo será utilizado por Olga Rojas)

SOLVENTE ☐

DEUDA ☐ (desplegar casilla en donde se coloque el monto)

NEGOCIACION ☐

Si posee deuda no se permite avanzar

4. **SE DEBE CARGAR LA GUIA ZOOM EN PDF** (El sistema debe traer la fecha de la carga de la guía como fecha de envió de equipo).

5. **EQUIPO EN PRESTAMO** (Solo utilizado por finanzas Robert Mariño)

APROBADO ☐ (desplegar casilla de serial en préstamo)

6. **CONDICION DE RECEPCION DE EQUIPO** (Estatus utilizado solo por los usuarios Luis Ariza, Carlos Rodriguez, Rogmarely Rodriguez, debe traer la fecha como fecha de recepción)

Caja ☐

Cargador ☐