

PROCESO PROVISIÓN Y MANTENIMIENTO**PROCEDIMIENTO RECUPERACIÓN DE EQUIPOS**Código Nro.
PRO-DRC-01**PROTOCOLO****RECUPERACIÓN DE EQUIPOS****APROBADO****JEFE DIV. RECUC****ELABORADO****VERSIÓN N° 1****POR:** Div. Recuperación de Equipos**POR:****FECHA:** Abril 2022

ig

FECHA:

I. OBJETIVO DEL PROTOCOLO

Describir la operatoria de recuperación de equipos GPON y Decodificadores, desde el contacto con cliente, hasta el cierre de la orden de trabajo.

II. OPERATORIA

ANALISTA FACTURACIÓN Y COBRANZAS

1. Remite listado a grupo de apoyo multidisciplinario

- 1.1 Remite, a grupo de apoyo listado de clientes con servicios retirados, cuya orden de trabajo quedó "en ejecución", debido a que se encuentra pendiente la devolución de equipo.
- 1.2 Remite listado según avance (diario, semanal)
- 1.3 Remite a Responsable de Producto, listado de clientes que tienen teléfono fijo, para envío de mensajes mediante Telemarketero.

2. Remite protocolo a ser utilizado

- Si las llamadas se efectuarán por el grupo de apoyo, continúa con paso 3
- Si las llamadas se efectuarán por Telemarketero, se utiliza el siguiente protocolo:

"Estimado cliente, le informamos desde COMTECO, que tiene nuestros servicios inactivos, por lo que le solicitamos pasar a devolver los equipos que se le dio en comodato, por las oficinas del Prado, primer piso, o llamar a los teléfonos 4213456 o 70740233. Si este mensaje no le corresponde, nos disculpamos por la molestia."

GRUPO DE APOYO MULTIDISCIPLINARIO

3. Realiza llamada a cliente, con el siguiente protocolo

"Buenos días (tardes) Sr. (a): nos comunicamos de **COMTECO** para coordinar la entrega de equipos (GPONs, número) que se encuentran en su poder, como resultado del contrato N° que puede entregarlos en el piso N° 1 del edificio administrativo (prado) o en su defecto podemos enviar a un funcionario de COMTECO"

3.1 Especifica que el equipo GPON, debe contar con cable de energía y cable de red

3.2 Especifica que el equipo Decodificador debe contar con cable de energía, control remoto y cable HDMI.

4. Recibe respuesta positiva de cliente

- 4.1 Registra dirección exacta, día y hora que indica el cliente para pasar por su domicilio a recoger equipo
- 4.2 Registra que cliente pasará por oficinas de COMTECO a devolver equipo, continuando con paso 10

4.3 Registra si no se tiene más referencias del cliente, por viaje, traslado o cambio de números de referencia

5. Recibe objeción de cliente

- Si existe objeción N°1: Indica que adquirió el equipo, continua con paso 6
- Si existe objeción N° 2: Indica que devolvió en oficina, continua con paso 7
- Si existe objeción N° 3: Indica que realizo nuevo contrato, continua con paso 8
- Si existe Objeción N° 4: Indica que Técnico se llevó el equipo y dejo otro, continua con paso 9

6. Informa que el equipo se dio en comodato (préstamo), de acuerdo a Contrato

6.1 Explica que al no devolver el equipo, el cliente será registrado en la Central de Riesgo hasta que efectúe la devolución

7. Pregunta donde fue entregado el equipo y si tiene algún documento de constancia.

7.1 Registra lugar de entrega y documento que indica el cliente

7.2 Indica que se apersona a oficinas de COMTECO, continuando con paso 10

8. Registra que realizó nuevo contrato y utilizaron el mismo equipo

8.1 Registra que utilizaron el mismo equipo porque dio baja algún servicio y quedó con otro activo o migró a otro plan.

9. Registra que el técnico que realizó la instalación (migración), se llevó el equipo y dejó uno nuevo.

9.1 Indica a cliente que se apersona a oficinas de COMTECO, continuando con paso siguiente (10)

ASESOR COMERCIAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE

10. Recibe a cliente que indica que entregó equipo

10.1 Recibe a cliente con o sin recibo de devolución de equipo

11. Verifica en sistema Smartflex devolución de equipo

11.1 Verifica con número de producto o número de carnet de cliente, las órdenes de trabajo manuales y recepción de equipos

- Si ubica devolución de equipo en sistema, continúa con paso 11.2
- Caso contrario, continúa con paso 11.3

11.2 Regulariza en Sistema.

11.3 Gestiona con Laboratorio

ANALISTA FACTURACIÓN Y COBRANZAS

12. Remite listado de clientes contactados

12.1 Remite listado en forma diaria, vía correo electrónico a Div. DRECUC

12.2 Remite de forma inmediata, si el caso es urgente.

DIVISIÓN DRECUC**13. Recibe detalle de clientes contactados o casos urgentes de recojo**

13.1 Recibe vía correo electrónico, hasta horas 15:45, detalle de clientes contactados

OPERADOR DIV. DRECUC**14. Revisa correo de recojo de equipos o trabajos especiales solicitados por otros sectores****15. Realiza programación de recuperación de equipos****16. Asigna órdenes de trabajo para visita en domicilio**

16.1 Asigna a primera hora OTs a técnicos que acudirán a recoger equipo.

16.2 En caso urgente, asigna O.T. a técnico, de forma inmediata

TECNICO DRECUC**17. Se dirige a domicilio de cliente**

17.1 Recibe apoyo en línea de Operador DRECUC, coordina ubicación de domicilio, falta de referencias si es el caso, o llamado a celular de cliente.

17.2 Si cliente no se encuentra en domicilio, pega adhesivo de aviso de visita en la puerta.

18. Recupera equipo

18.1 Recupera equipo GPON con cable de energía y cable de red o equipo Decodificador con cable de energía, control remoto, cable HDMI

18.2 Llena formulario "Solicitud de Equipo Recuperado" (Ver Anexo)

18.3 Si cliente no entrega equipo, registra en la orden de trabajo e informa a operador DRECUC para proceder a bloqueo de orden de trabajo

OPERADOR DIV. DRECUC**19. Recibe reportes y órdenes de trabajo de visitas**

19.1 Verifica en sistema si equipo fue devuelto y quedó orden de trabajo pendiente de cierre en algún sector

20. Recibe equipo y cierra orden de trabajo de equipo recuperado

20.1 Recibe equipo y procede a cierre de la orden de trabajo (si falta algún accesorio registra en observaciones)

20.2 Realiza traslado de almacén de Técnico a almacén 515, luego envía a almacén 612 de Laboratorio


21. Envía equipos recuperados a Laboratorio

21.1 Imprime reporte de entrega de equipos a Laboratorio

21.2 Realiza traslado físico de equipos

ANEXO: FORMULARIO "SOLICITUD DE EQUIPO RECUPERADO"

SOLICITUD DE EQUIPO RECUPERADO



Fecha Ejecucion: 2 5 / 0 9 / 2 1 Hora: 13 : 00 OT: 7 4 2 8 8 1 0 0 0

Contrato:

Tecnico Ducla
LUIS GOMEZ TELLEZ

Item: 2252

Nombre del Clien: Gustavo Giovanni Rios Mendez

Direccion: Av. Simon Lopez casi Libertador Bolivar Cala Cala Cercado

Nro. 1 7 7 6 Calle/Avenida zona Localidad


Serie Equipo	Tecnologia	Cant	Accesorios	Cant
1	ONT / GPON		Cable Energia	1
2	Modem	1	Cable UTP	1
3	Decodificador Digital		Control	
4	Decodificador Satelital		Cable HDMI	
5	Decodificador Android		Cable HDMI	
6	Acces Point		Cable Telefono	
			Cable Audio/Video	

Observacion : El equipo se encuentra en buenas condiciones,

Equipo Recuperado

Estado: INCOMPLETO ☐ COMPLETO ☒

COMTECO R.L.
FIRMA DEL TECNICO
Nombre: LUIS GOMEZ TELLEZ


FIRMA DEL CLIENTE
Nombre: Gustavo Giovanni Rios