

PROTOCOLO**RECUPERACIÓN DE EQUIPOS****APROBADO**

JEFE DIV. RECUC

ELABORADO**VERSIÓN Nº 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															 comteco <small>conectado, siempre</small>								
Fecha Ejecucion					Hora					OT													
<div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px; text-align: center;">2</div>	<div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px; text-align: center;">5</div>	/	<div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px; text-align: center;">0</div>	<div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px; text-align: center;">9</div>	/	<div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px; text-align: center;">2</div>	<div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px; text-align: center;">1</div>	<div style="border: 1px solid black; width: 60px; height: 20px; text-align: center;">13 : 00</div>			<div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px; text-align: center;">7</div>	<div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px; text-align: center;">4</div>	<div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px; text-align: center;">2</div>	<div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px; text-align: center;">8</div>	<div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px; text-align: center;">8</div>	<div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px; text-align: center;">1</div>	<div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px; text-align: center;">0</div>	<div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px; text-align: center;">0</div>	<div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px; text-align: center;">0</div>				
															Contrato								
															<div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></div>	<div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></div>	<div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></div>	<div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></div>	<div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></div>	<div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></div>	<div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></div>	<div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></div>	<div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></div>
Tecnico Ducla																							
LUIS GOMEZ TELLEZ															Item		2252						
Nombre del Clien Gustavo Giovani Rios Mendez																							
Direccion: Av.Simon Lopez casi Libertador Bolivar					Cala Cala					Cercado													
Nro. <div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px; text-align: center;">1</div>		<div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px; text-align: center;">7</div>	<div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px; text-align: center;">7</div>	<div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px; text-align: center;">6</div>	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 <div style="border: 1px solid black; width: 40px; height: 20px; display: inline-block;"></div>					COMPLETO <div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px; text-align: center;">X</div>													
<div style="position: absolute; left: 0; top: 0; width: 100%; height: 100%; background-color: #f0f0f0; border: 1px solid #ccc;"></div> <div style="position: absolute; left: 0; bottom: 0; width: 100%;"> <div style="float: left; width: 50%; text-align: center;"> <p>*****</p> <p>COMTECO R.L</p> <p>FIRMA DEL TECNICO</p> <p>Nombre: LUIS GOMEZ TELLEZ</p> </div> <div style="float: right; width: 50%; text-align: center;"> <p>*****</p> <p>FIRMA DEL CLIENTE</p> <p>Nombre: Gustavo Giovani Rios</p> </div> <div style="clear: both;"></div> </div>																							