



Control de Cierres

Este documento se encuentra junto a la bitácora digital que se encuentra en el BUZÓN, en él se lleva control de cierres de los locales comerciales que pagan por este servicio y se debe realizar todos los días, iniciando las 17:30 aproximadamente, este deberá quedar **debidamente lleno** y anotado lo conversado con el cliente si se presentara alguna novedad, no omitir ningún dato y llevar el debido control con los colores ya definidos. Igualmente es responsabilidad de los operadores en mantener este reporte debidamente actualizado si se presentara algún cambio y comunicar al equipo en general.

Control de colores:

Verde: Se utiliza para indicar que la cuenta quedo cerrada.

Amarillo: Se utiliza cuando la cuenta presenta un problema de comunicación.

Celeste: Se utiliza cuando una cuenta presenta un problema de comunicación y ya existe una orden de servicio técnico a la espera de ser atendida.

Rojo: Se utiliza cuando la cuenta se encuentra en proceso de retiro. Esto cuando hay una indicación del área administrativa o el cliente al contactarlo informa su deseo de retirarse.

Todas las cuentas que tienen este control, estará llegando a SOFTGUARD una señal de nombre

(NYC) AUN NO CERRO: Esta señal corresponde a un control del cierre **(servicio con un costo adicional)** según el horario registrado en SOFTGUARD, en estos casos en específico.

Se debe llamar según el orden de llamada y consultar la hora de armado al usuario localizado, posteriormente se debe mantener la señal en espera (30 minutos) hasta recibir el cierre, en caso de que a la hora indicada no se reciba el cierre **se debe nuevamente realizar las llamadas correspondientes** y volver a consultar y nuevamente poner en espera la señal y así sucesivamente hasta **recibir la señal del cierre.**

NOTA: Esta señal es programable por lo cual, se aplica solo cuando el cliente lo solicite y esté dispuesto a pagar por este servicio.