



## Correo Servicio@ y Chat

La central de monitoreo cuenta con un correo específico “**servicio@solucionesk-9.com**” y un chat (WhatsApp y Teams) para nuestros clientes externos e internos y técnicos e instaladores independientes, para envío de cambios, modificaciones, comunicados, salidas de vacaciones, enlaces etc. Es por eso por lo que el operador de monitoreo tiene como **responsabilidad** de estar **pendiente** el tiempo que está en servicio a los correos y chat que ingresan y proceder según lo solicitan.

Estos medios de comunicación cuentan con un procedimiento específico que es el siguiente:

1. Verificar que quien solicita los cambios sea una persona autorizada en el sistema, sino es autorizado, comprobarlo con los principales dueños de la cuenta.
2. De ser autorizado: HACER LOS CAMBIOS EN SOFTGUARD (COMPLETOS), ANOTACIONES, SEGUIMIENTOS O NOTIFICACIONES A QUIEN CORRESPONDA.
3. **GUARDARLO EN PDF EL CORREO O IMAGEN DEL CHAT EN EL BUZÓN "ARCHIVO DIGITAL DE CUENTA".**
4. CONTESTAR EL CORREO O EL CHAT AL CLIENTE O AL COMPAÑERO DE DEPARTAMENTO QUE LO ENVIÉ.
5. EN EL CASO DEL CORREO COPIAR A "SERVICIO@". Para que todo el personal operativo este **enterado** que ya se realizó.

La administración, uso y realización de estos medios de comunicación son **compartidos**, es por eso por lo que se debe mantener una **comunicación efectividad entre ambos** operadores para no errar en la no realización.

La primera responsabilidad recae en los operadores que están en servicio, pero como **equipo de trabajo**, también los operadores entrantes deberán estar **pendientes** y darle una revisada y reportar alguna anomalía en la no realización según se les solicita.