

MANEJO DE SOLICITUD DE ORDEN TÉCNICA

- ✓ **CLIENTES DE ABC**
- ✓ **TECNICOS INDEPENDIENTES (asociado)**

Realización de ordenes de servicio técnico

CLIENTES DE ABC

Antes de realizar una boleta técnica el operador debe antes realizar pruebas con el cliente, verificando en el panel el fallo que presenta.

Una vez que el operador **tiene identificado** el fallo que tiene el sistema y la información que le brinda el cliente, este deberá realizar una boleta técnica en el sistema BYKOM.

Además, debe indicarle al cliente **“que el departamento de coordinación le estará llamando para coordinar la visita y este le brindará los costos correspondientes”**.

NOTA: El operador NO debe dar montos, costos, fechas de la visita ni ningún otro.

Realización de boleta en BYKOM:

The image shows a screenshot of the BYKOM software interface. At the top, there is a blue header bar with the text 'Monitoreo - 2.1.19' and a menu with 'Inicio', 'Ventanas', and 'Ayuda'. Below the header is a toolbar with various icons, including a magnifying glass and a printer icon, which are circled in blue. The main window displays a form titled 'Ingreso Detalles del Servicio Técnico.' with the account information 'Cuenta: SM-151/0 FONSECA BARQUERO, GRACIELA'. The form is divided into several sections: 'Solicitante' (Name and Telephone), 'Motivo' (Codificación and Prioridad), and 'Datos Generales' (Empresa, Rubro, Categ., F. Ingreso, F. de Serv., Contrato, and various service options like 'Llave Interna', 'Llave Perimetro', 'Web', 'Cartel', 'Video', 'Envía Movil', 'Controla Horarios', and 'Audio Doble Via'). The form is currently in the 'Ingreso' state, and the 'Prioridad' is set to 'NORMAL'.

Esta boleta debe ser llenarse con todos los datos específicos, para que el departamento técnico tenga claro la solicitud, como lo es Descripción definida del fallo o de la solicitud de realiza, # zona descripción, área, horario si indica el cliente, etc.

IMPORTANTE:

Las boletas de servicio técnico están direccionadas a dos departamentos, la cual el operador debe identificar la solicitud y dirigirla a quien corresponda.

- ✓ **Soporte Técnico**
- ✓ **Comercial (ventas) cotizaciones.**

Crear un Servicio Técnico


Boleta hacia Soporte Técnico

Las boletas dirigidas servicio técnico “donde no soliciten una cotización” se realiza normalmente

Agregar un pedido de Servicio

Este formulario permite crear y buscar pedidos de servicio técnico. En el podrá ingresar la falla, disponibilidad horaria del cliente para atender al técnico, modificar un reclamo o crear uno nuevo. Una vez creada la nueva solicitud se generará un número de reclamo para un mejor seguimiento.

A continuación, generaremos una orden de servicio técnico a modo de ejemplo.

Primero debemos abrir dicho formulario. Para ello podemos ingresar al menú en Operativa --> Servicio Técnico --> Agregar un pedido de Service , como un atajo ALT-F7 o por medio de los botones de acceso rápido .



Una vez abierto, nos encontraremos con una ventana la cual se encuentra separada en dos partes. Por un lado, datos de búsqueda y por otro lado resultado.

Para buscar un cliente debemos ingresar al menos uno de los datos requeridos, demográficos o número de cliente. Si el cliente ya cuenta con un número de reclamo perteneciente a una solicitud técnica pasada, debemos ingresar dicho

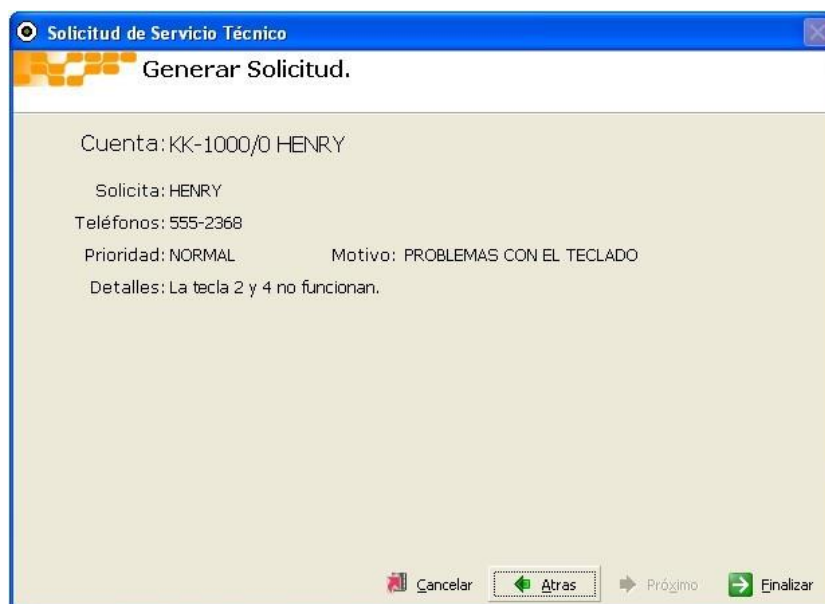
número en Reclamo. Una vez ingresado los datos presionamos Buscar. Luego de esto en la parte inferior de la ventana aparecerán los resultados de la búsqueda, en ella seleccionamos la cuenta correcta y luego haremos click sobre el botón Próximo, ubicado en la parte inferior del formulario.

 **Se recomienda presionar Limpiar antes de ingresar los datos de búsqueda para evitar errores.**

Todos los datos obligatorios se encuentran con fondo amarillo.

Existen dos campos denominados Codificación y Prioridad, estas permiten dar una descripción y la urgencia del service. Si desea agregar un nuevo código de motivo y/o prioridad, podrá hacerlo en [Mantenimiento --> Tablas --> Servicio Técnico](#).

Luego presionando Próximo, nos dará un resumen de la solicitud.

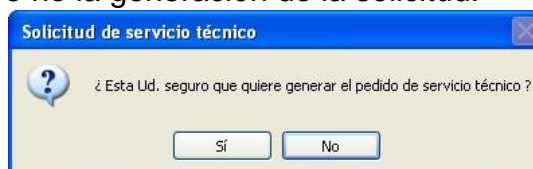


The screenshot shows a window titled "Solicitud de Servicio Técnico" with a sub-header "Generar Solicitud.". The main content area displays the following information:

- Cuenta: KK-1000/0 HENRY
- Solicita: HENRY
- Teléfonos: 555-2368
- Prioridad: NORMAL
- Motivo: PROBLEMAS CON EL TECLADO
- Detalles: La tecla 2 y 4 no funcionan.

At the bottom of the window, there are four buttons: "Cancelar" (with a red X icon), "Atras" (with a left arrow icon), "Próximo" (with a right arrow icon), and "Finalizar" (with a green right arrow icon).

Si los datos son correctos presionamos Finalizar. Luego se abrirá una ventana donde podremos aceptar o no la generación de la solicitud.

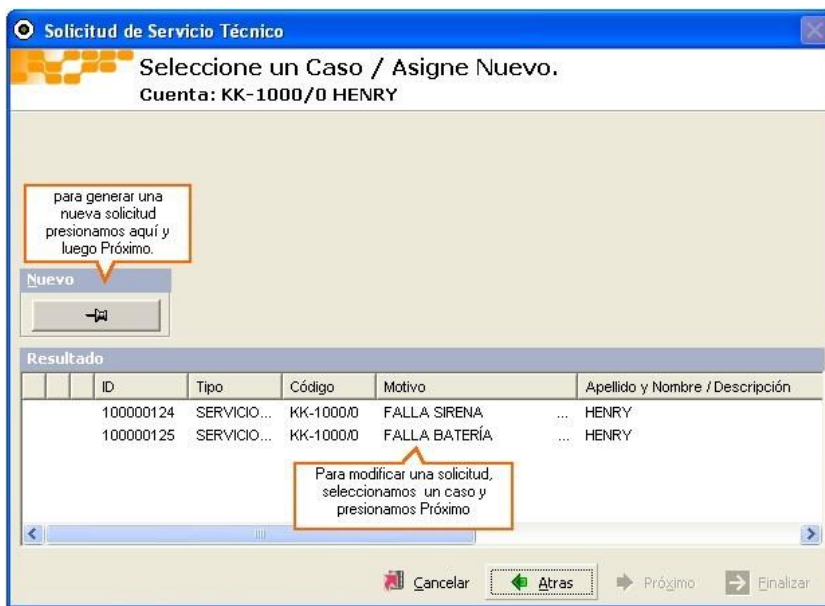


The screenshot shows a small dialog box titled "Solicitud de servicio técnico". It contains a question mark icon and the text: "¿ Esta Ud. seguro que quiere generar el pedido de servicio técnico ?". Below the text are two buttons: "Sí" and "No".

Una vez aceptado el formulario nos mostrará un código alfanumérico que se dará el cliente para su control. Por otro lado, se generará un evento denominado "(SSR) GENERACIÓN PEDIDO DE SERVICIO TÉCNICO".



En el caso que el cliente cuente con reclamos anteriores sin cerrar, la ventana tendrá la siguiente apariencia.



Si deseamos generar una nueva solicitud presionamos el pinche y luego Próximo. Los pasos para seguir son los mismos que en el caso que el cliente no cuente con services anteriores.

Por otro lado, si lo que queremos es modificar una solicitud existente, primero seleccionamos el caso y luego presionamos Próximo. Esto nos permite modificar los datos. Para concluir presionamos Finalizar.

Boleta hacia Comercial (ventas) cotizaciones

Esta boleta técnica es cuando el cliente **solicite una cotización** por ejemplo un control un sensor adicional etc., en este caso debe asignársele primero a ventas para que realicen la cotización.

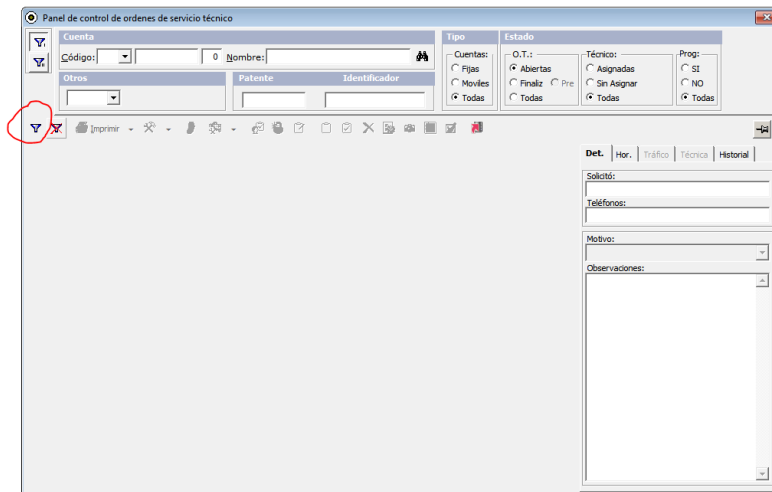
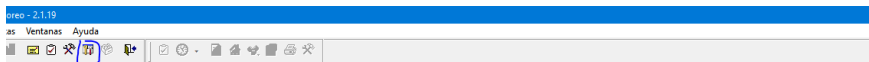
Proceso:


El inicio el proceso es el mismo que el que va dirigido a soporte técnico, con la diferencia que **después de haber realizado la boleta y cerrar deben asignársela a ventas.**

Para realizar esto debemos abrir el **controlar un Servicio Técnico** ingresando al Panel de control. A él ingresamos a través de Operativa -> Servicio Técnico -

Panel de control o haciendo **click** en el ícono  control servicio y luego realizar

la búsqueda de la orden



Al darle en  nos aparecerá todos las ordenes técnicas pendientes, la cual **buscamos la que realizamos:**

1. damos click sobre ella y en la parte de arriba en el menú(ver imagen) hay una opción que dice **EDITAR OC**, dar click
2. se nos abrirá una venta nueva, dentro de ella damos click a la pestaña **técnica** y luego en **instalador** buscamos al personal de ventas (ejemplo Gabriela Cordero) y le asignamos la boleta y

posterior en descripción de los trabajos ponemos un resumen “cotizar” y anotan lo que solicito el cliente y es importante el contacto nombre teléfono de la persona que hace la solicitud que deba contactarse para hacerle llegar la cotización.



Panel de control de ordenes de servicio técnico

Cuenta: Código: 0 Nombres: []

Otros: [] Patente: [] Identificador: []

Tipo: Cuentas: Fijas Moviles Todas

Estado: O.T.: Abiertas Finaliz Pre Todas

Técnico: Asignadas Sin Asignar Todas

Prog: SI NO Todas

# O.T.	Tipo	Código	Apellido y Nombre / Descripción	S Técnico	Cant.
100015248	SERVICE	AD-82/0	SANCHO, RONALD (JUNIOR)	AD-CUENTAS USO INTER.	8
100015267	SERVICE	SM-1412/0	CEMEX (GUAPLES)	SM-CUENTAS CON SIM DE...	
100015271	SERVICE	AB-769/0	ORGANIZACION PANAMERICANA, D...	AB-ABC SEGURDAD ELE...	CINDY MARIN
100015286	SERVICE	AB-2706/0	AMACAI	AB-ABC SEGURDAD ELE...	
100015287	SERVICE	AB-1229/0	PLAYA ESCONDIDA S.A.	AB-ABC SEGURDAD ELE...	
100015288	SERVICE	AB-2845/0	BARQUERO FERNANDEZ, GERARDO	AB-ABC SEGURDAD ELE...	GABRIELA QUE.
100015289	SERVICE	AB-411/0	KORE AUTOS DE COSTA RICA	AB-ABC SEGURDAD ELE...	
100015290	SERVICE	AD-76/0	ABC SEGURDAD ELECTRONICA	AD-CUENTAS USO INTER.	

AD-76/0 ABC SEGURDAD ELECTRONICA NORMAL Cant: 8

Det. Hor. Tráfico Técnica Historial

Editar O.T.: (100015290 - M5CQ0TIGN)

✓ Aceptar ✗ Cancelar

09/06/2022 08:46:51 [ABIERTA]

Detalles Horarios **Técnica**

Inicio: [] Fin: []

Instalador: GABRIELA GUERRERO

Descripción de la Falla:

Descripción de los Trabajos:
COTIZAR xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Observaciones del Técnico:

SOLICITUD DE VISITAS TECNICA FUERA DE HORARIO NORMAL O FIN DE SEMANA (EMERGENCIA):

1. El operador debe analizar si verdaderamente es importante la solicitud.
2. Si debe coordinarse, se le debe indicar al cliente que debe dar un tiempo para que este se coordine y el técnico se desplace.
3. **En el centro de monitoreo, en la pizarra física, está el rol del personal que está disponible para emergencias. En el caso de requerirse, se deberá llamar y coordinar el transporte a ABC para recoger las herramientas necesarias.**
4. ABC cuenta con UBER en el móvil del centro de monitoreo, si se requiere el transporte.
5. Se le debe notificar al cliente que la visita tiene un costo distinto, por ejemplo, de San Ramón a Cartago (GAM) tiene un costo de 45.000 colones, este debe ser aceptado por el cliente por medio de un correo.(clientes de K9 o gerencias de K9, no se lo comunicara sobre este monto, solo se le indicara que posterior el departamento de soporte técnico le contacta para ver si tiene algún costo o no).
6. Una solicitud de un cliente de K9 o directo de K9 o una gerencia de K9 debe coordinarse de inmediato con el técnico en turno.

7. Cualquier servicio de emergencia se le debe notificar a Iván Palma, para que este enterado.

NOTA: El operador de monitoreo es quien valora si una coordinación de soporte técnico de emergencia es **URGENTE O DE EMERGENCIA, por lo cual el podrá tomar la decisión y coordinar de inmediato.**

TECNICOS INDEPENDIENTES (asociado)

En este caso, el operador igualmente

1. VERIFICA LA FALLA realizando pruebas con el cliente.
2. De no restaurar se le comunicara que:
 - El nombre y número de teléfono del técnico que le ve el sistema, **NO SE REALIZARÁ BOLETA** en Bykom, solamente se harán las anotaciones en el historial de la cuenta.
 - Se le pasara un correo o WhatsApp o llamar por teléfono al técnico notificando de la solicitud.
3. Consultar al cliente y anotar en el historial, cuando gusta que se le vuelva a llamar para confirmar cómo va el proceso de la visita del técnico.
4. Darle seguimiento.

NOTA: Si el cliente presenta molestia por el servicio técnico, SOLICITARLE un correo donde indique que no quiere más el servicio de este técnico y así ABC le atenderá la cuenta.(según el procedimiento- QUE SON TECNICOS INDEPENDIENTES). Para este punto los clientes de ACESA y OSCAR PEREZ, deben notificarse antes a los técnicos la solicitud de cambio del cliente, indiciando que se le da 48 horas para que corrija el problema sino se le brindara el servicio por medio de los técnicos de ABC: