



## TRATAMIENTO DE CLIENTE CON VIDEO

### VERIFICACION

PROTOCOLO cuentas con video verificación:

Video verificación: consiste en verificar las cámaras enlazadas a SOLUCIONES K-9, donde el operador de inmediato las abre y realiza video monitoreo, a estas se accede por varias formas, SOFTGUARD, SMARTPSS lite o tablet, con el siguiente protocolo:

1. Abrir las cámaras de inmediato cuando nos ingresa la activación, modo TODAS LAS CÁMARAS, (agregar anotaciones), **movimiento extraño o NO conexión de las cámaras enviar respuesta de inmediato.**
2. **Realizar playback e IMPORTANTE: buscar la hora de la activación de la alarma para corroborar motivo de activación.**
3. Notificar al cliente de la activación.
4. Enviar respuesta si el cliente lo solicita.
5. **Mantener las cámaras abiertas, durante unos 5 a 10 minutos, observando si se da algún movimiento, a la vez realizar playback (revisar grabaciones) en la hora activado el sistema.**
6. **Si la cuenta no permite realizar playback debemos notificar al cliente lo sucedido, esto para que este enterado, y que el decida como proceder según el evento.**
7. Una vez dado el tiempo de 5 a 10 minutos posterior a la activación, si ya cerramos la cuenta, realizar evento manual e ingresar la nota: **"Se realizo seguimiento a las cámaras durante (tiempo realizado) a la vez playback y no se observó movimiento"**.
8. Cerramos el evento.
9. **Cada paso que se dio en este procedimiento debe quedar debidamente anotado según el orden.**

#### **PASOS QUE REALIZAR:**

- ✓ Se abrió cámaras, canal X.X.X.X,
- ✓ Se realiza playback
- ✓ Se notifico al cliente
- ✓ Se envió respuesta
- ✓ Se realizo playback a las XX:XX que se activó el sistema y se observa X
- ✓ ¿No hay playback se notifica al cliente e indica que?
- ✓ Se realizo seguimiento a las cámaras durante (tiempo realizado) a la vez playback y ¿