

# SoftGuard

---

TEC 252  
TecGuard APP

---



# Índice

---

En este INFOTEC usted encontrará:

Introducción

Acceso a la APP

Interfaz gráfica y funcionalidades (Modo supervisor)

Filtros de búsqueda

Situación

Eventos recibidos

Cuenta

Reportes

Servicio técnico

Botón Buscar

Filtros por estado

Cuentas en fallo de test

Visitas de Servicio Técnico

Contacto

Orden de servicio

Título

Datos de la cuenta

Adjuntar imagen

Ver imagen

Información

Eventos

Novedades

Productos

Detalle servicio

Mapa

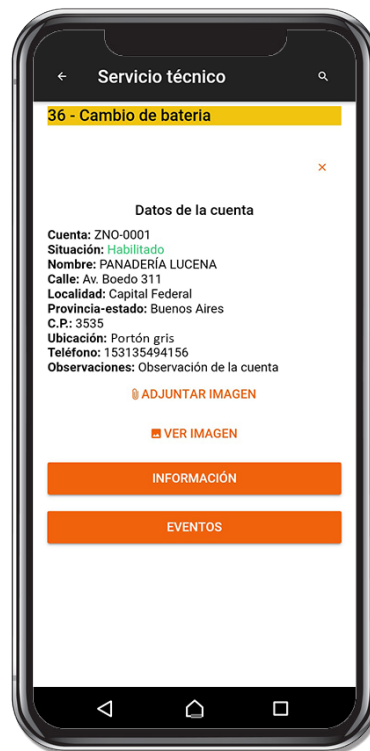
Visita  
En camino  
Observaciones  
Reclamos  
Acciones  
Poner cuenta en Prueba por Zonas  
Poner cuenta en Prueba  
Finalizar servicio técnico

Ejecución de una visita de servicio técnico

## Introducción



La App TecGuard, es el complemento del módulo Servicio técnico. Permite al técnico gestionar las ordenes de servicio asignadas, acceder a la información de la cuenta, realizar cambios en el estado de situación, validar los insumos asignados a la tarea, reportar que está en camino, cuando arribo y cuando finalizo, cargar reclamos, ver históricos de services, y registrar la conformidad del servicio con la firma electrónica.



La aplicación TecGuard estará disponible para los smartphones con sistema operativo:

- Android versión 8.0 o superior
- IOS


## Acceso a la APP



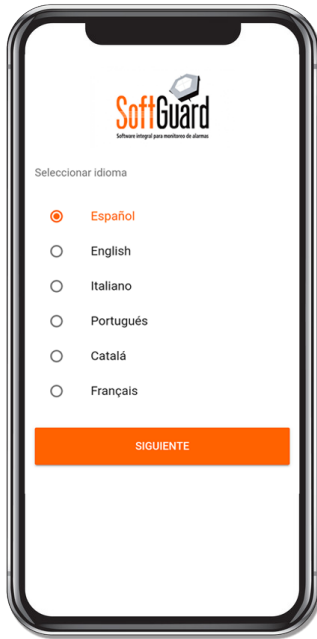
En un Smartphone con sistema operativo Android, descargue la aplicación desde Play Store.

Una vez descargada la aplicación, proceda a ejecutarla presionando el botón **Abrir**



En un Smartphone con sistema operativo IOS descargue la aplicación TecGuard desde su App Store presionando 

Una vez descargada la aplicación, proceda a ejecutarla presionando el botón **ABRIR**



Seleccione el idioma de preferencia.

Los idiomas disponibles son:

Español  
Inglés  
Italiano  
Portugués  
Catalán  
Francés

Pulsar el botón "SIGUIENTE".



Ingrese los datos de conexión al servidor al cual conectará la APP:

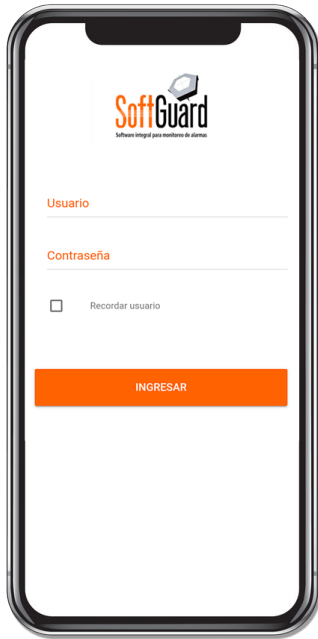
Ingrese la dirección IP

Ingrese el Puerto

Luego Presione "ASOCIAR".



La opción **Escanear código QR** no está disponible ya que se encuentra en fase de desarrollo.



Si la vinculación fué exitosa, se le solicitará que ingrese las credenciales de Usuario.

Complete el campo Usuario con su credencial designada en formato de correo electrónico. Ejemplo: tecnico@seguridad.com  
Luego complete el campo Contraseña con su clave.

Luego Presione "INGRESAR".



Información sobre cómo generar los usuarios en el TEC 181 punto 11 página 33

Las credenciales se generan desde el módulo "Administrador" al crear un usuario desde la pestaña "Administrador de usuarios".

El tipo de usuario puede ser Central o Dealer:

Central en el caso de que se trate de un técnico que forme parte de la CRA.

Dealer en el caso que sea un técnico externo.

Administrador (22.05.2)

Crear Usuario Organizaciones Centrales Auditoría Eliminar cuentas Sistema Restaurar Fe

Estado Administración de usuarios serviciotecnico@softguard.com

Administrador

Guardar Eliminar Cerrar sesión Enviar datos al mail Ver permisos

Usuario: serviciotecnico@softguard.com

Clave: \*\*\*\*\* Cambiar Clave

Nombre: Capacitación

Apellido: No borrar ni modificar

Organización: ORGANIZACION 1 Seleccionar organización

Provincia-Estado: Buenos Aires

Idioma: Español (Argentina)

Tipo: Dealer

Controla Ip:

Seleccione un perfil

Seleccione un perfil

Módulos Rangos

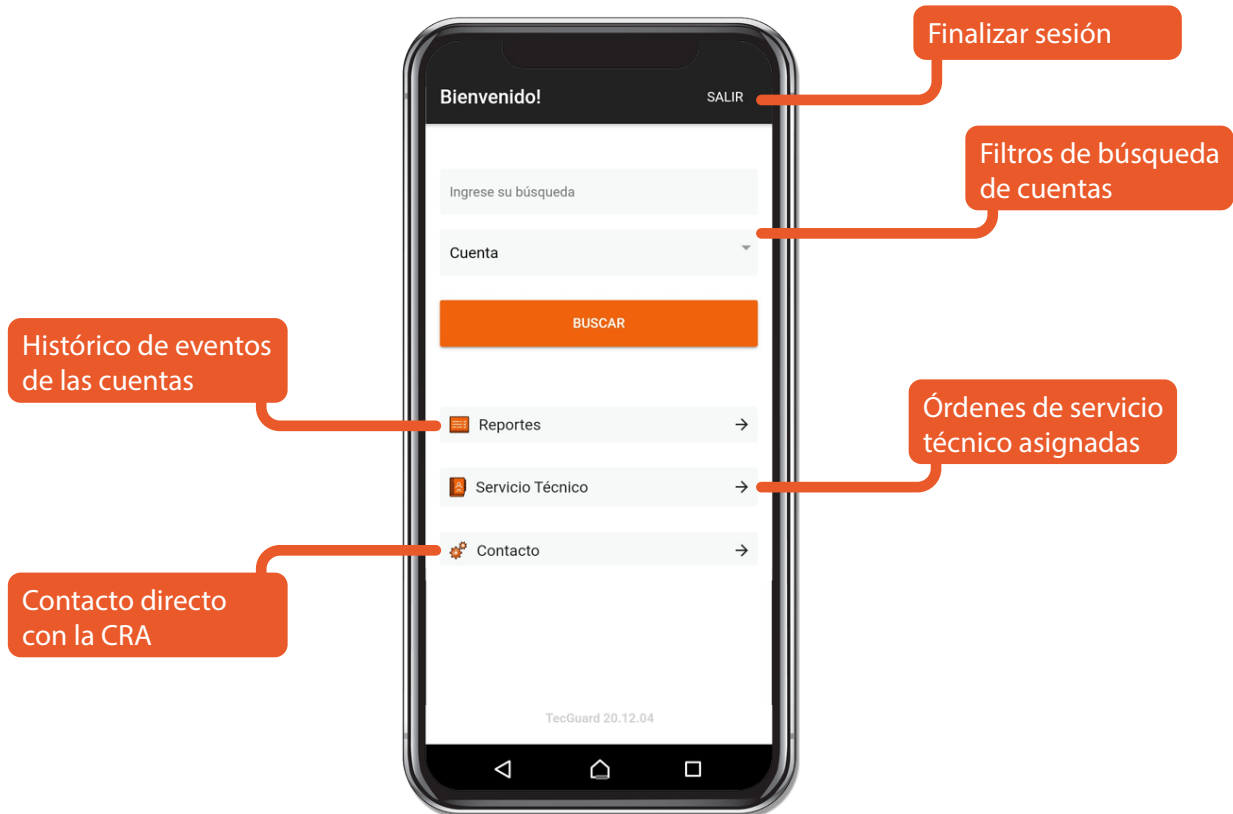
Seleccione

Módulo

Servicio Técnico

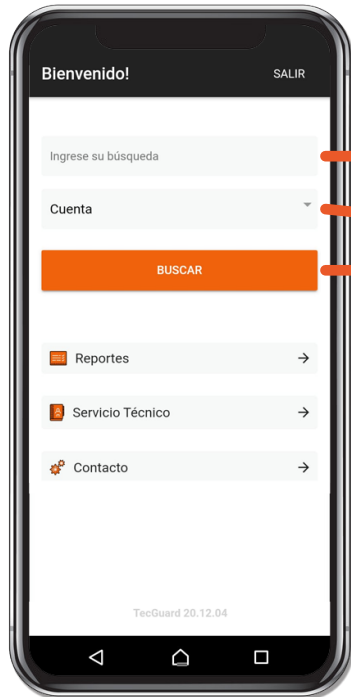
## Interfaz gráfica y funcionalidades (Modo supervisor)

Si posee los módulos Web Dealer y Servicio técnico (Modo supervisor) asociados al usuario de la plataforma DSS, al momento de iniciar sesión, encontrará la pantalla principal de la aplicación con los accesos a todas sus funcionalidades.



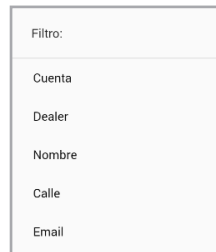
## Filtros de búsqueda

Los filtros de búsqueda permiten obtener información específica de un registro o de un grupo de ellos. Según el filtro seleccionado podrá obtener información de una cuenta en particular o seleccionando un filtro por Dealer, podrá obtener un listado completo de las cuentas a las que tenga acceso.



**1** En el campo vacío ingrese el valor que desea buscar.

**2** Luego elija la condición de búsqueda.

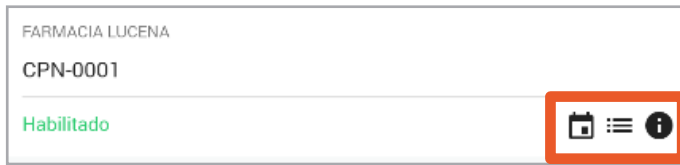


**3** Para terminar, presione el botón "BUSCAR", para obtener la información requerida.

Se generará un listado con los registros que coincidan con la búsqueda seleccionada.

|                    |
|--------------------|
| FARMACIA LUCENA    |
| CPN-0001           |
| Habilitado         |
| SUPERMERCADO LOMAS |
| CPN-0002           |
| Habilitado         |
| BOWLING TIA LOLA   |
| CPN-0003           |
| Habilitado         |

Podrá efectuar consultas adicionales para cada una de las cuentas listadas. Desde el margen derecho, en cada cuenta del listado encontrará 3 íconos con distintas funcionalidades. Pulse cada ícono para acceder.



## Situación

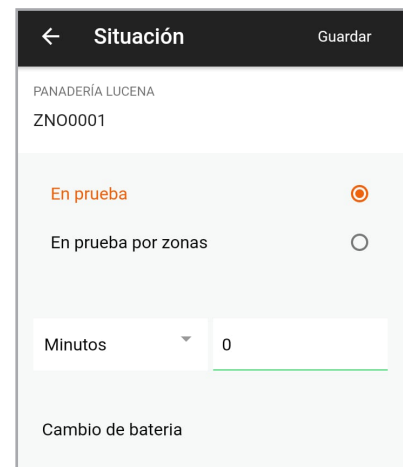


Se debe considerar que para SoftGuard la cuentas de monitoreo admiten 4 (cuatro) situaciones posibles: Habilitado, No habilitado, Modo Prueba con su variante (En prueba por zonas), y en Pedir Eliminar.

En la aplicación, el técnico solo podrá cambiar la situación a “En prueba” y “En prueba por zonas”.

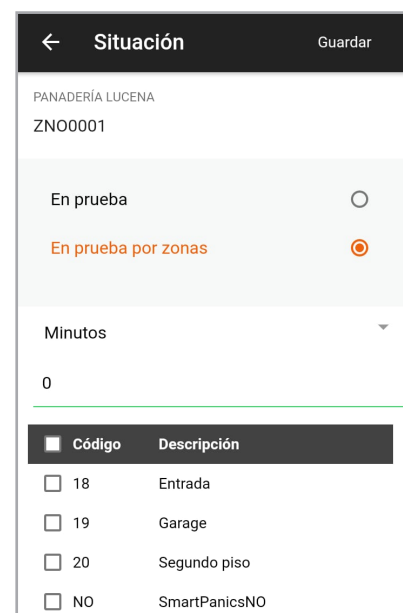
### Modo prueba

Accionando el modo “En prueba” cambia el estado de situación de la cuenta general. Podrá seleccionar el periodo de tiempo por el cual la cuenta quedará en este estado y podrá ingresar alguna nota informativa. Una vez cumplido el tiempo seleccionado, la cuenta pasará automáticamente a estado habilitada.



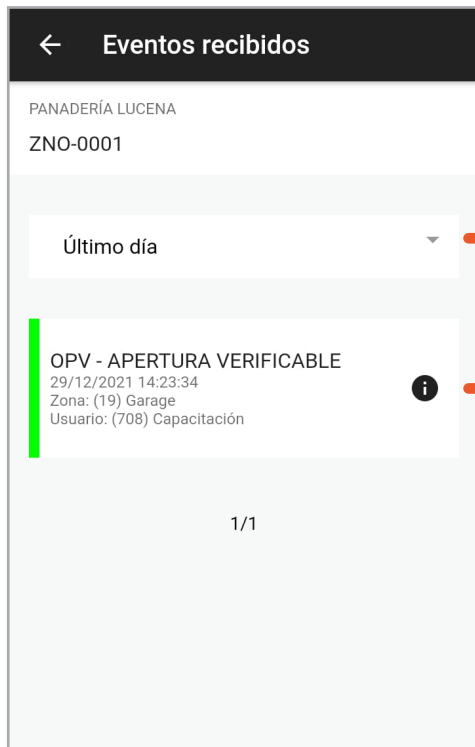
### Modo En prueba por zonas

Accionando el modo “En prueba por zonas”, podrá seleccionar que zonas específicas quedarán en modo prueba para que no genere eventos. También aquí podrá seleccionar el periodo de tiempo por el cual las zonas quedarán en modo prueba, cumplido ese tiempo la cuenta pasará automáticamente a habilitada.



## Eventos recibidos

El icono de "Eventos recibidos" le permitirá visualizar los eventos recibidos en la cuenta seleccionada.



Presione el botón desplegable para acceder a la lista periodos de tiempo que se mostrarán.



Presione el icono de información **i** para ampliar el detalle del evento.



Presione el icono **x** para cerrar el detalle del evento.

## Cuenta



El icono de "Cuenta" le permitirá visualizar toda la información de referencia de la cuenta seleccionada.

Desde esta función podrá consultar la información registrada para la cuenta seleccionada, pudiendo navegar en cada una de las solapas que componen una cuenta de monitoreo.

← Cuenta

PANADERÍA LUCENA  
ZNO-0001

Cuenta

**Calle:** Av. Boedo 311  
**Localidad:** Capital Federal  
**Provincia-estado:** Buenos Aires  
**C.P.:** 3535  
**Teléfono:** 153135494156  
**Fecha de alta:** 08/02/2021 15:51:53  
**Email:** sg@curso.com  
**Llave:** NO

**Observaciones:** Observación de la cuenta

**Ubicación:** A una cuadra del Congreso, entre Larrea y calle Azcué, torre Norte, piso 8, dpto 803

ADJUNTAR IMAGEN

VER IMAGEN

Presione el botón desplegable para acceder a la lista de tipos de información. Luego seleccione el ítem que desea consultar.

Cuenta

Contactos

Zonas

Usuarios

Notas

El acceso a esta información es de solo lectura y el usuario no podrá efectuar modificaciones desde la aplicación para móviles.

Información general de la cuenta.

Permite cargar una imagen.

ADJUNTAR IMAGEN

Permite abrir la imagen cargada para su visualización.

VER IMAGEN



Puede acceder al contenido sobre la utilización de los botones "Adjuntar imagen" y "Ver imagen" en la página 18.



La información mostrada estará determinado por el perfil que haya establecido para el usuario, desde la configuración del módulo Web Dealer.

## Reportes

En la pantalla principal, el botón de “Reportes” le permitirá visualizar un Reporte Multi-Cuenta, seleccionado el periodo de tiempo que se desea consultar.



Esta herramienta puede utilizarse para visualizar eventos en tiempo real, mientras se efectúan las pruebas de funcionamiento.

La función de reporte mostrará todos los eventos asociados a las cuentas visibles para el usuario.



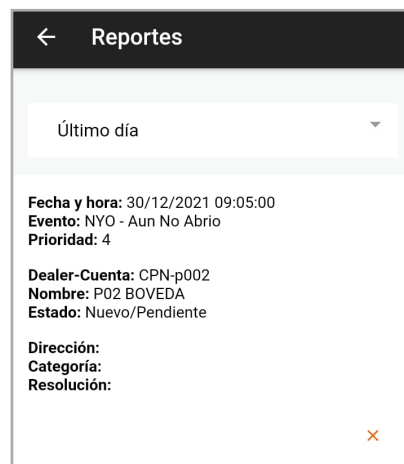
Presione el botón desplegable y elija el periodo de tiempo que se mostrará.



El botón “ACTUALIZAR” carga los últimos eventos generados.



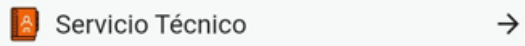
Presione el icono **i** para ampliar el detalle del evento.



Presione el icono **x** para cerrar el detalle del evento.

## Servicio técnico

El botón de "Servicio Técnico" le permitirá visualizar las tareas que le hayan sido asignadas a cada usuario técnico.



Una vez presionado el botón se accede a la siguiente pantalla:



### Botón Buscar

Utilice filtros avanzados para la búsqueda de tareas. Es posible encontrarlo en diferentes secciones de la APP.

### Filtros por estado

Ordene los registros que se visualizarán en pantalla.


### Cuentas en fallo de test

Muestra las cuentas con fallo en el control de test programado.

### Visitas de Servicio Técnico

Consulte los datos de la cuenta, el tipo de servicio a realizar y la programación de la visita.

### Botón Buscar

Toque sobre el botón con el ícono  en el margen superior derecho de la pantalla para acceder al filtro de búsqueda avanzada. Desde aquí podrá completar cualquiera de los campos para la iniciar el filtrado de la información.

Desde la sección "**Fecha**", permite definir el rango de fechas específicas para la búsqueda.

**Número:** Número de orden de servicio técnico.

**Dealer:** Denominación del dealer.

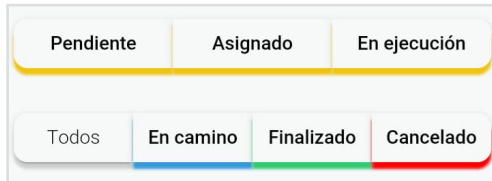
**Cuenta:** Denominación alfanumérica designada a una cuenta.

**Nombre de cuenta:** Palabra utilizada en el nombre de la cuenta.

 A screenshot of the search filter form. It has a title "Buscar" and a back arrow. The form contains several input fields: "Fecha:" with a dropdown menu set to "Todos", "Número:", "Dealer:", "Cuenta:", and "Nombre de cuenta:". At the bottom, there is a large orange button labeled "BUSCAR".

## Filtros por estado

Permite mostrar en pantalla solo las visitas de servicio técnico filtradas por el tipo de estado. Presione sobre cualquier filtro para dejarlo habilitado.



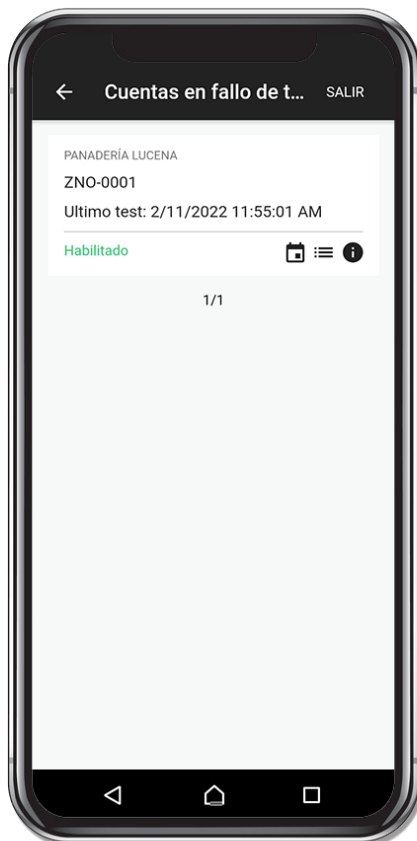
Cada filtro tiene un color asociado a un estado:

- Pendiente: Espera ser procesada.
- Asignado: Asignada a un técnico.
- En ejecución: En proceso de ejecución.
- En camino: El técnico se dirige a la dirección del cliente.
- Finalizado: Resuelta exitosamente.
- Cancelado: Terminada anticipadamente.
  
- Todos: Todas las visitas.

## Cuentas en fallo de test

### CUENTAS EN FALLO DE TEST

Muestra las cuentas que fueron configuradas con un control de test programado y dicho test dió como resultado una falla.



Podrá efectuar consultas sobre las cuentas listadas.

PANADERÍA LUCENA  
ZNO-0001  
Ultimo test: 2/11/2022 11:55:01 AM  
Habilitado



Puede consultar sobre la función de cada botón en la página 9 de éste manual.

## Visitas de Servicio Técnico


Desde esta sección podrá ver el listado de visitas existentes según el filtro de visualización aplicado, aquí es donde el técnico dejara registro de todas las acciones realizadas durante la visita. Podrá acceder a la información de las tareas le fueron asignadas, los datos de la cuenta, registrar su ingreso y salida dejar observaciones, reclamos y finalizar el servicio con la firma de conformidad del cliente.



Una Orden de servicio técnico puede tener varias visitas; pero Tecguard muestra la primera en la lista.

### Cada visita se presenta de la siguiente manera:

ZNO-0001  
PANADERÍA LUCENA  
Fecha 31/01/2022 11:38:57  
Técnico Diego Arce  
Servicio Reparación



- En el margen izquierdo presenta una franja del color asociado a un estado. Tal como se aclara en el apartado "Filtros por estado".
- Indica el dealer y cuenta.
- El nombre de la cuenta.
- La fecha de creación de la Orden de Servicio Técnico.
- El Técnico asignado.
- El tipo de servicio que debe realizarse.

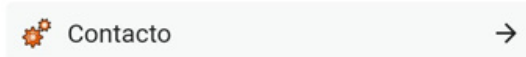
Desde el botón  accederá a la orden de servicio.



Mas información sobre la orden de servicio en la página 15.

## Contacto

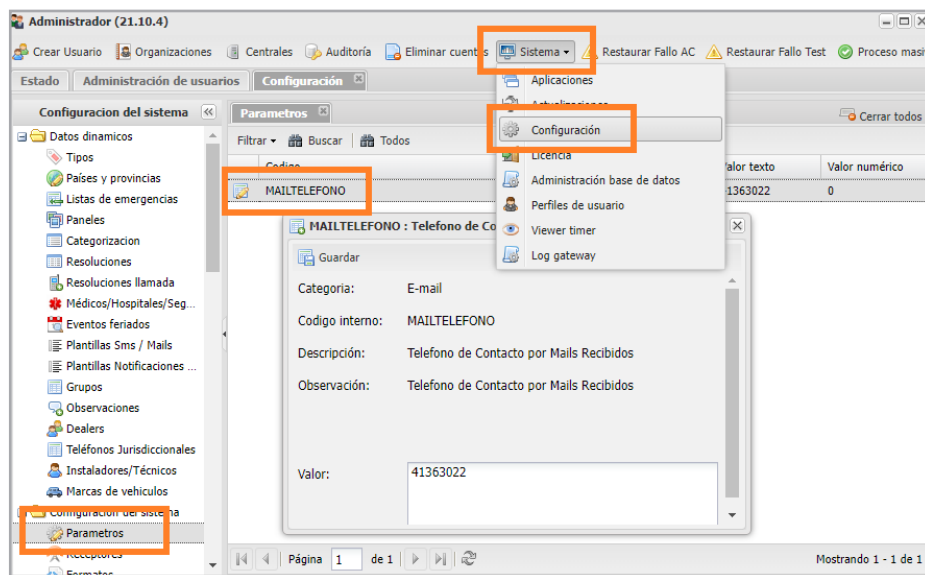
El botón de "Contacto" tiene como objetivo permitir que el técnico pueda realizar una llamada telefónica a la CRA de manera directa. Solo con presionar el botón la llamada iniciará sin necesidad de discado.



La configuración del número se realiza desde:

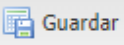
Módulo Administrador > Sistema > Configuración > Configuración del sistema > Parámetros > Categoría: E-mail, puede aplicar el filtro de búsqueda por código MAILTELEFONO

Identifique el parámetro MAILTELEFONO y acceda haciendo clic sobre el botón editar 

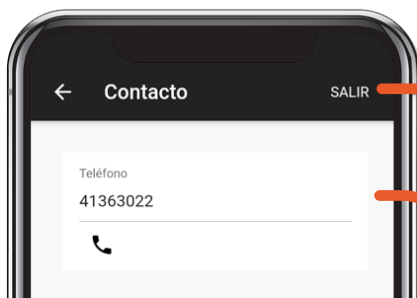


En el campo "Valor" ingrese el número telefónico.

Al ingresar el número debe tenerse en cuenta que la llamada se realizará por medio del servicio de llamadas del equipo móvil. Por lo tanto se debe tener en cuenta el código de discado, la señal y el costo de la llamada.

Para finalizar presione el botón 

Una vez presionado el botón se accede a la siguiente interfaz:



**Salir**  
Cierra la sesión.

**Teléfono**  
Permite realizar una llamada a la CRA.

## Orden de servicio

Una vez que el técnico selecciona la cuenta, comienza la gestión sobre la visita. Dentro de su orden de service verá la siguiente pantalla donde podrá visualizar la información y realizar diferentes acciones:



### Título

Indica el número de orden de servicio técnico y el tipo de servicio requerido.

**36 - Cambio de batería**

El color define el estado de la Orden.

- Pendiente: Espera ser procesada.
- Asignado: Asignada a un técnico.
- En ejecución: En proceso de ejecución.
- En camino: El técnico se dirige a la dirección del cliente.
- Finalizado: Resuelta exitosamente.
- Cancelado

## Datos de la cuenta

Aquí verá la información general de la cuenta. Esta información se encuentra disponible para cualquiera de los estados.

| Datos de la cuenta  |
|---|
| <b>Cuenta:</b> ZNO-0001   |
| <b>Situación:</b> <span style="color: green;">Habilitado</span> |
| <b>Nombre:</b> PANADERÍA LUCENA                                 |
| <b>Calle:</b> Av. Boedo 311                                     |
| <b>Localidad:</b> Capital Federal                               |
| <b>Provincia-estado:</b> Buenos Aires                           |
| <b>C.P.:</b> 3535   |
| <b>Ubicación:</b> Entre calles García y 23 de Julio             |
| <b>Teléfono:</b> 153135494156                                   |
| <b>Observaciones:</b> Observación de la cuenta                  |

## Adjuntar imagen

Permite al técnico tomar una fotografía u obtenerla desde la galería para actualizar la imagen que quedará registrada en la cuenta de monitoreo y modificará automáticamente la imagen que tiene asignada en el módulo Administrador de cuentas. Esta imagen puede ser el exterior del edificio donde se realizó la instalación o bien del panel de alarma. Presione el botón "Adjuntar imagen".



Seleccione el modo de carga de la imagen. Desde la galería del smartphone o capturando una foto.

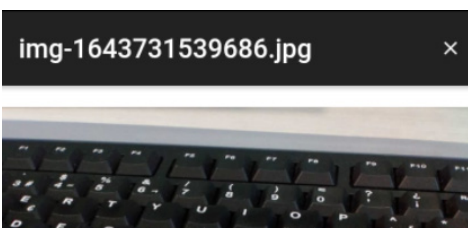


## Ver imagen

Permite visualizar la imagen de la cuenta, en caso de querer actualizarla debe adjuntar una nueva imagen. Presione el botón "Ver imagen".



Presione el botón para cerrar la imagen.



## Información

Aquí consulta los datos de la cuenta.

Presione el botón "Información".

INFORMACIÓN

PANADERÍA LUCENA  
ZNO-0001

Cuenta

**Calle:** Av. Boedo 311  
**Localidad:** Capital Federal  
**Provincia-estado:** Buenos Aires  
**C.P.:** 3535  
**Teléfono:** 153135494156  
**Fecha de alta:** 08/02/2021 15:51:53  
**Email:** sg@curso.com  
**Llave:** NO

**Observaciones:** Observación de la cuenta

**Ubicación:** {"ubicacion":"A una cuadra del Congreso","entreCalleA":"Larrea","entreCalleB":"Azcuénaga","torre":"Norte","piso":"8","dpto":"803","barrio":"Microcentro","manzana":"B","partidoid":"","localidadid":""}

El menú desplegable "Cuenta" permite el acceso al contenido de diferentes secciones de la cuenta. Tales como Contactos, Zonas, Usuarios, Notas, Horarios y Panel.

Cuenta

Contactos

Zonas

Usuarios

Notas

## Contactos

Permite visualizar y modificar la información de los contactos cargados en la cuenta. También es posible agregar nuevos contactos.

← Cuenta

PANADERÍA LUCENA  
ZNO-0001

Contactos

AGREGAR CONTACTO


**Orden:** 1  
**Nombre:** María Lucena  
**Teléfono:** 01148523232  
**Lista:** Alarma General  
**Discado:** Manual  
**Observación:**  
**Smartpanics:** Si

EDITAR

El botón **AGREGAR CONTACTO** permite crear un nuevo perfil de contacto asociado a la cuenta.

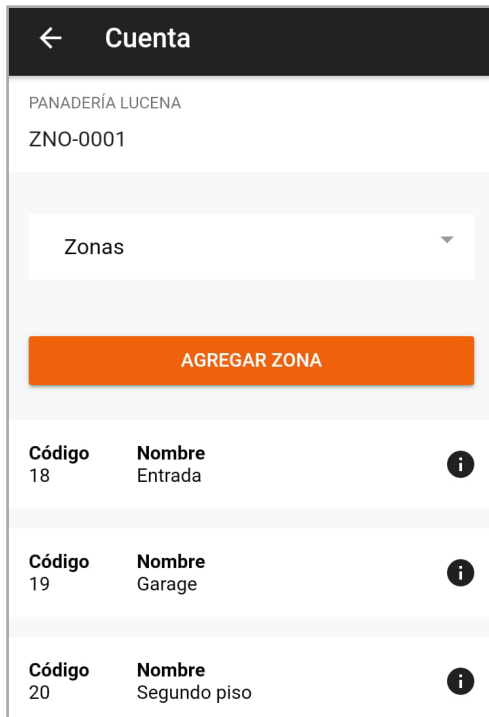
Complete todos los campos y presione el botón **GUARDAR** para finalizar.

El botón **EDITAR** permite modificar los datos de un perfil de contacto ya creado. Presione el botón **GUARDAR** para finalizar.

Desde el botón  se puede realizar una llamada directa al número de teléfono del contacto.

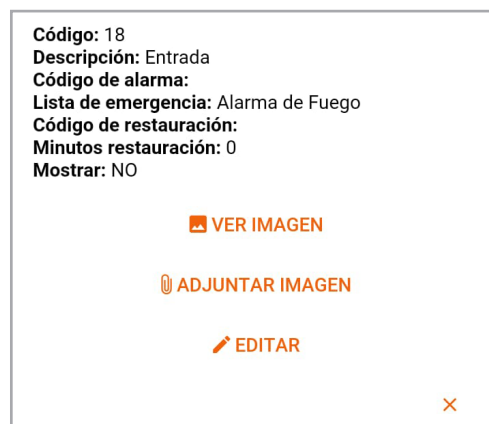
## Zonas

Permite acceder al listado de zonas pertenecientes a la cuenta. También es posible crear nuevas zonas.



El botón **AGREGAR ZONA** permite crear una nueva zona perteneciente a la cuenta. Complete todos los campos y presione el botón **GUARDAR** para finalizar.

Desde el botón **i** se accede a los datos de la zona, con la posibilidad de ver o adjuntar una imagen exclusiva de la zona y editar sus datos.



Desde el botón **VER IMAGEN** puede visualizar la imagen asignada a la zona.

Desde el botón **ADJUNTAR IMAGEN** puede cargar una imagen exclusiva de la zona.  
**Mas información en la página 18.**

Desde el botón **EDITAR** puede modificar los datos de una zona ya existente. Presione el botón **GUARDAR** para finalizar.

Presione el botón **X** para cerrar la ventana.

## Usuarios

Permite acceder al listado de usuarios cargados en la cuenta con la posibilidad de ver o adjuntar una imagen y editar su información.

Un usuario es una persona que tienen acceso a activar o desactivar el panel de alarma.



El botón **AGREGAR USUARIO** permite crear un nuevo perfil de usuario. Complete todos los campos y presione el botón **GUARDAR** para finalizar.

Cada perfil de usuario muestra un resumen de datos, la posibilidad de ver o adjuntar una imagen exclusiva del usuario y editar sus datos.



Desde el botón **VER IMAGEN** puede visualizar la imagen asignada al usuario.

Desde el botón **ADJUNTAR IMAGEN** puede cargar una imagen exclusiva del usuario.  
**Mas información en la página 18.**

Desde el botón **EDITAR** puede modificar los datos del usuario ya existente.

Presione el botón **GUARDAR** para finalizar.

### Notas

Permite acceder a las notas registradas en la cuenta.

PANADERÍA LUCENA  
ZNO-0001

---

Notas ▼

---

**Nota principal**  
Ingrese una nota

**Nota temporal**  
Ingrese una nota

### Horarios

Permite acceder a los horarios establecidos para los controles de ingreso y egreso para la cuenta.

PANADERÍA LUCENA  
ZNO-0001

---

Horarios ▼

---

SEMANALES

ALTERNATIVOS

---

**Martes**

|                  |                |
|------------------|----------------|
| Hora de apertura | Hora de cierre |
| 09:00            | 17:00          |

---

**Miercoles**

|                  |                |
|------------------|----------------|
| Hora de apertura | Hora de cierre |
| 09:00            | 17:00          |

Los botones “Semanales” y “Alternativos”, permiten variar entre las configuraciones.

SEMANALES

ALTERNATIVOS

## Panel

Permite acceder a la información de los paneles de alarmas instalados.

PANADERÍA LUCENA  
 ZNO-0001

---

Panel ▼

---

**Panel:** Lexus GPRS  
**Comandos:** IRS NtCom Avatec  
**Ubicación:**  
**Caller Id 1:**  
**Caller Id 2:**  
**Caller Id 3:**  
**Caller Id 4:**  
**Caller Id 5:**  
**Id-celular:**

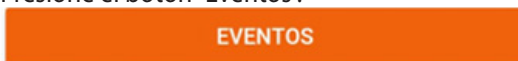
**Conexión celular:** Lexus GPRS  
**Número de teléfono SIM 1:**  
**Empresa:**

**Número de teléfono SIM 2:**  
**Empresa:**

## Eventos

Aquí podrá consultar el histórico de eventos de la cuenta.

Presione el botón "Eventos".



Último día ▼

---

ACTUALIZAR

---

**\_OR - REAPERTURA ORDEN  
 SERVICIO TÉCNICO**  
 01/02/2022 12:39:38 i  
 Zona:  
 Usuario: (0)

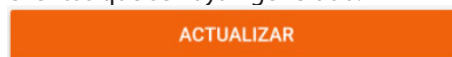
**\_FP - FIN SITUACION EN PRUEBA**  
 01/02/2022 11:30:09 i  
 Zona:  
 Usuario:

**\_SP - CAMBIO A SITUACION EN  
 PRUEBA**  
 01/02/2022 11:00:08 i  
 Zona:  
 Usuario:

Permite filtrar por 1, 7, 30 o 100 días.

Último día ▼

Botón "Actualizar", refresca la pantalla para sumar los nuevos eventos que se hayan generado.



Para acceder a la información del evento presione el botón i

**\_OR - REAPERTURA ORDEN  
 SERVICIO TÉCNICO**  
 01/02/2022 12:39:38 i  
 Zona:  
 Usuario: (0)

## Novedad

Permite enviar texto y fotos a la central por medio de un evento.

El objetivo de esta función es la de darle la posibilidad al Técnico de enviar información útil a la CRA.

NOVEDAD

Una vez presionado el botón, accederá a 2 opciones exclusivas.

Permite redactar en un campo de texto libre la información situacional que el técnico crea conveniente compartir a la CRA.

Permite elegir una imagen de la galería de imágenes o sacar una foto y adjuntarla a la novedad. Solo permite incluir una imagen por novedad.

Para finalizar la acción y enviar el contenido, presione el botón

Pueden enviarse varias novedades. Cada una ingresarán al sistema como un evento dentro de la cuenta a la cual se le está practicando el service.

## Productos

### PRODUCTOS

Aquí visualiza los productos ya asignados para éste service y permite sumar nuevos productos en caso de ser necesario.



### AGREGAR PRODUCTOS

Para agregar nuevos productos o insumos presione el botón

Se abrirá en la pantalla la lista de productos disponible para agregar.



**Código:** Número del código asignado al producto.

**Nombre:** Denominación del producto.

**Precio:** Valor neto expresado en la moneda previamente asociada.

**Imp:** Impuesto gravado.

Presione el ícono  del producto que va a agregar.

Se abrirá una ventana emergente, indique la cantidad de unidades del producto y presione "Agregar". En el caso de arrepentimiento, presione "Cancelar".

**Agregar Producto**

Ingrese la cantidad del producto seleccionado que desea agregar

Cantidad

---

**CANCELAR**   **AGREGAR**

El producto se agregará a la lista de productos utilizados.

← **Productos**

**AGREGAR PRODUCTOS**

Nombre: Detector de humo  
Cantidad: 2  
Código: 123  
Estado:

Nombre: Cable 55  
Cantidad: 100  
Código: 04  
Estado: 1

Nombre: Bateria  
Cantidad: 2  
Código: 03  
Estado: 1

**Nombre:** Denominación del producto.

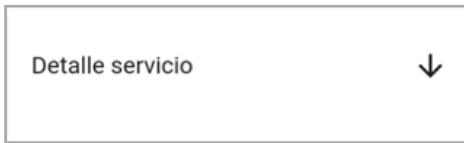
**Cantidad:** Cantidad de unidades.

**Código:** Número del código asignado al producto.

**Estado:** Disponibilidad del producto.

Para finalizar presione sobre  **Productos** en la parte superior de la pantalla.

## Detalle servicio



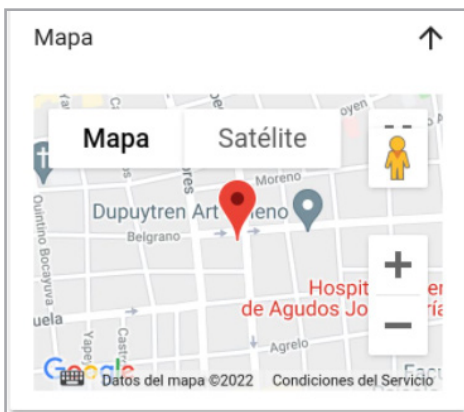
Aquí visualiza el detalle de las tareas a realizar.



## Mapa



Permite visualizar la ubicación del domicilio asignado en Google Maps, pudiendo utilizar sus herramientas de vista satelital y Street View.



## Visita

Visita ↓

Permite registrar la fecha y hora de finalización y salida de la visita, dejar registro de una observación y visualizar y editar la información del técnico asignado y el vehículo o medio de transporte en el cual realizará la visita.

←
🔍
Servicio técnico

Visita ↑

Fecha salida 14 feb 2022

Hora salida 16:35

Edificio ubicado en zona céntrica  
Pocos lugares para estacionar.

Móvil  
No asignado ▼

Técnico  
Diego Arce ▼

Forma de viaje  
Auto propio ▼

GRABAR VISITA

Todos los campos de visita son completamente editables.

Fecha salida 14 feb 2022

Hora salida 16:35

Los campos "Fecha salida" y "Hora salida" registran la fecha y el horario en que el técnico iniciará su recorrido hacia la dirección del service a realizar.

Panel mal ventilado. Se le aconseja cambiarlo de ubicación

Campo de escritura libre donde se puede redactar información sobre el service a realizar.

Móvil  
No asignado ▼

Técnico  
Diego Arce ▼

Forma de viaje  
Auto propio ▼

Menú desplegable "Móvil", muestra el móvil asignado al técnico. Puede seleccionar otro de los móviles disponibles.

Menú desplegable "Técnico", muestra el técnico asignado. Puede modificarlo seleccionando otro técnico.

Menú desplegable "Forma de viaje", muestra el tipo de medio de transporte que utilizará el técnico asignado. Puede modificarlo seleccionando otra forma de viaje.

Para finalizar una vez actualizada toda la información presione el botón

GRABAR VISITA

## En camino

Cambia el estado de la orden de pendiente o asignado a "EN CAMINO"; su función es actualizar su estatus y que el centro de monitoreo tenga un seguimiento y que el cliente pueda consultarlo desde su usuario Acceso Web Cliente Corporativo (en caso de tener el módulo)

EN CAMINO

Una vez presionado, el color de fondo del título de la cuenta cambiará a azul.

### 18 - Cambio de batería

Se despliegan 2 nuevos botones (Cancelar en camino y Arribo):

CANCELAR EN CAMINO

ARRIBO

El botón "Cancelar en camino", cancela la acción.  
El estado de la cuenta volverá a "Pendiente".

CANCELAR EN CAMINO

El botón "Arribo" informa que técnico se encuentra en el lugar.  
Cambia el estado de la orden a "En ejecución".  
Una vez presionado, permitirá efectuar acciones adicionales.

ARRIBO

El color de fondo del título de la cuenta cambiará a amarillo.

### 18 - Cambio de batería

Una vez registrado el ARRIBO, se despliegan 3 nuevos botones (Poner cuenta en Prueba por Zonas, Poner cuenta en prueba y Finalizar servicio técnico) ubicados al final de la pantalla.  
Explicación de los mismos en la página:

|                                  |   |
|----------------------------------|---|
| Poner cuenta en Prueba por Zonas | ↓ |
| Poner cuenta en prueba           | ↓ |
| Finalizar servicio técnico       | ↓ |

## Observaciones

Observaciones ↓

Permite redactar en un campo de texto libre cualquier observación o novedad de la cuenta. También podrá consultar observaciones anteriores del mismo service.

Observaciones
↑

| Fecha                  | Descripción |
|------------------------|-------------|
| 01/02/2022<br>11:37:19 |             |

Observaciones

GRABAR OBSERVACIÓN

Para finalizar la carga, presione el botón

GRABAR OBSERVACIÓN

## Reclamos

Reclamos ↓

Aquí el técnico registrará en un campo de texto libre, cualquier reclamo que le haga el cliente. El mismo quedará asentado en su cuenta.

Reclamos
↑

Reclamos

GRABAR RECLAMO

Para finalizar el registro, presione el botón

GRABAR RECLAMO

## Acciones



Permite visualizar el historial de "Acciones" efectuadas sobre la orden de servicio técnico. Las acciones son registros de cambios en la orden de servicio. Tales como la creación de la orden, el alta de una visita, el agregado de un producto o la finalización de la orden.

Cada acción indica la fecha en que fué realizada, el nombre del cambio y el contenido del campo observación de dicha acción.



| ← Servicio técnico     |                   |             |
|------------------------|-------------------|-------------|
| Acciones ↑             |                   |             |
| Fecha                  | Acción            | Observación |
| 14/02/2022<br>15:04:34 | ALTA VISITA       | Prueba      |
| Fecha                  | Acción            | Observación |
| 14/02/2022<br>14:59:51 | ALTA MOVIL VISITA | Móvil ST 01 |
| Fecha                  | Acción            | Observación |
| 11/02/2022<br>16:40:42 | ALTA PRODU CTO    |             |

## Poner cuenta en Prueba por Zonas

Poner cuenta en Prueba por Zonas ↓

Permite pasar a estado de PRUEBA por un tiempo determinado las zonas sobre las cuales va a trabajar, evitando que se generen falsas alarmas mientras el técnico se encuentra trabajando.

Una vez finalizado el plazo de tiempo establecido la cuenta pasará automáticamente a estado Habilitada

Presione el botón "Poner en Prueba por Zonas" para desplegar las opciones de configuración.

Poner cuenta en Prueba por Zonas ↑

Minutos ▼

0

| <input type="checkbox"/> | Código | Descripción             |
|--------------------------|--------|-------------------------|
| <input type="checkbox"/> | 18     | Entrada                 |
| <input type="checkbox"/> | 19     | Garage                  |
| <input type="checkbox"/> | 20     | Segundo piso            |
| <input type="checkbox"/> | E3500  | Control de restauración |

**PONER CUENTA EN PRUEBA POR ZONAS**

El campo "Minutos", permite indicar la cantidad de tiempo que la cuenta pasará al estado de prueba.

Minutos ▼

0

Seleccione las zonas que incluirá en el cambio de estado.

| <input type="checkbox"/> | Código | Descripción             |
|--------------------------|--------|-------------------------|
| <input type="checkbox"/> | 18     | Entrada                 |
| <input type="checkbox"/> | 19     | Garage                  |
| <input type="checkbox"/> | 20     | Segundo piso            |
| <input type="checkbox"/> | E3500  | Control de restauración |

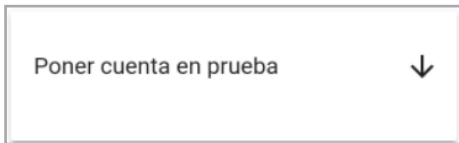
Consulte sobre información de zonas en el Infotec 223, página 35, Zonas.

Presione el botón "Poner cuenta en prueba por zonas" para hacer efectivo el cambio de estado temporal.

**PONER CUENTA EN PRUEBA POR ZONAS**

Una vez finalizado el tiempo configurado, el estado de la cuenta volverá al que tenía previamente.

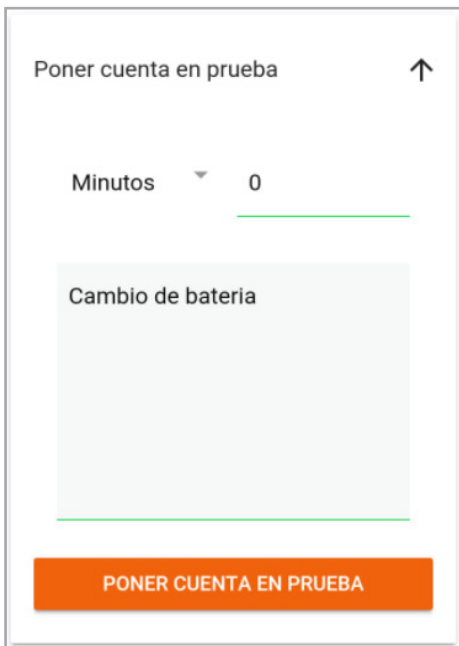
## Poner cuenta en Prueba



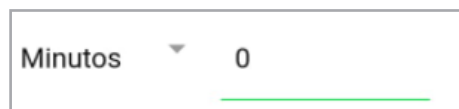
Permite pasar a toda la cuenta a estado de PRUEBA por un tiempo determinado, evitando que se generen falsas alarmas mientras el técnico se encuentra trabajando.

Una vez finalizado el plazo de tiempo establecido la cuenta pasará automáticamente a estado Habilitada.

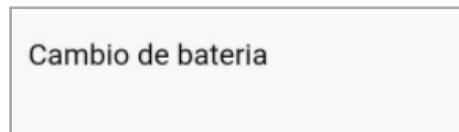
Presione el botón "Poner cuenta en prueba" para desplegar las opciones de configuración.



El campo "Minutos", permite indicar la cantidad de tiempo que la cuenta pasará al estado de prueba.



Puede dejar asentado el motivo por el cual pone en estado de prueba la cuenta.



Presione el botón "Poner cuenta en prueba" para hacer efectivo el cambio de estado temporal.



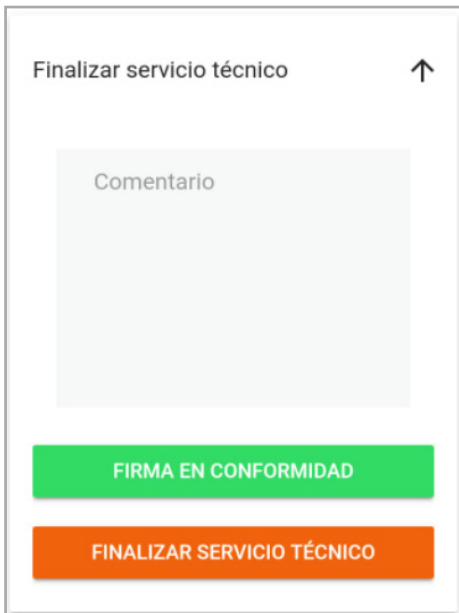
Una vez finalizado el tiempo configurado, el estado de la cuenta volverá al que tenía previamente.

## Finalizar servicio técnico

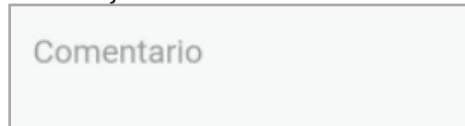


Permite dejar asentada la firma del cliente y dar por finalizado el proceso de servicio técnico.

Presione el botón "Finalizar servicio técnico" para desplegar las opciones de configuración.



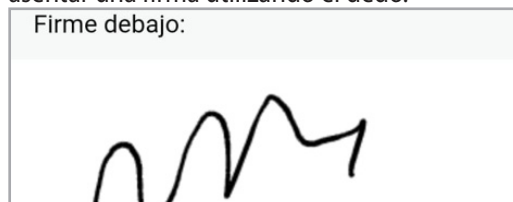
Puede dejar asentado un comentario libre referido a la visita.



Presione el botón "Firma en conformidad" para dejar asentada la firma del cliente.



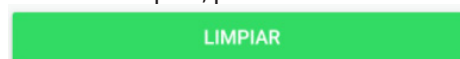
Una vez presionado el botón, accede a la sección "Firme debajo:", puede asentar una firma utilizando el dedo.



Desde la sección "Nombre", ingrese el nombre del firmante.



El botón "Limpiar", permite borrar la firma.



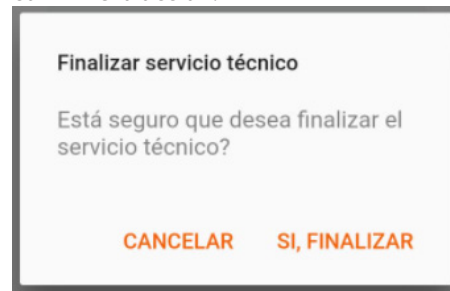
El botón "Guardar" finaliza el proceso de firma y guarda la información establecida.



Presione el botón "Finalizar servicio técnico" para dar por terminada la visita.



Se desplegará una ventana donde se solicitará que confirme la acción.



El estado de la orden de servicio técnico cambiará a "Finalizada" y su color será verde.

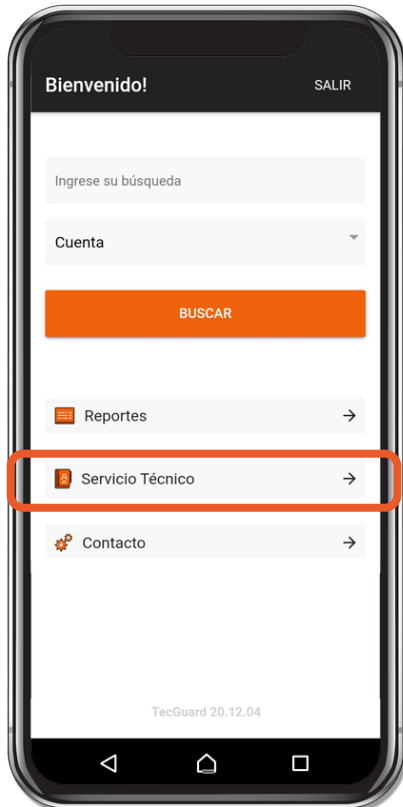
### 18 - Cambio de batería



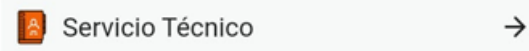
En el caso de que al momento de finalizar el servicio técnico, la cuenta aún se encuentre en modo Prueba, TecGuard le consultará si desea cambiar el estado de situación a habilitada o mantener la cuenta en prueba.

## Ejecución de una Visita de Servicio técnico

Breve explicación donde se indican las acciones mínimas necesarias a realizar para llevar a cabo una visita de servicio técnico.




En la pantalla principal presione el botón "Servicio Técnico".



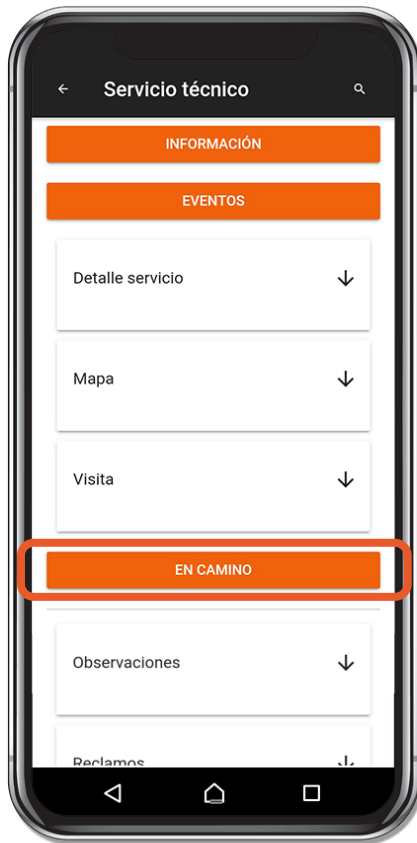
Seleccione la cuenta correspondiente a la visita que va a realizar. Recuerde que tiene el filtro de búsqueda.

ZNO-0001  
PANADERÍA LUCENA  
Fecha 31/01/2022 15:09:28  
Técnico Diego Arce  
Servicio Cambio de batería

Presione el botón  para acceder a la cuenta y comenzar el proceso de atención.

Valide la información de la cuenta desde DATOS DE LA CUENTA.

Al momento de estar dirigiéndose a la dirección indicada para realizar el servicio técnico, presione el botón "En camino".



Se despliegan 2 nuevos botones:

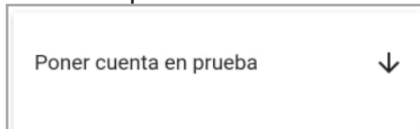
Puede cancelar la acción desde el botón "Cancelar en camino"



Al llegar a la dirección indicada. Presione el botón "Arribo"



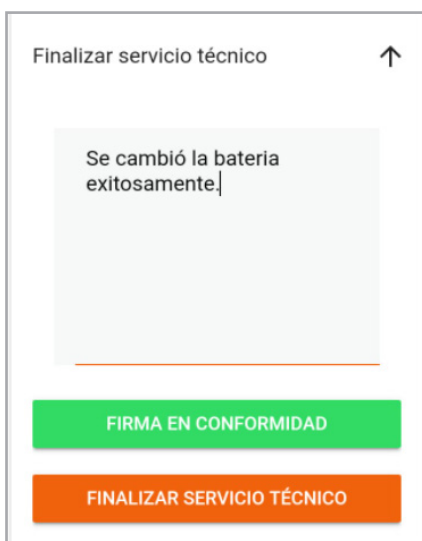
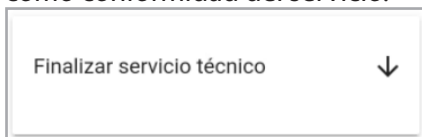
Una vez registrado el arribo, se le habilitaran los botones para poder poner la cuenta en estado de prueba. En caso de ser necesario podrá utilizar éstas funciones según corresponda.



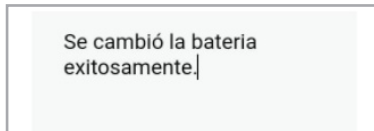
En este punto el Técnico realiza el Servicio.

Podrá registrar los reclamos, observaciones e informar la fecha y hora de salida del service.

Para finalizar la visita, deberá presionar el botón FINALIZAR SERVICIO TÉCNICO y registrar la firma del cliente como conformidad del servicio.



Introduzca la información deseada sobre el Servicio realizado.



En el caso que sea necesario, puede registrar la firma del cliente desde el botón "Firma en conformidad".



Para dar por terminado el Servicio presione el botón "Finalizar Servicio Técnico".

