



CONTROL Y REACTIVACIÓN DE DISPOSITIVOS

Diagnóstico	Acciones
<p>Mensaje Preventivo - Alarma Notificación SMS - Batería Baja (0 a 7 días) Batería menor al 20% de carga</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dispositivo activo • Dispositivo sin señal. • Dispositivo en reposo. 	<p>Enviar mensaje (WhatsApp) – Mesa de Control</p> <ul style="list-style-type: none"> • Batería en reserva del 20% • Recargar el dispositivo a la brevedad
<p>Mensaje Correctivo - Atención Dispositivo Fuera de línea (8 a 15 días)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dispositivo en reposo. • Batería descargada • SIM sin saldo. 	<p>Enviar mensaje (WhatsApp/sms) – Mesa de Control</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Oprimir botón SOS (10 segundos) 2- Con vibración o tono = OK 3- Recomendar movilidad 4- Sin tono o vibración = Responder mensaje “SOPORTE”
<p>Llamada Soporte / Diagnóstico Dispositivo Fuera de línea (16 a 30 días)</p> <ul style="list-style-type: none"> • SIM sin saldo. • Desconfiguración interna • Falla técnica del dispositivo 	<p>Llamada telefónica – Mesa de Control (3cx)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Comentarios / Motivos 2- Verificar leds prendidos (Oprimir SOS una vez) 3- NO prenden = Cargar batería (1 minuto) y desconectar el dispositivo. 4- SI prenden = Oprimir botón SOS (10 segundos) 5- Con vibración o tono = Dispositivo OK 6- Cargar batería (2 horas) 7- Recomendar movilidad. 8- Sin tono o vibración = Insertar clip 9- Repetir Procedimiento (hasta 3 veces) 10- Sí, NO - Cargar batería por toda la noche. <p>(Comentar al beneficiario que se hará un procedimiento de verificación en nuestro sistema y llamaremos en menos de 24 horas)</p>
<p>Incidente / Reporte – Plataforma CRM Verificación en tablero - Fuera de línea (>30 días)</p>	<p>Elaborar Incidente tipo Medida Preventiva / Reporte (Plataforma CRM)</p> <p>Anexar Mensajes y Llamadas al beneficiario</p>