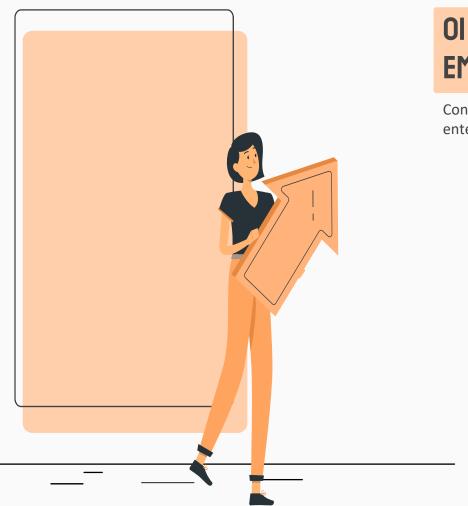
# E-learning







# OI EMPRESA

Conocer la empresa y entender a que se dedica

# O2 MÓDULO DE VENDING DE LAVANDERÍA

Información de cómo se componen los módulo de vending

# O3 PROCEDIMIENTO

Nuevo procedimiento detallado de atención callcenter

## OI EMPRESA

**Photo-Me** es un grupo multinacional europeo especializado en la industria del Vending. Nos hemos especializado en cuatro segmentos de este sector:

- Fotografía para carnets: éxito demostrado con un prometedor futuro.
- Lavanderías de autoservicio: calidad y responsabilidad medioambiental:
- Autoservicio 100%, con máxima disponibilidad 24x7, rápido lavado y secado (aprox. 30 minutos por operación), aviso por SMS a la terminación del lavado. Fácil manejo pensando en todos nuestros usuarios, sin barreras para personas con movilidad reducida, equipos seguros y con servicio permanente de atención al cliente.
- Protección del medio ambiente con el uso exclusivo de detergentes con el certificado ECOLABEL e hipoalergénicos; el diseño con paneles fotovoltaicos en el tejado reduce el consumo energético un 30%. Operamos 5.000 lavanderías de autoservicio en Europa, 100 de ellas en España.
- Terminales creativos: una impresión duradera... en todos los sentidos.
- Alimentación: zumos recién exprimidos y distribución de pizza en quioscos Resto'Clock.



## 02 MÓDULO VENDING DE LAVANDERÍA

El módulo Vending de lavandería integra lavadora y secadora de ropa, de características similares a las de cualquier domicilio particular en cuanto a consumo energético, emisión de calor y calidad de las aguas residuales. Es del tipo Compact, una mejora respecto al modelo Revolution previo, que ha sido introducido en el mercado muy recientemente para dar una respuesta innovadora a las normativas más exigentes de la industria europea.

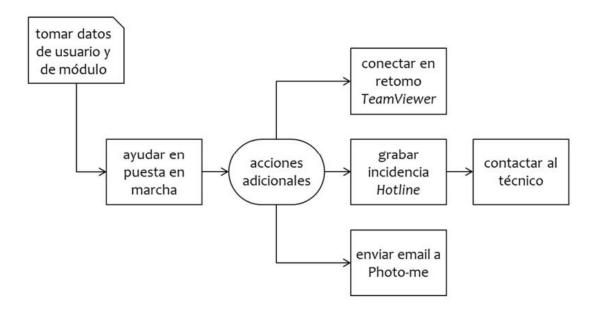
El módulo Vending de lavandería está formado por dos lavadoras y una secadora. Dispone además de un calentador de agua, una central de pago, sistemas electrónicos de control de los ciclos de lavado y de secado, un ordenador y dispositivos de conectividad web. Desde 2012 el Grupo Photo-Me opera 5.000 lavanderías de autoservicio, 100 de ellas en España, con un único modelo de gestión de la industria del Vending compartido en toda la Unión Europea y el Reino Unido:

- Son lavanderías de autoservicio con una alta disponibilidad de uso.
- Con calidad, eficiencia y responsabilidad por el medioambiente (ECOLABEL).
- Son módulos muy compactos, de fácil manejo y muy accesibles. Se trata de un equipo compacto que no precisa obras de instalación, salvo las mínimas necesarias para el suministro de servicios: una toma de electricidad, una toma de agua y un punto de desagüe, que se conectaran todos a las instalaciones ya existentes

Este procedimiento es el resumen de la nueva v.1.0. del nuevo procedimiento completo de Photo-Me que tendréis alojado en conocimientos.

El objetivo es que sepáis las nuevas tipologías y qué hacer en cada caso. El funcionamiento de los aplicativos de Hotline y Teamviewer no se ven modificados. Sí que lo hace Evolution para poder adaptarse a las nuevas tipologías.

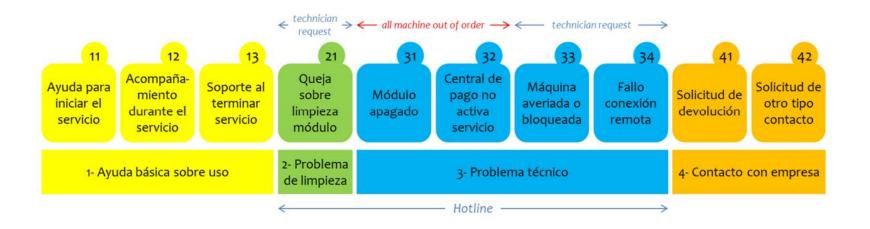
El flujograma del proceso de atención del Call Center se sintetiza en las siguientes seis tareas:



Clasificación de las incidencias. Se ha delegado en el Call Center realizar de una amplia variedad de tareas de acompañamiento a los usuarios, que se pueden clasificar en 4 grupos de incidencias. Dos de estos grupos de incidencias, los relacionadas con problemas técnicos o de limpieza, se deberán grabar en la aplicación Hotline para su seguimiento por el equipo técnico de Photo-me:



Estos 4 grupos se desarrollan en 10 tipos de incidencias (un decálogo, simple y fácil de recordar). **Serán cinco las incidencias que se grabarán en el Hotline**. De ellas dos se clasificarán como "Machine out of order" (31 y 32) y tres como "Technician request" (21, 33 y 34). Una de las incidencias podrá requerir la activación en remoto de servicios de un módulo a través de TeamViewer (12), y otra incidencia requerirá el envío de un email a Photo-me (41).



Se señalan abajo las incidencias de mayor frecuencia, enmarcadas en rojo y naranja:



### Protocolo de atención por incidencia

#### 11 Ayuda para iniciar el servicio

Se clasificarán en este tipo de incidencia las llamadas en las que el usuario solicite información para la puesta en marcha, antes de haber realizado ningún pago. Incluye hasta el intento fallido de pago con tarjeta (aparece DECLINED en el justificante).

- El usuario solicita información para la puesta en marcha: Se le ayudará a realizar el proceso de puesta en marcha (ver apartado "Instrucciones para poner en marcha el módulo").
- El usuario anterior no ha recogido su ropa y la máquina no puede usarse: En ningún caso podemos aconsejar a un usuario acceder a las pertenencias de otro; sólo podemos recomendar paciencia y pedir que vuelva pasados unos minutos.
- El usuario solicita información sobre otras ubicaciones: Consultar en una hoja anexa a este procedimiento el listado actualizado de ubicaciones de módulos de lavandería, fotomatones y Speedlabs.

#### 12 Acompañamiento durante el servicio

Se clasificarán en este tipo de incidencia las llamadas en las que el usuario solicite asistencia para realizar el servicio después de haber realizado el pago total o parcial del mismo.

#### • El usuario cree haber pagado y la máquina no se activa:

- Recordarle al usuario que siga las instrucciones que están en los módulos, que la activación no es automática y que debe cerrar la puerta de la lavadora o secadora y darle a la tecla START,
- Si ha intentado pagar con tarjeta comprobar que no haya sido rechazada (aparecería DECLINED en el justificante que recibe el usuario); si procede, comprobar que se haya realizado el pago a través de la aplicación Hotline (ver apartado "4.4 Grabación de incidencias en Hotline"), Comprobar si ha seleccionado en la central de pago la máquina correcta, donde tiene la ropa; es posible que haya pagado por una y haya introducido la ropa en otra.

#### • La lavadora no se pone en marcha y el usuario ha realizado los pasos correctamente:

- Comprobar con el usuario si ha seleccionado la opción de suavizante, en su caso le podría faltar pagar el importe adicional del suavizante para poder poner en marcha la lavadora; el coste del suavizante es de 1 EUR para la lavadora de 8 kg y de 2 EUR para la de 18 kg.
- Si no se pone en marcha y se confirma un fallo en la central de pago, la incidencia pasa a ser del tipo "Central de pago no activa servicio" (32); ver más adelante

#### • El usuario ha pagado por una máquina no deseada:

- Como cortesía comercial se ofrecerá al usuario la activación en remoto de servicios hasta el importe que haya pagado (por ejemplo, si ha pagado la lavadora de 18 kg se le podrá ofrecer activar la lavadora de 8 kg y después un secado),
- Si el precio del servicio que desea el usuario es superior al que ha pagado, no se le podrá ofrecer activar ese servicio; en la central de pago del módulo no es posible realizar ingresos adicionales y en ningún caso se pedirá al usuario que deje dinero en el establecimiento del cliente (gasolinera, supermercado),
- Si el usuario rechaza la activación en remoto se le ofrecerá solicitar la devolución por transferencia bancaria.

#### • El usuario tenía demasiada ropa y el lavado se ha cancelado:

- Se solicitará al usuario que retire sus prendas y utilice una lavadora más grande, o bien que retire parte de sus prendas y realice dos lavados,
- Como cortesía comercial, el importe que haya pagado por el servicio se considerará un saldo a su favor para la activación en remoto,
- Si el usuario rechaza la activación en remoto se le ofrecerá solicitar la devolución por transferencia bancaria.

#### • El usuario cree que la lavadora funciona con poca agua:

- Con un gran volumen de ropa puede ocurrir que los tejidos hayan absorbido el agua y esta sea poco visible,
- Se solicitará al cliente que espere a la finalización del ciclo para comprobar si se ha realizado el lavado correctamente, y que en caso contrario vuelva a llamar.

- El usuario cree que la lavadora está lavando sin detergente o suavizante:
- El detergente no siempre hace espuma. La cantidad de espuma varía con el volumen de ropa introducido, el tipo de tejido, la suciedad de la ropa, la presencia de grasa, etc.
- Se solicitará al cliente que espere a la finalización del ciclo para comprobar si se ha realizado el lavado correctamente, y que en caso contrario vuelva a llamar.
- El usuario solicita una activación remota del servicio a cuenta de un saldo previo a su favor o como cortesía comercial durante esta llamada:
- Comprobar en su caso el saldo actual del usuario,
- Realizar la activación del servicio en remoto (ver apartado "4.3 Conexión remota por TeamViewer desde el Hotline")
- En su caso, descontar del saldo del usuario el valor del servicio ofrecido y dejar registrado el saldo pendiente, No se grabará en Hotline como incidencia.

#### 13 Soporte al terminar el servicio

Se clasificarán en este tipo de incidencia las llamadas en las que el usuario solicite asistencia después de haber finalizado el servicio.

- El usuario no puede abrir la puerta de la lavadora y aparentemente ya ha finalizado el lavado:
- Esperar al menos 5 minutos a que el vacío provocado por el centrifugado se disipe y se desbloquee el cierre de la puerta,
- Si han pasado 30 minutos y no se ha abierto la puerta la incidencia pasa a ser del tipo "Máquina averiada o bloqueada" (33); se grabará en Hotline para que quede registrada y se contactará telefónicamente con el técnico de la zona para que éste solicite al cliente (gasolinera, supermercado) que corte la electricidad del módulo y así reiniciarlo.
- La usuario ha sacado sus prendas y éstas salen chorreando agua:
- Comprobar con el usuario que no haya excedido el volumen de ropa permitido para la máquina, en cuyo caso se le solicitará que retire sus prendas y utilice una lavadora más grande, o bien que retire parte de sus prendas y realice dos lavados,
- En caso contrario, si el usuario ofrece credibilidad sobre que el volumen de ropa no ha sido excesivo (por ejemplo, si el agente entiende que se trata de un usuario habitual):
- La incidencia pasa a ser del tipo "Máquina averiada o bloqueada" (33)
- Se grabará en Hotline y se le ofrecerá al usuario la activación remota de la otra lavadora (dos lavados si se pasa de la lavadora de 18 kg a la de 8 kg) o bien se reconocerá un saldo a su favor por el importe pagado para futuras activaciones en remoto o bien se le ofrecerá solicitar la devolución por transferencia bancaria del importe pagado

- El usuario considera que el módulo ha causado daños en sus prendas:
- Photo-me no se hace responsable por los daños producidos a las prendas al ser una lavandería en autoservicio, como figura por escrito en los vinilos del módulo.
- El usuario ha sacado su prendas y ha encontrado restos de pelos u otros elementos:
- Photo-me no se hace responsable por los daños producidos a las prendas al ser una lavandería en autoservicio, como figura por escrito en los vinilos del módulo,
- Es importante que los usuarios revisen el estado de los tambores antes de introducir su ropa, para detectar cualquier anomalía que haya podido generar el usuario previo,
- La incidencia pasa a ser del tipo "Queja sobre limpieza del módulo" (21); se grabará en Hotline.
- El usuario ha sacado sus prendas y estas huelen mal:
- Photo-me no se hace responsable por los daños producidos a las prendas al ser una lavandería en autoservicio, como figura por escrito en los vinilos del módulo,
- Recomendar al usuario que debe poner el volumen de ropa adecuado a la capacidad de cada lavadora y utilizar la temperatura que se indique en las etiquetas de sus prendas,
- Si el usuario aparentemente ha seguido las instrucciones de lavado, **consultar en Hotline si existe alguna incidencia abierta o muy reciente en ese módulo de tipo** "Máquina averiada o bloqueada" (33) o "Queja sobre limpieza del módulo" (21); es este caso:
- La incidencia pasa a ser del tipo "Máquina averiada o bloqueada" (33); se grabará en Hotline.
- Se reconocerá un saldo a favor del usuario por el importe pagado para futuras activaciones en remoto o bien se le ofrecerá solicitar la devolución por transferencia bancaria del importe pagado.
- Si el usuario aparentemente ha seguido las instrucciones de lavado, pero al consultar en Hotline no existe ninguna incidencia abierta o muy reciente en ese módulo de tipo "Máquina averiada o bloqueada" (33) o "Queja sobre limpieza del módulo" (21):
- Photo-me no se hace responsable por los daños producidos a las prendas al ser una lavandería en autoservicio, como figura por escrito en los vinilos del módulo,
- Es importante que los usuarios revisen el estado de los tambores antes de introducir su ropa, para detectar cualquier anomalía que haya podido generar el usuario previo,
- La incidencia pasa a ser del tipo "Queja sobre limpieza del módulo" (21); se grabará en Hotline.
- El usuario informa de que le han robado la ropa y solicita ayuda: Photo-me no se hace responsable por los daños producidos a las prendas al ser una lavandería en autoservicio, como figura por escrito en los vinilos del módulo. Se informará al usuario de que si existen cámaras de vigilancia, sólo podrá solicitar al cliente (supermercado, gasolinera) su visionado si previamente ha denunciado el robo.

#### 21 Queja sobre limpieza del módulo

Se clasificarán en este tipo de incidencia las llamadas en las que un usuario o cliente (gasolinera, supermercado) llame para informar de que el módulo está sucio, quedan restos en el interior de los tambores o huele mal.

• Por el interés comercial de mantener los módulos limpios, todas las quejas deben reportarse: — Se grabará siempre la incidencia en Hotline, — Se seleccionará en la lista desplegable de apertura de la incidencia "technician request".

#### 31 Módulo apagado

Se clasificarán en este tipo de incidencia las llamadas relacionadas con averías en las que el usuario no haya podido realizar el pago. Es un incidencia crítica que deberá grabarse en Hotline como "machine out of order".

- Un usuario o cliente (gasolinera, supermercado) informa de que el módulo no tiene luz, la pantalla de la central de pago está apagada o la pantalla táctil no funciona (indica algún tipo de error, por ejemplo "Error 10–12–19–304"):
- Grabar la incidencia en Hotline, seleccionando en la lista desplegable de apertura de la incidencia "machine out of order",
- Es necesaria una respuesta urgente: contactar telefónicamente con el técnico de la zona.

#### 32 Central de pago no activa servicio

Se clasificarán en este tipo de incidencia las llamadas relacionadas con averías en las que el usuario haya realizado el pago, pero no haya podido recibir el servicio. Es un incidencia crítica que deberá grabarse en Hotline como "machine out of order".

- El usuario ha pagado y no se ha activado el servicio:
- En el filtro previo "Acompañamiento durante el servicio" (12) se habrá verificado el pago,
- Intentar la activación del servicio en remoto utilizando el TeamViewer,
- Si no fuera posible la activación remota, ofrecer al usuario una activación remota en otro momento o en otro módulo de la zona,
- Si el usuario lo rechaza se le informará sobre el proceso de devolución por transferencia,
- Grabar la incidencia en Hotline, seleccionando en la lista desplegable de apertura de la incidencia "machine out of order",
- Es necesaria una respuesta urgente: contactar telefónicamente con el técnico de la zona

#### 33 Máquina averiada o bloqueada

Se clasificarán en este tipo de incidencia las llamadas relacionadas con averías en las que se haya descartado un error en la central de pago. Es un incidencia que deberá grabarse en Hotline como "technician request".

#### • Criterios para clasificar la incidencia como "Máquina averiada o bloqueada":

- El monedero no contabiliza monedas o el billetero está atascado (pero la central de pago permite el pago con tarjeta),
- La central de pago no permite el uso de tarjetas (pero sigue funcionando el monedero y billetero),
- La pantalla de la lavadora o secadora está apagada,
- La puerta de la lavadora está rota o no funciona,
- La ropa no está seca tras 45 minutos,
- Se ha producido un fallo de drenaje porque se ha excedido el volumen de ropa que admite una lavadora (en este caso, contactar telefónicamente con el técnico).

#### • Caso especial de que una lavadora esté echando agua al exterior del módulo:

- Es necesaria una respuesta urgente: contactar telefónicamente con el técnico de la zona,
- Si no fuera posible: contactar telefónicamente con el responsable técnico,
- Si no fuera posible: contactar telefónicamente con la administración de Photo-me.

#### • Caso especial de la máquina de cambio (85DJ):

- Photo-me sólo ha instalado una única máquina de cambio de billetes a monedas (situada en Figueres) que ocasionalmente puede quedarse sin monedas,
- Se le propondrá al usuario que acuda al personal de la tienda Figueres Sclat Bon Preu para que ellos le den el cambio que necesite (y recarguen la máquina),
- Al no ser posible asegurar que el usuario haya contactado con el cliente para recargar la máquina de cambio, se debe grabar la incidencia en Hotline.

#### 34 Fallo conexión remota

Se clasificarán en este tipo de incidencia las llamadas que habiendo requerido una activación remota del servicio, esta no haya podido realizarse. Es un incidencia que deberá grabarse en Hotline como "technician request".

- El usuario tiene pendiente una activación remota pero no funciona la conexión:
- Comprobar con otro compañero o supervisor del Call Center que no funciona la conexión remota del TeamViewer,
- En caso de que no sea posible conectar, contactar con el responsable técnico,
- En caso de que no sea posible contactar, grabar la incidencia en Hotline y solicitar al usuario que acuda a realizar el servicio en otra ocasión o en otro módulo de cercano,
- Si no fuera aceptable, informarle sobre el proceso de devolución por transferencia.

#### 41 Solicitud de devolución

Se clasificarán en este tipo de incidencia las llamadas en las que el usuario solicite iniciar el proceso de devolución por transferencia bancaria; Pero si viene acompañada por una incidencia de mayor gravedad (31, 32, 33, 34 o 21) se deberá clasificar la llamada en ese tipo de incidencia de mayor gravedad.

- Consideraciones antes de iniciar el proceso: Nunca se devuelve dinero en efectivo, Se deben intentar resolver las incidencias por mal servicio ofreciendo la activación remota de servicios, Sólo en caso de ser rechazada esta posibilidad, se propondrá la devolución del importe por transferencia bancaria.
- Comprobar con el usuario al iniciar el proceso que se haya realizado correctamente el pago: Seleccionar en el sistema Hotline el módulo que el usuario ha intentado operar, a través de su matrícula (o en su caso por la dirección del módulo), En la pantalla de últimas transacciones, identificar un pago que coincida con el importe, modo de pago, fecha y hora de la transacción, para verificar que ésta se ha efectuado. Si no aparece la transacción, no procede realizar la devolución.
- Se informará al usuario sobre el proceso de devolución por transferencia bancaria: El usuario debe enviar un correo electrónico a devolucion@photo-me.com, Es imprescindible que el usuario adjunte el comprobante de pago (el recibo que sale impreso de la central de pago) de lo contrario la devolución es improcedente (si el comprobante de pago por tarjeta indica DECLINED, el cobro no se ha realizado y no procede la devolución), Datos que debe enviar a Photo-me: Descripción de la incidencia (indicando fecha y hora de la operación, matrícula del módulo o dirección, breve comentario sobre lo sucedido) Nombre y apellidos Número de cuenta bancaria Importe de la devolución Comprobante de pago (recibo de la central de pago, escaneado o fotografiado) Los reembolsos se realizan dos veces al mes: aquellos generados en los primeros 15 días del mes se realizan a mediados de mes, y los generados en la segunda quincena se realizan al inicio del mes siguiente.

#### 42 Solicitud de otro tipo de contacto

Se clasificarán en este tipo de incidencia las llamadas en las que el usuario solicite contactar con Photo-me por un motivo distinto a la devolución por transferencia.

#### • El usuario solicita un recibo o una factura del servicio:

- El usuario debe enviar un correo electrónico a devolucion@photo-me.com,
- Datos que debe enviar a Photo-me:
- Datos del servicio contratado (fecha y hora, matrícula del módulo o dirección)
- Importe del servicio Nombre y apellidos
- Dirección y NIF (número de identificación fiscal) si solicita una factura

#### • El usuario solicita una hoja de reclamaciones:

- El usuario debe enviar un correo electrónico a devolucion@photo-me.com,
- Datos que debe enviar a Photo-me: Identificación del módulo (matrícula o dirección)
- Nombre y apellidos
- Dirección

DNI (documento nacional de identidad)

- Breve descripción de los hechos objeto de su reclamación, si así lo desea
- El área administrativa de Photo-me enviará al cliente la hoja de reclamaciones correspondiente a la Comunidad Autónoma correspondiente.

### Claves de ayuda para clasificar correctamente las incidencias

La asignación de una llamada a un tipo de incidencia es a veces discutible, porque puede encajar en varias sitios a la vez. A continuación, proponemos algunas claves que pueden ser de ayuda para asignar las incidencias con la mayor utilidad:

- Como criterio general, ante la duda poner siempre la incidencia "más grave" (31, 32, 33, 34 y 21); (poner antes 32 que 41, antes 21 que 41...).
- Además, consideramos prioritario para nuestro crecimiento en el mercado, identificar todas las quejas de limpieza de los usuarios; usar el 21 y dejar esa información recogida en Hotline.
- Si es imposible acceder a la central de pago (sin electricidad, pantalla de central de pago no iluminada), el 31.
- Si el usuario ha conseguido pagar y la máquina seleccionada no funciona, usar el 32 (no 31).
- No pedimos a los agentes del Call Center que sepan con certeza qué ha fallado (central de pago o máquina) pero:
- si resulta evidente el fallo en una máquina (lavadora 18 kg o 8 kg, secadora, uno de los dos métodos de pago pero no los dos), mejor 33 (por ejemplo: puerta rota, no seca...).
- si hay un fallo en uno de los métodos de pago (TPV o monedas) pero sigue funcionando el otro, usar 33 (no 32),
- pero si no llega a iniciarse la máquina después del pago y no sabemos la razón, mejor 32.
- Un fallo técnico (31, 32 o 33) tiene mayor gravedad que no poder activar en remoto (34).
- Si un cliente se ha desplazado hasta el módulo para recibir un servicio en remoto, usar el 12 (ya pagó en su día y el servicio no ha acabado, por tanto es un acompañamiento durante el servicio).
- Si un cliente se ha desplazado hasta el módulo para recibir un servicio en remoto y no hay conexión, usar el 34 (no el 41 o el 12, aunque también haya solicitud de devolución).
- Si se ayuda al usuario a resolver una duda (uso, ubicaciones...) pero no ha pagado, usar el 11.
- Si cree haber pagado pero el ticket de la TPV indica DECLINED, es 11.
- Si un usuario no puede usar la máquina porque hay ropa dentro, es 11 (llama para preguntar, pero no podemos "darle permiso" para tocar la ropa de otro usuario); pero si ya ha pagado el servicio, es 12.
- En general, si el usuario ya ha realizado el pago y se le ayuda en la puesta en marcha, usar 12.

- Si el usuario ya pagó en su día y ahora se le está activando en remoto, sigue siendo 12.
- Si se ha iniciado el servicio pero no ha acabado (cree que hay poca agua, no hay jabón), es 12.
- Si el usuario ha pagado de más (lavadora de 18 kg por lavadora de 8 kg, esperaba cambio, inactividad...) y se decide darle un servicio remoto como atención comercial, es 12.
- Si el servicio ya ha finalizado, es 13 (ropa húmeda, deteriorada, robada...); a no ser que resulte evidente lo que ha fallado, entonces es 33 (ropa no centrifugada, húmeda tras varios ciclos de secado...).
- La solicitud de información para devoluciones, es 41.
- Pero cuando haya información para asignar en otro código "más grave", la información de devolución tiene menor interés para la empresa que identificar lo que ha fallado; usar antes 32, 33 o 34 que 41. Si se solicita cualquier contacto con la empresa que no sea devolución, usar 42 (aviso por urgencia, solicitud facturas o tickets, contacto responsable técnico u otro empleado...).
- Todas las incidencias deben tipificarse; si hay dudas mejor usar el 11 o 42 que dejar sin tipificar.

Nuestro script de Evolution replicará las nuevas tipologías que hemos visto en este e-learnig. Como añadido, ahora tenemos una casilla de importe pendiente, en la que se quedará guardado de llamadas anteriores los importes que se les adeuden a los clientes. Los operadores deberán ir modificando esta casilla en función de la reducción o aumento de dicho importe pendiente.

	ABRIR PROCEDIMIENTO →	
R-PRUEBAS, Buenos dias/tardes le atiende Enrique, Por favor indiqueme en que numero de Quiosco se encuentra. (TOMAR DATOS)		
Kiosko	1234hgh	
Nombre:	Enrique Sanchez	
Telefono:	619372387	
Digame que le ocurre!!!		
	Diguine que le ocurre	
	prueba	
		^
Motivo		
		<b>~</b>
Nº Incidencia:	12345674	
Importe pendiente:	5€	
Importe pendiente.		
	Selecciona tipo de llamada	
	Selectiona tipo de namada	
	11. Ayuda para iniciar el servicio 12. Acompañamiento durante el servicio	
	13. Soporte al terminar el servicio 21. Queja sobre limpieza módulo	
Abrir CRM	31. Modulo apagado 32. Central de pago no activa servicio	
USUARIO: soporte@tu-voz.com	33. Maquina averiada o bloqueada ACCEDER A TEA	M VIEWER PARA SERVICIOS REMOTOS IARIO: soporte@tu-voz.com
	41. Solicitud de devolución	ONTRA SENA: astelval1234
CONTRA SEÑA: Astelval-1234	Liamada Erronea  Guardar Datos	
	San Carlot	