

BOLETIN No. 19

CENTROS DE SERVICIO AUTORIZADOS

➤ Actualización: 01 Septiembre 2021

****RECORDERIS PARA TENER EN CUENTA****

1. TIEMPOS DE RESPUESTA

Muy importante cumplir con los tiempos de respuesta de las garantías, para B+D la solución debe ser brindada antes del día hábil 25.



2. ROTULACION PRODUCTOS CXG PARA RECOLECCION

✓ Tener en cuenta como deben ir rotulados los productos para ser recogidos y poder dar liberación a las cartas de cambio.

✓ La Orden de servicio debe venir dentro del producto para poder identificarlo.



3. ACTUALIZAR ESTADOS EN PLATAFORMA

Es muy importante actualizar los estados en la plataforma, para que así no se extiendan los tiempos de respuesta de las garantías:

✓ En Curso, no llega información a Redelec para tramitar la garantía.

✓ En Tramite, se esta revisando disponibilidad de repuestos.

✓ Despachado, se envió repuesto para la reparación del producto.

✓ Pendiente Autorización, el producto esta programado para recoger y luego ser liberada la carta de cambio.

✓ Autorizado, se genero carta de cambio.

✓ Prefinalizado, se reparo producto o se imprimió carta de cambio.

✓ Entregado, es el cierre total de la orden y se cuenta en la prefactura para el pago.

Tener en cuenta que las ordenes de servicio deben quedar cerradas en estado "ENTREGADO"

