

## ZAGACITY TECH LLC

### GUIA DE SERVICIO TÉCNICO - CONSUMIDOR FINAL



#### A. AL MOMENTO DE LA VENTA:

1. Es importante que se añada a la factura el número de serie del producto eso es el ÚNICO número que identifica lo que su consumidor/ cliente compro. Solo dejar el modelo eso no identifica para la fábrica lo que el cliente compro ya que la fábrica hace miles del mismo modelo SOLO LO IDENTIFICA el # de SERIE DE LA UNIDAD A ENTREGARSE O ENTREGADA.
2. Ofrecer el número de servicio de la marca que se está vendiendo al consumidor final, cada Marca tiene un número de servicio distintivo / único / particular para que cuando el producto tenga alguna situación pueda comunicarse con el fabricante o con el representante del fabricante en servicio directo. Desde la casa del consumidor al fabricante sin intermediarios.
3. Cada fabricante solicita información básica para abrir o crear un "claim" / Orden / Ticket de servicio, sin ese "claim" / Orden de servicio abierto o procesado, el técnico este impedido en visitar al cliente; y no hay forma de apoyar al consumidor, por lo tanto, abrir ese "claim" / Orden de Servicio es más importante que cualquier proceso que se tome de parte del mueblero o consumidor final fuera de la llamada al call center de la marca.
  - a. La Factura del Mueblero debe de tener Un Número formal de factura interno.
  - b. Información básica incluyendo número telefónico del Minorista / Mueblero.
  - c. Información Física de la dirección donde el producto va a estar ubicado.
  - d. Nombre Completo del Comprador / Consumidor.
  - e. Teléfonos del Comprador / Consumidor.

- f. NÚMERO DE SERIE, Modelo y descripción básica del equipo Vendido.
- g. Fecha de Compra.
- h. TELÉFONO DEL CALL CENTER DE LA MARCA VENDIDA. Para que sea el consumidor que se comuniqué con la fábrica.

## **B. AL MOMENTO DE ENTERARTE DE UN POSIBLE NUEVO SERVICIO TÉCNICO:**

- 4. En teoría si el cliente siguió las instrucciones de esta guía el Mueblero no debe de enterarse de la solicitud de servicio, pero si ese fuese el caso que el Mueblero recibe llamada del consumidor con la queja de que necesita servicio el proceso a seguir sería el siguiente:
  - a. Entender si la información que tiene el consumidor a la mano esta completa (número de serie) para que no se pierda el tiempo en un próximo intento de llamada al “call center”.
  - b. Reforzar que el cliente intente nuevamente a llamar al “call center” para abrir la orden de servicio ya que cada “call center” pudiera hacer preguntas de “trouble shooting” que debería ser el consumir / dueño del producto que responda a esas preguntas.
  - c. Hacer llamada entre tres con el “Call Center” para asegurarse que la orden de servicio este abierta y completa.
  - d. Luego de que la orden de servicio este abierta, el mueblero o el consumidor cualquiera de los (2) dos se pueden comunicar a nuestro Dept. de Servicio al (939) 274-7750 y ofrecer los datos del número de “claim” u orden de servicio para nosotros apoyarlo en el seguimiento del mismo. También nos puedes escribir vía email con los datos a [zagacity.services@gmail.com](mailto:zagacity.services@gmail.com).
  - e. QUÉ PROCESO A VECES SE SIGUE DE PARTE DEL MUEBLERO / MINORISTA CUANDO RECIBE LLAMADA DEL CONSUMIDOR QUE NO FUNCIONA:

- I. LLAMAR A SU VENDEDOR / GERENTE DE CUENTA. Esta llamada atrasa el proceso de apoyar a su consumidor, ellos NO tienen acceso a las diferentes divisiones de Servicio, están atendiendo otros clientes en la parte comercial por lo tanto No les pueden ayudar ni a su cliente ni a ustedes inmediatamente en SERVICIO, si necesitan producto o pagar una cuenta es con ellos, servicio NO es con ellos.
- II. Comunicarse con nosotros o con el fabricante varios días luego que el producto lleva dañado esto dispone una prioridad innecesaria de parte de cliente final y el minorista.
- III. Exigir Servicio técnico SIN tener una ORDEN DE SERVICIO ABIERTA con el fabricante; y evocar crédito y cambios cuando ni siquiera se está siguiendo el proceso de servicio del fabricante. Cada fabricante invierte en el negocio para tener un Departamento de apoyo luego de la venta en servicio técnico y tenemos todos que apoyar ese proceso establecido.

**C. ¿ME LLAMA MI CLIENTE PORQUE HACE DOS SEMANAS SE ABRIÓ ORDEN DE SERVICIO Y NO SÉ NADA DEL TÉCNICO?:**

5. Cada fabricante ofrece un número de orden de servicio que se utilizará para comunicarse con fabricante al centro de atención telefónica nuevamente y solicitar un estatus de su orden de servicio. Además, debe de comunicarse con nuestro departamento interno de servicio en Zagacity vía email al: [zagacity.services@gmail.com](mailto:zagacity.services@gmail.com) y/o llamar (939) 274-7750 con la administrador (a) de Servicio y ofrecerle los datos de la orden de servicio para nosotros darle seguimiento con el respectivo fabricante.
6. Si el Mueblero (a) / Minorista desea hablar con un contacto de Zagacity Tech LLC para hablar sobre un tema de servicio, el número a llamar es (939) 274-7750 al administrador (a) de Servicio, el contacto es: Tiphany Ortiz Román.
  - a. **QUE PROCESO A VECES SE SIGUE DE PARTE DEL MUEBLERO / MINORISTA CUANDO RECIBE LLAMADA DEL CONSUMIDOR QUE NO FUNCIONA:**

- I. LLAMAR A SU VENDEDOR / GERENTE DE CUENTA. Esta llamada atrasa el proceso de apoyar a su consumidor, ellos NO tienen acceso a las diferentes divisiones de Servicio, están atendiendo otros clientes en la parte comercial por lo tanto No les pueden ayudar ni a su cliente ni a ustedes inmediatamente en SERVICIO, si necesitan producto o pagar una cuenta es con ellos, servicio NO es con ellos.
- II. Exigir Cambio de producto sin saber si existió o existe ORDEN DE SERVICIO ABIERTA con el fabricante; y sin saber el estatus del servicio realizado por fabricante.
- III. Autorizaciones de Cambio las procesa el fabricante con recomendación de sus técnicos; y las administra localmente y se someten a los Muebleros de parte de Zagacity Tech LLC las siguientes personas autorizadas: El administrador(a) de Servicio y el Sr. Néstor G. Cardona. En este proceso NO entra su Vendedor / Gerente de Cuenta ya que ellos son Comerciales y No son parte de la estructura de Servicio de Zagacity Tech Puerto Rico.



## PROCEDIIMIENTO PARA CASOS DE SERVICIO

- A. Para generar una orden de servicio debe llamar al centro de atención telefónica al siguiente número de teléfono:

**1-800-510-9564**

### **HORARIOS DE SERVICIO: CENTRO AMÉRICA Y CARIBE**

**LUNES A VIERNES: 8:00 AM-7:00 PM**

**SÁBADOS: 8:00 AM-5:00 PM**

**DÍAS FERIADOS: 8:00 AM-5:00PM**

- B. Debe tener a la mano los siguientes datos: factura de compra (modelo del equipo, número de serie, fecha de compra, comerciante), nombre y apellidos, número de teléfono, dirección física, descripción de la falla o inconveniente del equipo.
- C. En el siguiente número le atenderá un representante de servicio que le estará solicitando la información antes mencionada y estará ejecutando la validación de la falla para crear la Orden o el debido proceso de acuerdo con su inconveniente.
- D. Para seguimiento del estatus de su orden puede llamar al número telefónico antes mencionado y con su número de teléfono (el que proveyó en la información solicitada) podrá identificar su orden y recibir un estatus de su servicio.

\*\*\*De las opciones anteriores no resolver su inconveniente, puede enviarnos un email explicándonos su situación al siguiente correo electrónico: [zagacity.services@gmail.com](mailto:zagacity.services@gmail.com).



## PROCEDIIMIENTO DE CONSUMIDOR PARA CASOS DE SERVICIO

A. Para generar una orden de servicio vía online. Debe ir al siguiente enlace:

<https://www.samsung.com/latin/support/your-service/install-request>

B. Debe llenar todos los campos con la información solicitada de Producto y Contacto. El portal le solicitará los siguientes datos: correo electrónico, modelo del equipo, número de serie, fecha de compra, nombre y apellidos, número de teléfono, dirección física, breve descripción de la falla o inconveniente del equipo y de tener la factura de compra puede adjuntarla a el reporte.

C. Después de completar el registro en el Sistema, el mismo le brindará un número de identificación de cliente y un número de consulta técnica, el mismo tendrá 10 dígitos y empezará con el No. 2 "2xxxxxxxx".

D. Samsung comenzará el proceso de contacto al cliente final para ejecutar la validación de la falla y crear la Orden.

E. Para seguimiento de su orden de servicio puede realizarlo vía "web-site" con su número de teléfono y número de consulta técnica podrá recibir estatus de su servicio.

\*\*\*Si ninguna de las opciones anteriores resuelve su inconveniente, puede enviarnos un email explicándonos su situación al siguiente correo electrónico:

[zagacity.services@gmail.com](mailto:zagacity.services@gmail.com).



## PROCEDIIMIENTO DE COMERCIANTE PARA CASOS DE SERVICIO

- A. Para generar una orden de servicio debe ir al siguiente enlace:  
<https://www.samsung.com/latin/support/your-service/install-request>
  
- B. Debe llenar todos los campos con la información solicitada de Producto y Contacto. El portal le solicitará los siguientes datos: correo electrónico, modelo del equipo, número de serie, fecha de compra, nombre y apellidos, número de teléfono, dirección física, breve descripción de la falla o inconveniente del equipo y de tener la factura de compra puede adjuntarla a el reporte.
  
- C. Después de completar el registro en el Sistema, el mismo le brindará un número de identificación de cliente y un número de consulta técnica, el mismo tendrá 10 dígitos y empezará con el No. 2 "2xxxxxxxxx".
  
- D. Samsung comenzará el proceso de contacto al cliente final para ejecutar la validación de la falla y crear la Orden.
  
- E. Una vez haya terminado el proceso me puede enviar el # de "ticket" que le generó el sistema a el correo electrónico [zagacity.services@gmail.com](mailto:zagacity.services@gmail.com), para poder asistirle y darle seguimiento a su orden de servicio.



## PROCEDIIMIENTO PARA CASOS DE SERVICIO

A. Para generar una orden de servicio debe llamar al centro de atención telefónica al siguiente número de teléfono:

**787-335-0191**

B. Debe tener a la mano los siguientes datos: factura de compra (modelo del equipo, número de serie, fecha de compra, comerciante), nombre y apellidos, número de teléfono, dirección física, descripción de la falla o inconveniente del equipo.

C. En el siguiente número le atenderá un representante de servicio que le estará solicitando la información antes mencionada y estará ejecutando la validación de la falla para crear la Orden o el debido proceso de acuerdo con su inconveniente.

D. Le estarán proveyendo un número de reporte con el cual podrá darle seguimiento a su orden de ser necesario llamando al número telefónico antes mencionado.

\*\*\*De las opciones anteriores no resolver su inconveniente, puede enviarnos un email explicándonos su situación al siguiente correo electrónico: [zagacity.services@gmail.com](mailto:zagacity.services@gmail.com).



**TOSHIBA**

**BIZT**

**Hisense**  
life reimagined

**Oster**

**& OTHERS...**

## **PROCEDIIMIENTO PARA CASOS DE SERVICIO**

A. Para generar una orden de servicio debe llamar al centro de atención telefónica al siguiente número de teléfono:

**939-274-7750**

B. Debe tener a la mano los siguientes datos: factura de compra (modelo del equipo, número de serie, fecha de compra, comerciante), nombre y apellidos, número de teléfono, dirección física, descripción de la falla o inconveniente del equipo.

C. En el siguiente número le atenderá un representante de servicio que le estará solicitando la información antes mencionada y estará ejecutando la validación de la falla para crear la Orden o el debido proceso de acuerdo con su inconveniente.

\*\*\*De las opciones anteriores no resolver su inconveniente, puede enviarnos un email explicándonos su situación al siguiente correo electrónico: [zagacity.services@gmail.com](mailto:zagacity.services@gmail.com).

## CONFIRMACIÓN DE RECIBIDO:

EMAIL MUEBLERIA: \_\_\_\_\_

FIRMA DE MUEBLERO: \_\_\_\_\_

FECHA: \_\_\_\_\_