

ASISTENCIA EN ROBO VEHICULAR.

Cómo funciona y qué debe hacer en cada momento.

Vigencia a partir de 1 de Septiembre.

¿En qué consiste el servicio?

Asistencia telefónica personalizada para todos los clientes de TomTom Telematics para reportar el robo de alguna de sus unidades.

01 800 728 7200

operativo las 24 horas los 365 días del año.

Enlace con las autoridades y el cliente para proporcionar la ubicación exacta de la unidad por parte del equipo de monitoreo.

Asesoría jurídica por parte del equipo legal caso por caso.

Seguimiento a cada reporte hasta la conclusión (48 horas posteriores al reporte).

¿Qué hacer en caso de robo?

1

Marque al número directo **01 800 728 7200**
o a TomTom Telematics 55 59559224 (Opción 4)

2

Se le solicitarán los siguientes datos para poder generar el reporte de robo y darle el seguimiento correspondiente:

- **Datos de la empresa y del vehículo***
- **Descripción de los hechos***
- **Folio de Pre-denuncia***
- **Datos de su cuenta y usuario en WEBFLEET***

* ¿Cómo consigo esto datos? Ir a la siguiente dispositiva.

Nuestros operadores telefónicos **le proporcionarán un número de reporte.**

Guárdelo, será con este número con el que se dará seguimiento a su siniestro hasta la conclusión del mismo.

¿Qué datos tengo que aportar?

1 Datos de la empresa y del vehículo

- Empresa a la que pertenece su vehículo.
- Empresa aseguradora (opcional).
- No. Póliza de seguro (opcional).
- Número de serie del vehículo.
- Número de placa o matrícula del vehículo.
- Tipo del vehículo.
- Marca y Modelo de vehículo.
- Breve descripción de los hechos.
- Número telefónico de contacto.
- Correo electrónico de contacto.
- Ubicación (Calle, colonia, delegación y referencias visuales) donde ocurrieron los hechos.
- Conductor del vehículo en el momento de los hechos.

2 Datos de la empresa y del vehículo

Se le solicitará su folio de pre-denuncia de robo.

En caso de no generar aún el reporte de robo, el personal del Centro de Asistencia Telefónica de TomTom Telematics, realizará enlace entre el cliente y las autoridades (066/911) para poder obtener el folio correspondiente.

Nota: Existe la posibilidad que las autoridades le soliciten que las Pre-Denuncias sean ratificadas ante el Ministerio Público local donde sucedió el incidente. Verifíquelo.

¿Qué datos tengo que aportar?

3 Acceso a su cuenta de WEBFLEET para monitorear la unidad robada

- Con el objetivo de poder monitorear el vehículo denunciado como robado y dar constancia a las autoridades de su ubicación en tiempo real, el agente del Centro de Asistencia Telefónica le pedirá acceso a su cuenta de WEBFLEET.
- El Centro de Asistencia Telefónica **NO usará sus datos privados** de acceso a WEBFLEET, si no que le pedirá **crear un nuevo USUARIO***.
- SOLO los usuarios Administradores en WEBFLEET pueden crear nuevos usuarios.
- En caso que no sepa como crear el nuevo usuario, el agente del Centro de Asistencia Telefónica le indicará paso por paso como hacerlo, tantas veces como haga falta.

*Este paso obligatorio por la norma ISO27001 de confidencialidad y privacidad de su información. No tenemos autorizado a acceder a los datos de su empresa sin la expresa autorización del Administrador de la cuenta.



Te recomendamos que crees un nuevo usuario para el Centro de Monitoreo lo antes posible, sin esperar a sufrir un robo y tener que hacerlo con urgencia.

¿Cómo hacerlo?
[Ver Sección siguiente.](#)

¿Se le dará seguimiento a mi caso? ¡SÍ!

- El Centro de Asistencia Telefónica unirá en una llamada a las Autoridades y al Cliente, con el objetivo de proporcionar la ubicación exacta del vehículo las veces que sea necesario.
- Durante las primeras 24 horas posteriores al robo, el Centro de Asistencia Telefónica dará aviso de la posición del vehículo cada 60 minutos al Cliente.
- En caso de recuperación de la unidad, el Centro de Asistencia Telefónica enlazará al Cliente con un abogado, quien le explicará el proceso a seguir para acreditar la propiedad y solicitar a la Autoridad la devolución de la unidad.
- En caso de no recuperación, el Centro de Asistencia Telefónica enlazará al Cliente con su Aseguradora para que le informen del proceso correspondiente para solicitud de indemnización.
- 48 horas posterior a ocurrido el robo, el Centro de Asistencia Telefónica enviará al usuario vía correo electrónico, un reporte detallado del seguimiento brindado en cada caso.

Notas adicionales:

En caso de recuperación o no recuperación, el usuario es responsable de presentar toda la documentación, pagos de derechos u otros o en tiempo y forma para que los procesos de la autoridad y/o Cía. De Seguros, sean cubiertos.

¿Cómo crear un nuevo usuario en WEBFLEET?

Instrucciones paso a paso.

Creación de usuario de monitoreo en WEBFLEET

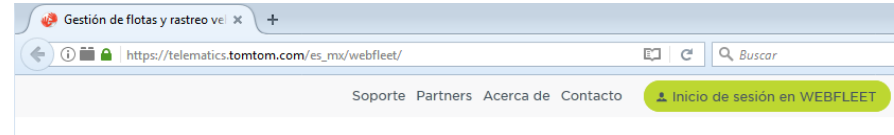
La creación del usuario es muy sencillo y se realiza en menos de 3 minutos siguiendo los siguientes pasos:

- Acceda a su cuenta de WEBFLEET como **Administrador**:

Si usted no es el Administrador de la cuenta de WEBFLEET de su empresa, no podrá crear el usuario. Es IMPRESCINDIBLE que contacte con el Administrador de la cuenta de su empresa.

Si usted es el Administrador y no recuerda sus datos de acceso a WEBFLEET, puede buscarla en un correo recibido desde la cuenta webfleet@business.tomtom.com con el título “Datos de Inicio de sesión para ...” o llamando a TomTom Telematics al Tel. 01 55 59559224 (opción 1 - lunes a viernes 9am-6pm).

- Acto siguiente, introduzca la siguiente dirección en el navegador de internet de su computadora:
- En la parte superior derecha, haga click sobre el botón verde que dice “Inicio de Sesión en WEBFLEET” para entrar a la plataforma:



Creación de usuario de monitoreo en WEBFLEET

- Introduzca los **datos de acceso de Administrador** de su cuenta de WEBFLEET en la pantalla que aparecerá automáticamente:

WEBFLEET, Inicio de sesión

https://telematics.tomtom.com/es_mx/webfleet/products/login/

WEBFLEET
tomtom TELEMATICS

Nombre de cuenta de WEBFLEET *

Nombre de usuario *

Contraseña *

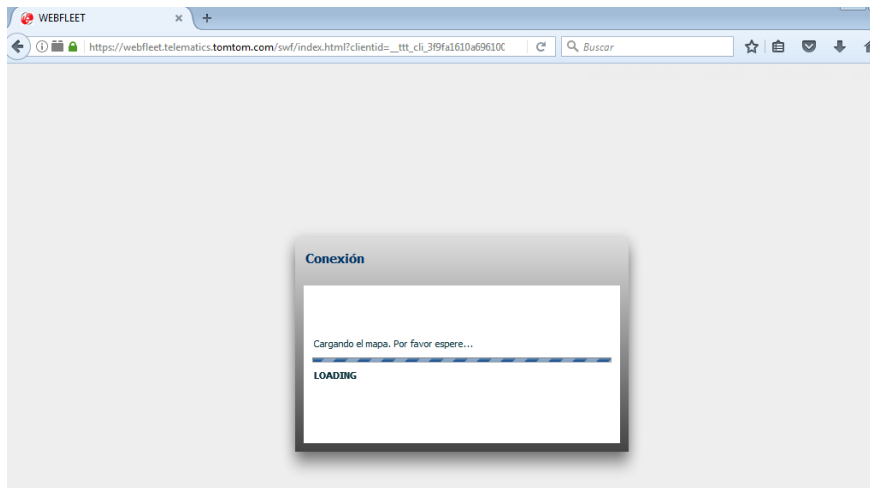
Idioma *

¿Perdiste tu contraseña?

Recordar esta configuración (excepto la contraseña)

Iniciar sesión >

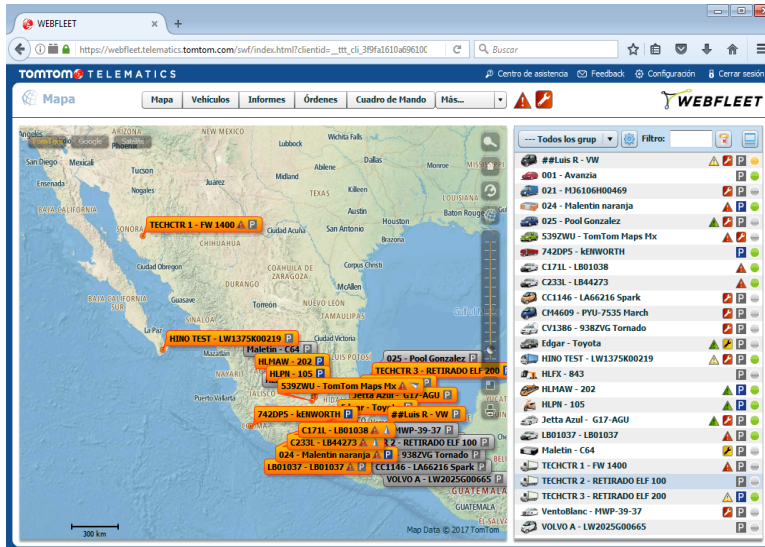
- Aparecerá una ventana con el mensaje “Conexión”, significa que el sistema está cargándose en la computadora del usuario.



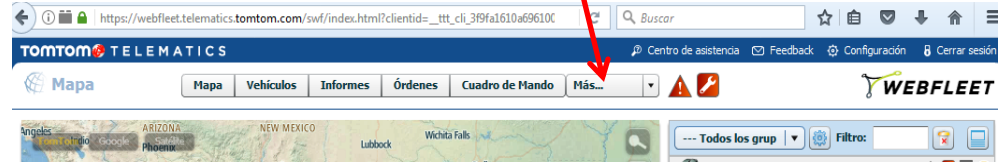
NOTA: En caso que no se despliegue esta ventana y aparezca un mensaje de que no está habilitado el Flash Player, deberá instalarlo.

Creación de usuario de monitoreo en WEBFLEET

- Se abrirá una pantalla con el mapa y ubicación de los vehículos:



- Haga click en la pestaña “Más” ubicada al centro arriba del mapa:



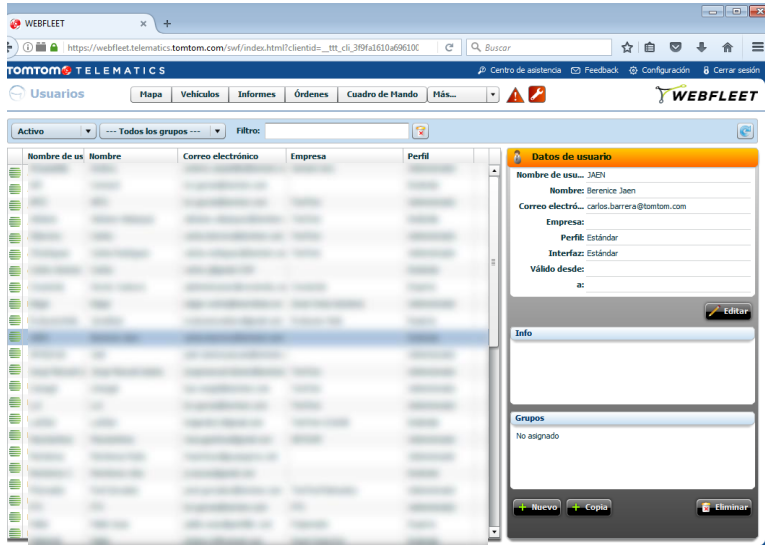
Se desplegará un menú, de click en “Usuarios”:



*Nota: Si no tiene esta opción significa que el usuario con el que se ingresó al sistema WEBFLEET **no tiene privilegios o permisos del Administrador**. Por favor, contacte con el Administrador.*

Creación de usuario de monitoreo en WEBFLEET

- Aparecerá una pantalla con listado de usuarios del sistema:
- Dar click en el botón “+ Nuevo”, en la parte derecha inferior de la pantalla:



- Se abrirá una nueva ventana de nombre “Nuevo Usuario”

Creación de usuario de monitoreo en WEBFLEET

- Complete los campos disponibles en la ficha de nuevo usuario con los siguientes datos:
 - Nombre de Usuario: **CentroAsistencia**
 - Nombre: **Centro de Asistencia**
 - Correo: **tomtom@grupogrmex.net**
 - Empresa: **TomTom**
 - Válido desde/a: **Puede dejar los campos en blanco**
- Ajustes de perfil:
 - Le recomendamos que elija la opción “Estándar”.
- Dar click en botón Guardar
- Aparecerá la leyenda “Datos Guardados”
- Una vez que aparezca la leyenda “Datos Guardados”, dar click en Cancelar; aparecerá una ventana con la confirmación que la contraseña se ha enviado al correo electrónico especificado:

Nuevo usuario

Datos de usuario

Nombre de usuario:

Nombre:

Correo electrónico:

Empresa:

Válido desde: a

Contacto de flota:

Estado: Desbloqueado

Ajustes del perfil

Estándar

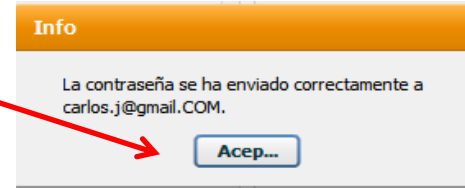
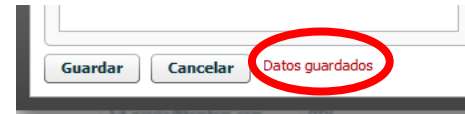
Los usuarios con este perfil tienen acceso a las funciones centrales de WEBFLEET. Pueden ver la fecha del objeto pero no pueden modificarla. Los usuarios de perfil estándar pueden solicitar posiciones de objeto y enviar mensajes de texto. Este perfil está muy bien adaptado para principiantes en WEBFLEET.

Info

Interfaz

Estándar Mapa grande Facturas

Destinatario del informe



En caso que requiera asistencia para crear paso a paso su usuario; por favor contáctenos en:

support.mx@telematics.tomtom.com

Tel. (01 55) 59559224

Ambos con atención de Lunes a viernes de 9am a 6pm.

Y recuerde, para reportar su robo, llame al:

01 800 728 7200