

PARA EMPRESAS CON TÉCNICOS EN LA CALLE

El viaje de un aviso: del teléfono a la factura

Ocho paradas donde se pierde dinero o información

Seguimos un aviso desde que suena el teléfono hasta que se cobra. En cada parada, lo que suele pasar en una empresa con cinco o veinte técnicos, y una pregunta que conviene que os hagáis.

1

Entra el aviso. Llega por teléfono o por WhatsApp, sin cliente, equipo ni contrato identificados.

Pregunta para tu equipo: ¿Dónde se apunta un aviso que entra a las ocho de la mañana?

2

Se asigna. El técnico sale sin saber si la intervención está cubierta por garantía o por contrato.

Pregunta para tu equipo: ¿Quién decide si es facturable, y en qué momento?

3

Llega a casa del cliente. Sin el historial del equipo: qué se cambió, cuándo y quién fue. Llama a la oficina o empieza de cero.

Pregunta para tu equipo: ¿Cuántas veces llama el técnico a la oficina desde una intervención?

4

Presupuesta. Se repara sin aceptación previa, y la factura se discute después.

Pregunta para tu equipo: ¿Cuántas facturas del mes pasado hubo que explicar?

5

Interviene. Salen piezas de la furgoneta sin que nadie las registre en ningún sitio.

Pregunta para tu equipo: ¿Cuadra el stock de la furgoneta con lo facturado?

6

Cierra el parte. Llegan las horas. Faltan el desplazamiento, las dietas y la causa del retraso.

Pregunta para tu equipo: ¿Qué campos trae el parte además de las horas?

7

Llega a la oficina. Alguien reconstruye el parte al día siguiente, a partir de una foto o un mensaje.

Pregunta para tu equipo: ¿Cuántos días pasan entre la intervención y la factura?

8

Se factura. No está claro si va con cargo al contrato o se cobra, y lo pendiente de cada obra se busca factura a factura.

Pregunta para tu equipo: ¿Sabes qué contratos consumen más de lo que pagan?

EL MISMO RECORRIDO, CON LA INFORMACIÓN EN UN SOLO SITIO

Con ERP Clave, el aviso llega a la factura por el mismo camino

Cada parada deja de ser una llamada, una foto o un papel. Así queda el recorrido cuando el aviso, el parte y el contrato están en el mismo programa que la facturación.

1

El aviso entra con cliente, contrato y equipo

y se sabe desde el principio si la intervención está cubierta o se cobra.

2

El técnico lleva el historial en el móvil

qué se hizo en ese equipo, cuándo, con qué piezas y si sigue en garantía. Diagnostica con todo delante.

3

El parte se cierra a pie de campo

con horas, desplazamientos, piezas, fotos, lista de comprobación y la firma del cliente. La oficina lo ve en el momento.

4

Cada intervención va a su sitio

con cargo al contrato o facturable, sin que nadie la reconstruya al día siguiente.

5

La rentabilidad se ve por contrato y por técnico

y cuando toca renovar, el historial del año está delante para defender el precio.

En Clave gestionamos nuestro propio servicio técnico con este mismo módulo: avisos, técnicos, contratos y equipos. ERP Clave es tecnología propia, en la nube, con más de 300 clientes en el agro y empresas de servicios técnicos que ya trabajan con él.

Verlo con tu operativa

Si tienes técnicos en la calle y contratos de mantenimiento, pide una demostración adaptada a tu operativa. La preparamos con tus contratos y tus partes, y la hace uno de nuestros responsables técnicos.

claveinformatica.com/servicios-y-mantenimiento/