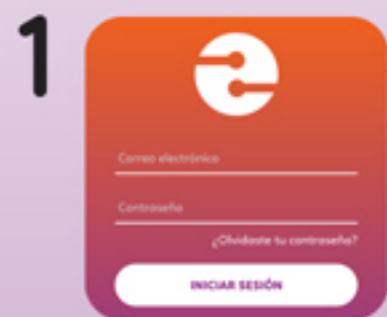




Plataforma Emerfix Manual de usuario para técnicos



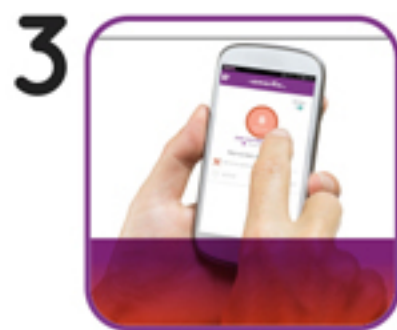
¿Cómo iniciar con Emerfix?



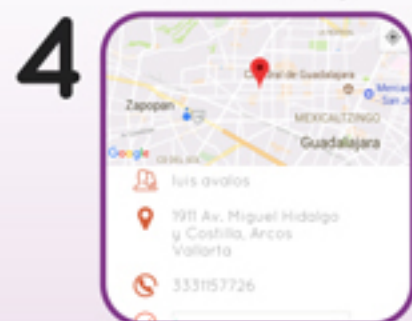
Entra a la aplicación con tu usuario y contraseña.



Ponte en estado "Activo".



3 **Selecciona un servicio para aceptarlo. (Recuerda que tienes un máximo de 150 minutos para llegar al domicilio del cliente a partir de este momento).**



4 **Observarás los datos del cliente. Nombre y domicilio: Presiona en el mapa para que muestre la ruta sugerida al domicilio del cliente.**



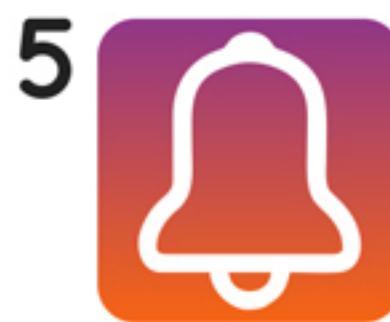
Teléfono:

5 **Realiza una llamada para preguntar por los detalles del problema ya que en ocasiones es posible resolverlo vía telefónica.**

6 **Trata de obtener la mayor información posible, puedes solicitar fotografías, esto te permitirá tomar precauciones en el momento de seleccionar tus herramientas o piezas.**

7 **Recuerda ser cordial, amable y llamar al cliente por su nombre, así inicias por buen camino para obtener una buena calificación.**

8 **Las calificaciones son tu carta de recomendación para otros clientes.**



9 **Al llegar al domicilio, presiona el botón para informar al cliente.**

10 **Recibirá una alerta inmediata. A partir de ese momento, podrás esperar un máximo de 15 min. Por favor haz una llamada al cliente para que salga a recibirte.**

11 **Cuando te reciba, es importante que te presentes por tu nombre, continuar amable y cordial en todo momento e indicar la necesidad de realizar un diagnóstico preliminar.**



12 **Para iniciar, solicita al cliente el código que aparece en su aplicación de Emerfix y posteriormente inicia el diagnóstico (no empieces a reparar nada hasta que te lo autorice el cliente).**

13 **La aplicación te solicitará iniciar y terminar tu diagnóstico.**

14 **Recién termines el procedimiento debes informarle al cliente el tiempo que te llevará hacer la reparación y las piezas necesarias. En ese momento el cliente deberá decidir si continua con el servicio o solo se queda con el diagnóstico.**

Opción A:

15 **Si el cliente necesita solo el diagnóstico, por favor, indicarle que elija la opción "solo diagnostico" en la plataforma y a ambos se les pedirá una calificación.**

Opción B:

16 **Si el cliente necesita la reparación y el tiempo estimado es superior a 90 min, recuérdale que tu tiempo para atención del ticket es por 90 minutos o la solución del problema. Todo excedente tiene costo extra. Ahora puedes comenzar a reparar el problema.**



17 **Al finalizar la reparación, por favor pídele al cliente que realice pruebas con su equipo. Presiona el botón de terminar en la plataforma cuando el cliente se encuentre satisfecho. Procede a calificar al cliente.**

Nota:

18 **Procura dejar tu lugar de trabajo muy ordenado y limpio al finalizar, así el cliente quedara más satisfecho con tu trabajo y obtendrás mejor calificación.**



19 **Visítanos:**
<http://emerfix.com/>

20 **Contáctanos:**
contacto@emerfix.com

21 **Síguenos:**
f Emerfix Te Respalda

22 **Descarga nuestra aplicación:**

