

Garantías y series

Contestar la llamada de ahorita sin buscar entre papeles, y ver qué modelos fallan más.

FICHA
07-03

CUADERNO
Servicios y recurrentes

DÓNDE
Guía de uso

1 Garantías y series

Contestar la llamada de ahorita sin buscar entre papeles, y ver qué modelos fallan más.

1. En «Consultar» escribe el «Número de serie» que te están dictando: con tres caracteres ya empieza a buscar.
2. Aparece de dónde viene la pieza, su lote y si todavía tiene garantía. Contéstale sin colgar.
3. Si procede, toca «Registrar una reclamación» y captura el artículo, la serie, el cliente y la falla en pocas palabras.
4. En «Qué se hizo» escoge la «Resolución»: Se reparó, Se reemplazó, Se devolvió el dinero o No procedía.
5. Captura «Lo que costó atenderlo» con mano de obra y pieza. En «Qué falla más» sale cuántas reclamaciones lleva cada modelo contra cuántas vendiste.

No capturar lo que costó atender la garantía. Es el costo que casi nadie le carga al producto que la causa, y por eso un modelo que regresa el 12% sigue pareciendo rentable en el reporte de margen.

Si algo no cuadra

- El botón ? de esa pantalla abre esta misma ayuda dentro de la app.