

Del primer cliente a una postventa que se puede seguir.

Guía práctica para una cuenta de empresa TAGVERA: cliente, equipo, código QR, requerimiento, agenda, técnico y orden de trabajo.

RECORRIDO DE ESTA GUÍA



SESIÓN DE PRUEBA OBSERVADA

Sin clientes, equipos ni mantenciones registradas

La cuenta de prueba está lista para operar

La sesión observada comienza vacía. Ese es el mejor estado para construir una trazabilidad limpia desde el primer cliente.

TAGVERA

VISIÓN GENERAL

RELACIÓN COMERCIAL

Cientes finales

+ Nuevo cliente

CLIENTES

0

relaciones activas

EQUIPOS ASOCIADOS

0

trazabilidad central

PRÓXIMAS

0

mantenciones

VENCIDAS

0

requieren contacto

POTENCIAL

\$0

postventa estimada

Aún no hay clientes finales

Crea uno directamente o al registrar un equipo con sus datos de propietario.

- 1 Empieza por Cliente**
Guarda los datos de contacto y la dirección donde se presta el servicio.
- 2 Continúa con Equipo**
El activo debe quedar asociado a ese cliente desde su ficha.
- 3 Activa la postventa**
Después asigna QR, agenda la visita y documenta el trabajo.

NOTA SOBRE LOS MÓDULOS

Los módulos visibles dependen del plan y del rol. Si no aparece QR, Agenda u Órdenes de trabajo, el administrador de la empresa debe revisar el plan, los permisos o solicitar ayuda a TAGVERA.

Crear el primer cliente

Este registro se reutiliza en equipos, recordatorios, Agenda y órdenes de trabajo. Completa lo esencial y deja observaciones que el técnico deba conocer.

TAGVERA

CLIENTE FINAL

CLIENTE FINAL

Nuevo cliente

Sus datos estarán disponibles para equipos, citas y recordatorios.

Nombre completo

Ej. Cliente prueba

RUT

Opcional

Teléfono / WhatsApp

+56 9 ...

Correo

cliente@...

Dirección

Calle, número, comuna y región

Observaciones

Acceso, preferencias o información relevante

Cancelar

Guardar cliente

1

Abre Clientes

Pulsa + Nuevo cliente desde

2

Completa contacto

Nombre es obligatorio; teléfono,

3

Guarda y valida

El cliente debe aparecer en la

BUENA PRÁCTICA

Usa un nombre reconocible. Si el cliente es una empresa, incorpora también el contacto operativo en Observaciones para no perder el acceso al lugar de instalación.

Asignar un equipo al cliente

El equipo es el centro de la historia. Al seleccionarle un cliente, sus QR, citas, garantías y órdenes quedan conectados en la misma ficha.

TAGVERA

EQUIPOS

REGISTRO DE EQUIPO

Nuevo equipo

Cliente registrado

Cliente prueba

Tipo de equipo

Aire acondicionado

Marca y modelo

Modelo de ejemplo

N° de serie

Serie visible

Instalado / entregado

Fecha de instalación

Próxima mantención

Fecha sugerida

Técnico responsable

Sin asignar o técnico de la empresa

Observaciones

Condiciones de garantía, instalación o entrega

Guardar equipo

1

Elige al cliente

En Cliente registrado

2

Identifica el activo

Tipo, marca, modelo y serie

3

Define el próximo hito

La fecha de mantención

COMPROBACIÓN

Al guardar, abre la ficha del equipo y verifica que muestre el cliente correcto. Desde allí podrás ver próximas citas, órdenes de trabajo, historial y los controles de privacidad del QR.

Generar, asignar y comprobar el QR

La etiqueta se puede preparar antes de tener equipo. Solo cuando la asignas, se convierte en la puerta de entrada a la ficha pública autorizada.

TAGVERA

CÓDIGOS QR

IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

Inventario de códigos QR

Escanear

+ Generar

GQR-0001

DISPONIBLE

Aún sin equipo

GQR-0002

ASIGNADO

Equipo de Cliente prueba

GQR-0003

BLOQUEADO

Sin portal público



1

Genera un lote

En QR, selecciona Generar lote y define empresa, cantidad y observación

2

Asigna el código

Abre el QR disponible y vincula un equipo existente o crea la ficha completa

3

Prueba la ficha

Escanea la etiqueta o escribe el código para verificar que abre el equipo correcto

IMPORTANTE

Un QR disponible no expone información. Un QR asignado muestra solo los campos públicos que la empresa habilitó en la ficha del equipo. Bloquéalo si la etiqueta se pierde o el activo deja de estar vigente.

Lo que el cliente ve y puede solicitar

El cliente no entra a la plataforma. Escanea el QR y abre una ficha simple de su equipo con las acciones que la empresa haya habilitado.

PORTAL CLIENTE

Mi equipo

GARANTÍA ACTIVA

Equipo registrado
Instalación y garantía
Próxima mantención

Agendar mantención

Solicitar servicio

Ficha e historial
Solo información autorizada
por la empresa.

REQUERIMIENTO DEL CLIENTE

Agendar una visita

Fecha y horario deseado

La empresa ofrece sus horas disponibles

Tipo de servicio

Mantenión, instalación, garantía u otro

Enviar solicitud

Falla, acceso o antecedente para la visita

DESPUÉS DEL ENVÍO

La empresa recibe la solicitud

La cita llega a Agenda con el cliente y el equipo relacionados. La empresa confirma, asigna técnico y puede crear la orden de trabajo.

CONFIGURACIÓN DE PRIVACIDAD

Desde la ficha del equipo, define lo visible en el portal QR. Publica solo lo que ayude al cliente: garantía, próxima mantención, historial y las acciones de solicitud.

Crear la cita y asignar técnico

Una cita puede nacer desde una solicitud QR o desde + Nueva cita. El equipo queda enlazado y el técnico recibe el servicio que debe atender.

TAGVERA

AGENDA

PLANIFICACIÓN OPERATIVA

Nueva cita

Equipo

Fecha

Equipo de Cliente prueba

Seleccionar día

Hora

Tipo de servicio

Estado

09:00

Mantenición preventiva

Confirmada

Técnico asignado

Seleccionar técnico responsable

Observaciones

Servicio requerido, acceso y compromisos

Guardar cita

1

Escoge el equipo

La lista se completa con los servicios que pertenecen a tu...

2

Define horario y estado

Confirma fecha, hora, duración y tipo de servicio entre de...

3

Asigna al técnico

Selecciona un técnico para que la cita y su orden aparezcan en...

ASIGNACIÓN DE TÉCNICO

Los técnicos deben existir como usuarios de la empresa. En una cita puedes dejar Sin asignar y definirlo después, pero antes de ejecutar el servicio conviene asignar responsable para que la agenda y las notificaciones sean claras.

Bloqueos y excepciones de Agenda

La empresa decide qué horas ofrecer. Configura primero la disponibilidad normal y luego agrega excepciones para cierres, feriados, vacaciones o reducciones temporales.

TAGVERA

AGENDA

Disponibilidad y excepciones

Calendario

Disponibilidad

Bloqueos y excepciones

Configuración

BLOQUEOS Y REDUCCIONES

Excepciones de agenda

Bloquea días completos, horarios o reduce capacidad de forma temporal.

+ Agregar excepción

Desde	Hasta	Inicio	Acción
Fecha	Fecha	Vacío = día	Bloquear agenda

Cupos bloqueados	Motivo interno
Solo si reduces capacidad	Feriado, c

Agregar bloqueo

1

Disponibilidad

Activa los días de atención y ajusta horarios y capacidad por bloque.

2

Bloquear agenda

Deja Inicio y Término vacíos para impedir reservas de un día completo.

3

Reducir capacidad

Elige Reducir cupos para mantener atención limitada en tus horarios.

EL MOTIVO ES INTERNO

La empresa registra el motivo para su equipo. El cliente solo ve la disponibilidad resultante al solicitar una cita desde el portal QR.

Documentar el servicio de principio a fin

Cuando la cita está confirmada, crea la orden asociada. También puedes abrir una orden desde la ficha del equipo cuando surge un servicio no programado.

TAGVERA

ÓRDENES DE TRABAJO

SERVICIO TÉCNICO

Nueva orden

Equipo

Equipo de Cliente prueba

Fecha de apertura

Fecha

Estado

Programada

Técnico responsable

Técnico asignado

Diagnóstico

Falla detectada o condición encontrada

Trabajo realizado

Procedimientos y resultado

Crear orden



1

Crea desde Agenda

La cita confirmada conserva cliente y equipo al abrir una orden asociada

2

Completa la ejecución

Registra diagnóstico, trabajo, repuestos, lista de verificación y evidencias

3

Finaliza con contexto

El cierre queda en el historial del equipo y apoya la próxima atención

ANTES DE COMPLETAR

Comprueba que técnico, estado y equipo sean correctos. Agrega fotografías cuando correspondan y deja un próximo hito de mantención si el trabajo requiere seguimiento.

Cada módulo se alimenta del anterior

La operación es simple si no saltas el vínculo entre cliente, equipo, QR, Agenda y orden de trabajo.

1

Cliente

Datos de contacto y lugar de servicio.

2

Equipo

Activo, serie, garantía y responsable.

3

QR

Etiqueta que abre el portal autorizado.

4

Solicitud

Cliente pide hora o deja requerimiento.

5

Agenda

Se confirma, se asigna técnico y horario.

6

Orden

Se ejecuta, documenta y finaliza.

LISTA PARA REVISAR

- **Cliente creado**
Contacto y dirección útiles.
- **Equipo asociado**
Cliente correcto y serial identificable.
- **QR asignado**
Código abre la ficha esperada.
- **Agenda configurada**
Disponibilidad y excepciones vigentes.
- **Técnico asignado**
Responsable recibe sus servicios.
- **Orden cerrada**
Notas y evidencias completas.

CUANDO NECESITES AYUDA

En Ayuda y tutoriales encontrarás recorridos dentro de la plataforma. El administrador TAGVERA puede abrir la interfaz de tu empresa en modo soporte para orientar sin perder el contexto operativo.