



GUÍA PARA SERVICIOS ASISTENCIA TÉCNICA



GUÍA PARA EMPRESAS DE SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA

0. Cómo Fixner puede ayudarte a gestionar una empresa de Servicios de Asistencia Técnica	2
¿Qué encontrarás en esta guía?	2
1. Capítulo 1. Gestión de Ventas para Servicios de Asistencia Técnica	3
1.1. Proceso de captación de clientes	3
1.2. Ten definido tu catálogo de productos y servicios	4
2. Capítulo 2. Gestión de Incidencias y Trabajos para Servicios de Asistencia Técnica	5
2.1. Creación de trabajos	5
2.2. Seguimiento de trabajos	6
2.2.1. Seguimiento de proyectos	7
2.2.2. Seguimiento de órdenes de trabajo	8
2.3. Uso de códigos QR para agilizar la gestión de trabajos	9
2.4. Fixner en la app móvil	10
3. Capítulo 3. Gestión de Compras para Servicios de Asistencia Técnica	10
3.1. Primeros pasos en la Gestión de compras	11
3.2. Creación de Pedidos de compra	12
3.3. Gestión y Seguimiento de Pedidos de compra	12
3.4. Pagos a Proveedores	13
3.4.1. Creación de Facturas de Pago (Facturas de Compra)	13
3.4.2. Creación de Recibos de Pago	14
4. Capítulo 4. Gestión de Stock.	14
5. Capítulo 5. Facturación de trabajos en Servicios de Asistencia Técnica	15
6. ¿Necesitas más información sobre todo lo que Fixner puede ofrecerle a tu empresa?	15
Comienza tu suscripción	15

0. Cómo Fixner puede ayudarte a gestionar una empresa de Servicios de Asistencia Técnica

La mayoría de los trabajos en las empresas de Servicios de Asistencia Técnica son los de reparación (y en algunos casos mantenimiento) de productos y/o instalaciones. Y para poder centrarte en estos trabajos es necesario un buen equipo y una buena gestión.

El problema viene cuando las horas que dedicas a gestionar tu empresa son demasiadas. ¿Sabes que este proceso de gestión puede ser más sencillo?

Como siempre decimos, en Fixner estamos constantemente trabajando para mejorar. Y lo hacemos investigando las necesidades reales de nuestros clientes para así aportarles soluciones reales que les beneficien.

En el tiempo que llevamos trabajando con diferentes empresas de este sector, hemos podido observar que el proceso de gestionar una empresa como la tuya puede dividirse en 4 grandes puntos:

1. Gestión de ventas
2. Gestión de incidencias y trabajos
3. Compras
4. Facturación y Tesorería

¿Qué encontrarás en esta guía?

A lo largo de esta guía iremos desgranando cada uno de estos grandes puntos, mostrándote como Fixner puede optimizar la gestión de tu empresa y dándote diferentes opciones para trabajar en ello. Como ya he dicho, nuestro día a día se centra en mejorar, ofreciéndote soluciones reales a tus problemas.

Además, esta guía también contiene enlaces para ampliar la información que aquí leerás.

Y por último, están las funcionalidades creadas expresamente para empresas de Servicios de Asistencia Técnica. En estos puntos será donde se centrará la explicación, porque creo que es lo que más interesante te resultará.

En este sentido, debo decirte que una funcionalidad muy interesante para empresas del sector Servicios de Asistencia Técnica es el **uso de los códigos QR para la gestión de los trabajos**.

De hecho, para crearla, nos basamos en peticiones de distintas empresas del sector. Es decir, empresas como la tuya.

Por eso, en el **Capítulo 2: Gestión de Incidencias y Trabajos para Servicios de Asistencia Técnica**, me centraré más detenidamente en el uso de los códigos QR.

Si acabas de llegar a Fixner, puede ser interesante que consultes también nuestra [Guía de Introducción](#).

Y ahora, pasemos a los distintos capítulos de la guía.

1. Capítulo 1. Gestión de Ventas para Servicios de Asistencia Técnica

Tu empresa cuenta con un listado de clientes que, espero, crece a lo largo del tiempo.

En este punto verás todo lo que tiene lugar desde que un cliente potencial contacta con tu empresa hasta que le realizas un servicio de asistencia técnica.

Por un lado estaría la captación de clientes potenciales, y por el otro, la creación de tu catálogo de servicios.

1.1. Proceso de captación de clientes

El proceso de captación de clientes consiste en **convertir clientes potenciales en clientes**.

En este sentido, debes captar clientes potenciales y llevar un **seguimiento del proceso de venta** de cada uno de ellos. Con Fixner, en la ficha del cliente potencial puedes añadir tareas o notas para facilitar el seguimiento del mismo. Además, puedes hacer el cambio de cliente potencial a cliente con solo un clic.

Para saber más sobre este proceso de captación, te recomiendo leer los siguientes artículos:

- [Cómo crear una ficha de cliente potencial](#)
- [Gestión de los clientes potenciales](#)
- [Cómo transformar un cliente potencial en cliente](#)
- [Crea nuevas formas de pago](#)

Recuerda que todos los pasos que has realizado en el seguimiento y gestión del cliente potencial te acercan a tu objetivo final: **realizar ventas**. De modo que la gestión de clientes es un punto importante de la gestión de ventas de tu empresa.

1.2. Ten definido tu catálogo de productos y servicios

Debes tener claro el listado de productos y servicios que formarán tu catálogo. De esta forma después podrás calcular el precio de venta de tus productos y servicios. Recuerda que tener estos precios bien definidos te evitará perder dinero al realizar los distintos trabajos de tu empresa de Servicios de Asistencia Técnica.



Para ampliar la información de este punto, te recomiendo leer:

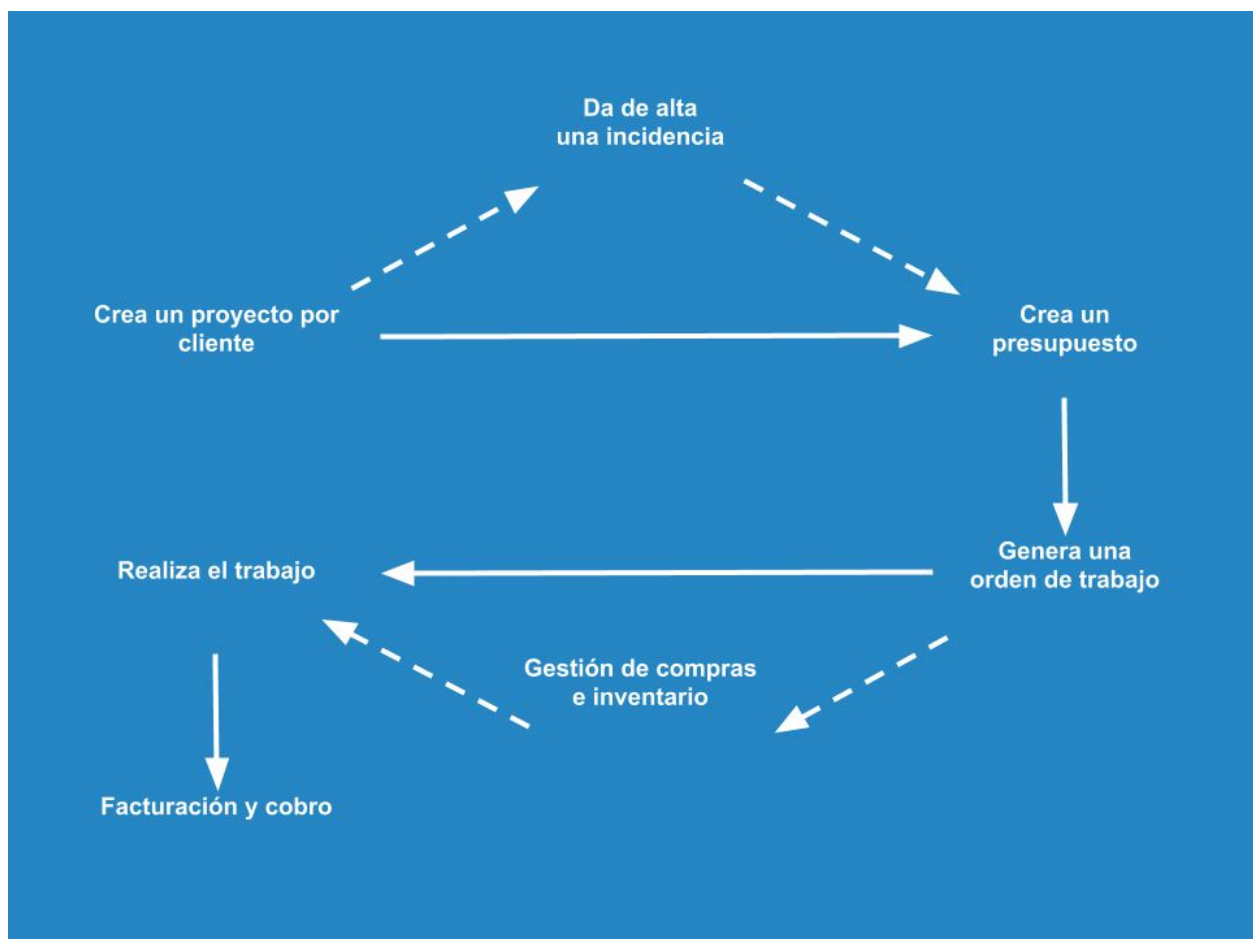
- [Cómo definir el precio de venta de tus productos y servicios](#)
- [Cómo calcular automáticamente en Fixner el precio de venta](#)
- [Calcula el coste hora de tus trabajadores](#)
- Nuestra [Guía de Catálogo, Control de Stock e Inventario](#). En el capítulo 3 la veremos con más detalle.

¿Has visto todas las tareas que puedes realizar con Fixner dentro de una de las partes de la gestión de ventas? Pues ha llegado el momento de ver cómo todo lo hecho hasta ahora te facilita la gestión de los trabajos de tu empresa.

2. Capítulo 2. Gestión de Incidencias y Trabajos para Servicios de Asistencia Técnica

2.1. Creación de trabajos

Tu empresa realiza trabajos todos los días. Trabajos que deben ser ejecutados para posteriormente ser facturados al cliente. Más o menos, el esquema de trabajo sería el siguiente:



Este proceso es el que hemos ido descubriendo tras las consultas y dudas de varios clientes de empresas de tu sector. Algo que no siempre ocurría pero nos pareció buena idea fue la opción de crear un proyecto de trabajo por cliente y año.

Así, puedes consultar en los dashboards de cada proyecto qué clientes son los que más incidencias generan, cuáles reportan mayores beneficios para tu empresa, etc.

Para la gestión de incidencias y trabajos te resultará interesante saber cómo:

1. [Crear un proyecto de trabajo](#)
2. [Crear una incidencia](#) (te hablaré más de ellas en el punto 2.2.1. de esta guía)
3. **Crear un presupuesto para resolver la incidencia.** Fixner te ofrece varias formas de crear presupuestos. Las que pueden resultar más interesantes para tu empresa de Servicios de Asistencia Técnica son:
 - [Presupuesto con capítulos y sin costes](#)
 - [Presupuesto con capítulos y costes](#)
 - [Añadir un formulario en un presupuesto](#)
4. Crear una orden de trabajo
 - a. [Crear una nueva orden de trabajo](#)
 - b. [Crear una orden de trabajo desde un Presupuesto ganado](#)
 - c. [Crear una orden de trabajo utilizando plantillas](#)
 - d. [Crear órdenes de trabajo con formularios](#)
5. Crear una tarea
 - a. [Crear una nueva tarea](#)
 - b. [Crear una tarea dentro de un Proyecto u Orden de Trabajo](#)

2.2. Seguimiento de trabajos

Es importante realizar un seguimiento de los distintos trabajos de tu empresa. No sólo para saber cuáles están en curso y cuáles están finalizados, sino también para comprobar que se cumplen los tiempos previstos.

2.2.1. Seguimiento de proyectos

Respecto al [seguimiento de proyectos](#), voy a centrarme en lo que puede resultarte más interesante.

Proyectos + Crear...

Inicio > Proyectos

+ Crear Proyecto Mis proyectos | Mostrar filtros | Borrar filtros | Nombre Proyecto, cliente... 🔍

Nombre Proyecto	Cliente	Estado	Tipo de proyecto	Fecha inicio	Fecha vencimiento	Acciones
P16/00010 Cambio vitro Sr Gutierrez	Sr. Antonio Gutierrez	Abierto	Cocina	12/12/2016	28/12/2016	
P16/00009 Reforma Baño y Cocina Sr. Gutierrez	Sr. Antonio Gutierrez	Abierto	Casa completa	16/12/2016	08/02/2017	
P16/00008 Reforma Baño Sr Gutierrez	Sr. Antonio Gutierrez	Abierto	Baño	09/01/2017	06/02/2017	
P16/00007 Casa completa	Hilda Vance	En progreso	Casa completa	21/11/2016		
P16/00006 Cocina completa	Naída Diaz	Abierto	Cocina	21/11/2016		
P16/00005 Crear proyecto gates	Hoyt Gates	Abierto	Cocina	29/09/2016		
P16/00004 Cocina Completa (Sr. Gutierrez)	Sr. Antonio Gutierrez	Facturado	Cocina	26/08/2016		
P16/00003 Baño de Chava Fisher	Chava Fisher	Presupuestando	Baño	07/04/2016		
P16/00002 Cocina completa de Jasmine Mcconnell	Jasmine Mcconnell	Cerrado	Cocina	20/09/2016	23/09/2016	
P16/00001 Cocina de Kirk Burnett	Kirk Burnett	Planificando	Cocina	30/04/2016		

No existen más registros

La ficha del proyecto de trabajo contiene datos e información de gran valor para su seguimiento. Y, por tanto, para la **correcta gestión de tu empresa.** Aquí se recopilan todos los datos relevantes del proyecto. ¿Cuál es la ventaja de ésto? Que te permite reconocer el proyecto antes de pasar a su seguimiento.

Por su parte, el **dashboard** individual de cada proyecto contiene la siguiente información: resumen, análisis económico, ejecución, facturas y tesorería. Por tanto, aquí puedes controlar tanto la parte económica como la de ejecución del proyecto.



Además, Fixner te permite ver el **calendario propio de cada proyecto**. En él se muestran las tareas y órdenes de trabajo del proyecto que estás consultando.

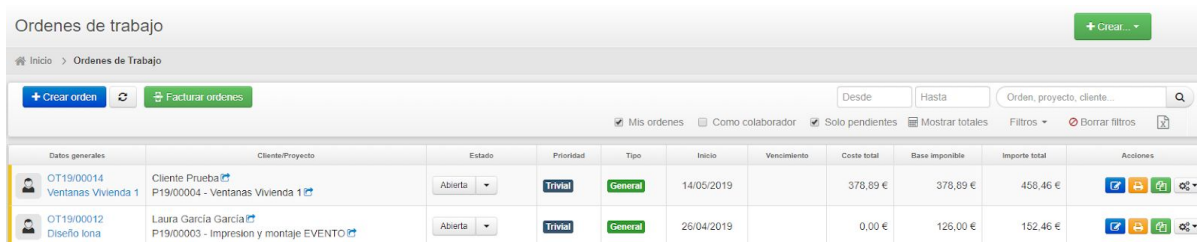
Una parte importante a tener en cuenta dentro de un proyecto son las **incidencias**. En el caso de empresas de Servicios de Asistencia Técnica normalmente se da de alta la incidencia, se elabora un presupuesto para solucionarla y, al aprobar el cliente el presupuesto, se genera el trabajo correspondiente. En este sentido, pueden resultarte útiles los siguientes artículos:

1. [Activa la gestión de instalaciones](#).
2. [Da de alta la incidencia](#), puedes hacerlo dentro de la propia ficha del proyecto.
3. [Genera un trabajo a partir de la incidencia](#).

Y si quieres saber cómo usar toda esta información para controlar la [rentabilidad de un proyecto](#), lee el artículo que te enlazo.

2.2.2. Seguimiento de órdenes de trabajo

Antes te he hablado del seguimiento de proyectos, pero las órdenes de trabajo son aún más importantes para empresas de SAT, por lo que pasaré ahora a explicarte cómo gestionarlas con Fixner.

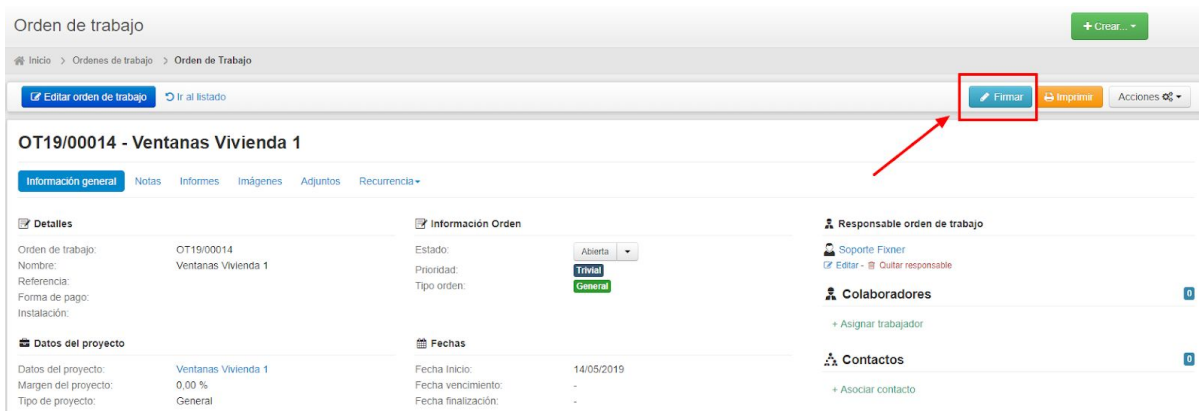


Código general	Cliente/Proyecto	Estado	Prioridad	Tipo	Inicio	Vencimiento	Coste total	Ese imponible	Importe total	Acciones
OT19/00014 Ventanas Vivienda 1	Cliente Prueba P19/00004 - Ventanas Vivienda 1	Abierta	Trivial	General	14/05/2019		378,89 €	378,89 €	458,46 €	[Iconos de acciones]
OT19/00012 Diseño lona	Laura García García P19/00003 - Impresión y montaje EVENTO	Abierta	Trivial	General	26/04/2019		0,00 €	126,00 €	152,46 €	[Iconos de acciones]

La **pantalla de seguimiento de órdenes de trabajo** te permite una rápida gestión de las mismas. Se estructura exactamente igual que la de seguimiento de proyectos, y también incluye la opción de **filtrado y búsqueda**.

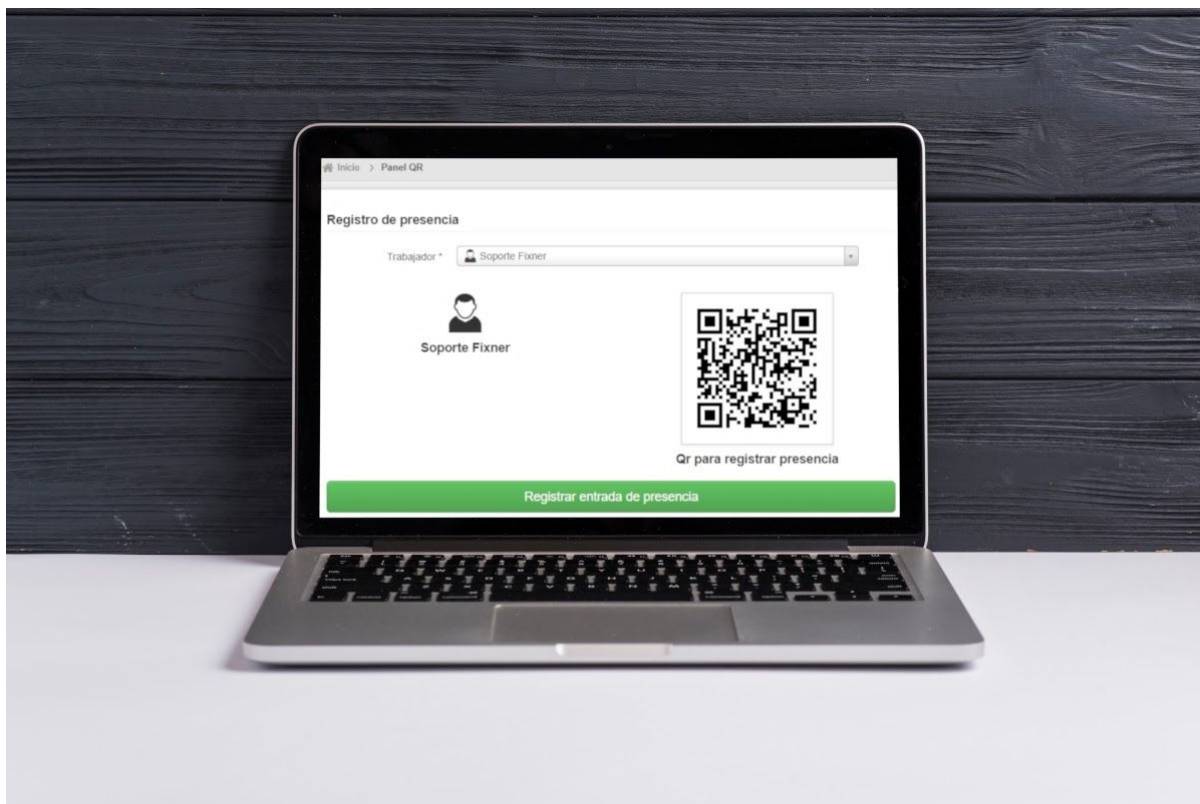
En esta pantalla puedes centrarte en las órdenes que deben terminarse antes, en las de un proyecto determinado o en las que están pendientes de facturar. Pero para una gestión “más a fondo”, debes entrar en la ficha de la orden de trabajo y consultar sus distintas pestañas.

Por último, una opción muy importante: Fixner te ofrece la posibilidad de que tus clientes [firmen la conformidad de las órdenes de trabajo en el propio dispositivo móvil del operario](#). Además, no es necesario abrir la orden de trabajo para que el cliente la firme. Esta acción puede realizarse desde la propia pantalla de seguimiento de las órdenes de trabajo. Tan sólo debes hacer clic en el icono que ves en la siguiente imagen.



2.3. Uso de códigos QR para agilizar la gestión de trabajos

Una de las últimas funcionalidades añadidas a Fixner es el **uso de códigos QR**. Además, esta nueva funcionalidad se diseñó **específicamente para empresas como la tuya**, del sector Servicios de Asistencia Técnica.



El primer paso que debes dar si quieres disfrutar de las ventajas de integrar los códigos QR en Fixner es [activar el acceso mediante el código QR](#) en el menú de configuración. Ten en cuenta que **debes tener un lector de QR o un móvil con cámara** para poder usar esta funcionalidad.

Tener esta opción activada te permite:

- [Generar y asociar un código QR a cada usuario](#)
- [Acceder a Fixner mediante el código QR](#)
- [Realizar los registros de presencia con el QR](#)
- [Iniciar y parar los distintos trabajos en curso](#)
- [Generar códigos QR asociados a un servicio](#)

2.4. Fixner en la app móvil

La app móvil permite a tus operarios, entre otras acciones:

- Realizar el registro de jornada.
- Iniciar y parar un trabajo en curso.
- Firmar la conformidad del trabajo.

Te he nombrado 3, pero son muchas más. Por eso hemos creado una [guía específica para la app móvil de Fixner](#) que te sugiero que consultes para sacarle el máximo partido.

Por ejemplo, que tus operarios utilicen la app móvil implica que los registros de tiempos y trabajos se hagan **de forma más fácil y al momento**. Además, también será mucho más precisa, al no tener que estar apuntando tiempos para luego pasarlos a Fixner. Esto supone tener un **mayor control** sobre este punto en el control de trabajos.

Además, saber qué trabajos llevan más tiempo del que tenías previsto te ayudará a mejorar esta planificación y a modificar sus precios de venta para optimizar el beneficio.

3. Capítulo 3. Gestión de Compras para Servicios de Asistencia Técnica

La gestión de compras es un factor de éxito para tu empresa. Pues una buena gestión de las mismas evita que el proyecto se retrase, lo que satisface al cliente y evita que afecte al calendario de trabajo de tu empresa.

A modo de resumen, Fixner te permitirá:

1. Tener listados todos los proveedores de tu empresa.
2. Gestionar la realización de pedidos.
3. Comprobar que tus pedidos lleguen dentro de la fecha prevista.
4. Gestionar dónde se almacenan los pedidos recibidos.
5. Realizar las facturas de pago y sus recibos.

Por cierto, si en tu empresa tienes almacenes para la recepción de las compras, debes [darlos de alta en Fixner](#).

3.1. Primeros pasos en la Gestión de compras

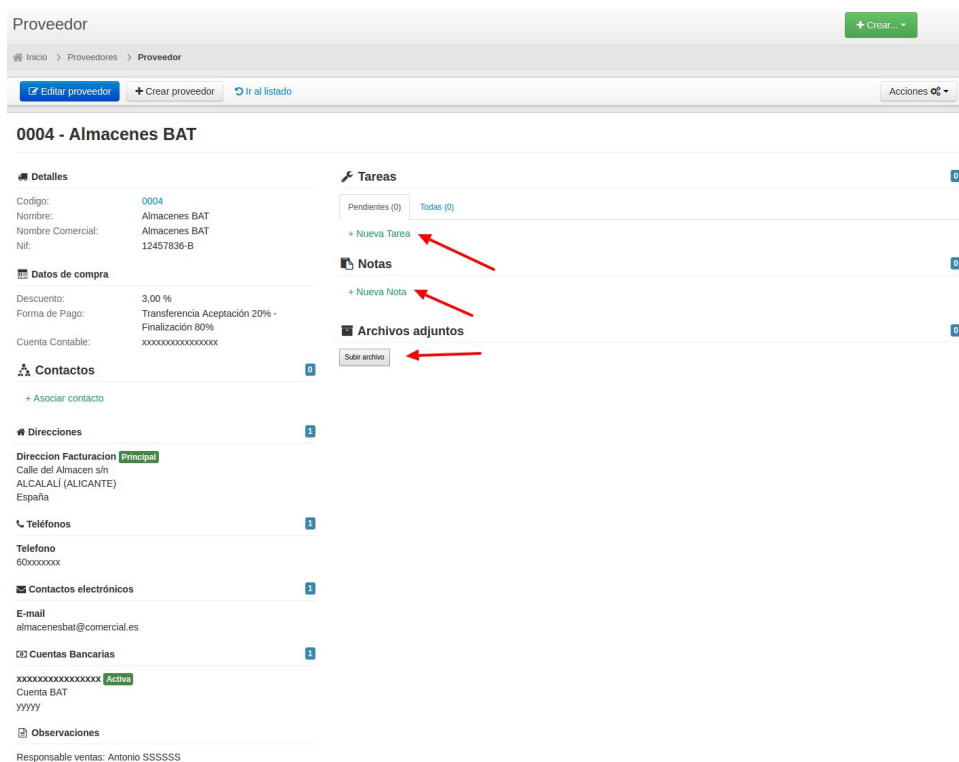
Sin duda, los pasos básicos que debes realizar en la gestión de compras son:

1. [Activar la funcionalidad “gestión de compras”](#)
2. [Dar de alta un proveedor](#)

Al dar de alta un proveedor, **rellena todos los campos posibles**. Puede que al dar de alta al proveedor no te parezca necesario escribir la modalidad de pago acordada. Pero cuando Fixner genere las facturas y recibos, utilizará este dato para calcular los importes y las fechas de vencimiento.

Por tanto, hacer una ficha completa del proveedor te ahorra trabajo en el futuro.

En la ficha de proveedor tienes la posibilidad de agregar: tareas, notas y adjuntos. Esto posibilita acciones tales como agregar el catálogo del proveedor en pdf. Haciendo clic en el adjunto tu cliente podría ver el catálogo y decidir el modelo que más le gusta en el momento. Y todo desde tu dispositivo móvil o portátil.



Proveedor + Crear... -

Inicio > Proveedores > Proveedor

Editar proveedor + Crear proveedor Ir al listado Acciones

0004 - Almacenes BAT

Detalles

Código: 0004
 Nombre: Almacenes BAT
 Nombre Comercial: Almacenes BAT
 Nif: 12457836-B

Datos de compra

Descuento: 3,00 %
 Forma de Pago: Transferencia Aceptación 20% - Finalización 80%
 Cuenta Contable: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Contactos

+ Asociar contacto

Direcciones

Dirección Facturación (Principal)
 Calle del Almacen s/n
 ALCALALÍ (ALICANTE)
 España

Teléfonos

Telefono
 60xxxxxxx

Contactos electrónicos

E-mail
 almacenesbat@comercial.es

Cuentas Bancarias

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx Activa
 Cuenta BAT
 YYYYY

Observaciones

Responsable ventas: Antonio SSSSSS

Tareas

Pendientes (0) Todas (0)
 + Nueva Tarea

Notas

+ Nueva Nota

Archivos adjuntos

Subir archivo

3.2. Creación de Pedidos de compra

Fixner te permite crear pedidos de compra de dos formas diferentes:

1. [Puedes crear un pedido de compra desde cero.](#)
2. [También puedes generar un pedido de compra a partir de un presupuesto ganado.](#)
3. O puedes [crearlo desde una orden de trabajo.](#)

En el segundo caso, Fixner generará las líneas del pedido de compra a partir de las líneas de productos introducidas en el presupuesto. También rellena automáticamente los campos de proyecto, responsable, forma de pago, etc (siempre que tengas las fichas correspondientes bien cumplimentadas).

3.3. Gestión y Seguimiento de Pedidos de compra

La **pantalla de seguimiento de pedidos de compra** te ofrece un resumen listado de los pedidos de compra existentes, en el que puedes ver:

- El nombre del pedido y el responsable de gestionarlo.
- El nombre del proveedor y el proyecto asociado.

- El estado del pedido de compra.
- Las fechas de realización del pedido y de recepción.
- El importe total del pedido de compra.

Cuanto te llegue el pedido, puedes [introducir los datos de la recepción en Fixner](#).

En el caso de un pedido parcialmente recibido, al introducir los datos, Fixner creará una nueva línea de pedido con los elementos pendientes de recibir.

Seguimiento de pedidos de compra

Pedido:	PC19/00004	Proveedor:	Proveedor 3	Fecha:	14/05/19	Estado:	Parcialmente Recibido
				Fecha prevista recepción:	-		
Código	Nombre	Descripcion	Cantidad	Recibido	Fecha recepción	Almacen	
00145	Vidrio 4mm	Vidrio 4mm	6,00	6,00	13/05/2019	Almacén 1	
00145	Vidrio 4mm	Vidrio 4mm	2,00	0,00		Selecciona almacen	
Guardar todas las líneas							
Pedido:	PC19/00003	Proveedor:	Proveedor 2	Fecha:	14/05/19	Estado:	Abierto
				Fecha prevista recepción:	-		
Código	Nombre	Descripcion	Cantidad	Recibido	Fecha recepción	Almacen	
00021	Malla aluminio	Precio por metro de corte	3,00	3,00	13/05/2019		
Guardar todas las líneas							
Pedido:	PC19/00002	Proveedor:	Proveedor 1	Fecha:	14/05/19	Estado:	Parcialmente Recibido
				Fecha prevista recepción:	-		
Código	Nombre	Descripcion	Cantidad	Recibido	Fecha recepción	Almacen	
Perfiles P214	Perfiles P214	Perfiles P214	7,00	7,00	10/05/2019	Almacén 1	
Perfiles P214	Perfiles P214	Perfiles P214	3,00	0,00		Selecciona almacen	
Guardar todas las líneas							

Además, Fixner también te permite [hacer movimientos en el inventario](#) de tus almacenes para controlar el stock.

3.4. Pagos a Proveedores

Bien, ahora que ya has visto cómo crear y seguir pedidos de compra, ha llegado el momento de ver cómo crear las facturas de pago y los recibos necesarios para gestionar la tesorería de tu empresa.

3.4.1. Creación de Facturas de Pago (Facturas de Compra)

Para optimizar el tiempo y no tener que consultar qué elementos debe incluir la factura de pago, te recomiendo que [generes la factura de compra](#) a partir del pedido de compra.

De nuevo, tras crear las facturas de pago es necesario realizar su seguimiento. Para ello haz clic en el menú **Compras>Facturas de compra**. Esta pantalla te permite ver esas facturas, así como consultar: el proveedor, el estado, la fecha y el importe.

Como en todos los documentos que genera Fixner, puedes imprimir, copiar, editar, borrar o mandar por mail las facturas.

No puedo terminar este punto sin hablarte de la [exportación de listados de facturas](#). ¿Sabes que con Fixner puedes hacerla tan sólo aplicando los filtros que quieras? De esta forma en lugar de tener que imprimir y seleccionar las facturas que necesitas exportar, puedes crear un listado y mandarlo por mail.

3.4.2. Creación de Recibos de Pago

Tras generar las facturas de pago, debes crear los recibos correspondientes para pagarlas. Para ahorrar tiempo, puedes [crear los recibos a partir de la factura de compra](#).

De esta forma, Fixner genera los recibos de pago respetando los plazos y cantidades acordadas con tu proveedor.

Para realizar el seguimiento de los recibos de cobro puedes consultar el menú “Recibos de pago”. Así puedes saber rápidamente si alguno de tus recibos ha vencido sin estar cobrado/pagado, los importes de los distintos recibos, los estados de los mismos, etc.

Y para controlar mejor las fechas de vencimiento de los recibos, Fixner incorpora también un calendario exclusivo para ellos. Para verlo tan sólo debes hacer clic en Tesorería>Calendario Vencimientos.

4. Capítulo 4. Gestión de Stock.

Acabo de hablarte de la gestión de pedidos de compra. Y ahora debo hablarte de la gestión de inventario y stock.

Los materiales pedidos deben contabilizarse en el inventario, guardarse en un almacén, etc.

Todo lo que pueda decirte en este punto lo encontrarás en la [Guía de Catálogo, Control de Stock e Inventario](#). Para no alargar más este documento, te recomiendo que la leas.

5. Capítulo 5. Facturación de trabajos en Servicios de Asistencia Técnica

Igualmente, Fixner tiene una guía específica para este capítulo: nuestra [Guía de Facturación](#).

En el enlace anterior encontrarás 14 páginas con información sobre:

- Creación de facturas
- Gestión de facturas
- Creación y gestión de recibos
- Exportación de facturas

6. ¿Necesitas más información sobre todo lo que Fixner puede ofrecerle a tu empresa?

Si además de lo visto aquí necesitas más información sobre cómo Fixner puede ayudar a tu empresa de Servicios de Asistencia Técnica, puedes consultar nuestra web de soporte.



*Consulta
nuestra web de
soporte*

Comienza tu suscripción

Y si aún estás disfrutando de tu periodo de prueba, cuando se acerque el fin del mismo, puedes [suscribirte a Fixner](#) en unos minutos.