GESTIÓN DE SERVICIO
EN CAMPO
ETRADIE® FSM



¡más eficiente, más rentable!®

De la orden de trabajo a la hoja de servicio firmada

Servicios, cuadrillas y proyectos: oficina, coordinadores y técnicos en una sola plataforma, en la web y en la app, con o sin señal.

Aire acondicionado | Eléctricos | Plomería | Electrodomésticos | Equipos industriales | Control de plagas | Limpieza | Áreas verdes | Telecomunicaciones | Energías renovables | Gas | Seguridad electrónica

EL RETO DEL SERVICIO EN CAMPO

Que ningún servicio se quede sin seguimiento

Cuando la operación depende de llamadas, mensajes y reportes en papel, el avance real de cada servicio llega tarde, la evidencia se pierde y el cobro se retrasa. Estos son los problemas que eTradie® FSM resuelve:

Compromisos vencidos
No se sabe a tiempo qué órdenes están por vencer su hora de atención.

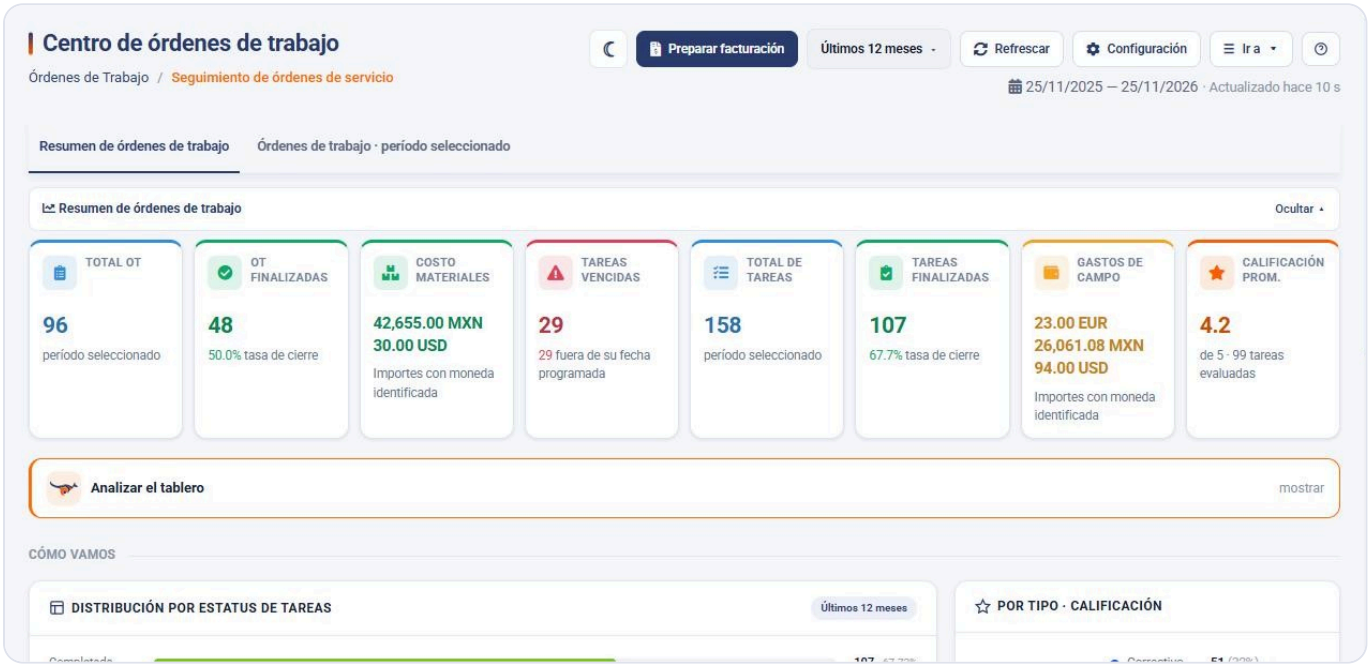
Evidencia dispersa
Fotos en el chat del técnico y hojas de servicio que llegan días después.

Material sin control
No se sabe qué material usó cada técnico ni cuánto queda en su camioneta.

Tiempo del personal invisible
No se distingue el tiempo productivo del traslado y la espera.

Doble captura
La oficina vuelve a capturar lo que el técnico ya reportó.

Cobro tardío
La factura espera a que llegue el reporte firmado.



Centro de órdenes de trabajo: totales, avance, costos y calificación del periodo.

De la solicitud al cobro, en un solo flujo

1
Solicitud
Una solicitud o una venta ganada se convierte en orden de trabajo.

2
Programación
Tareas, fecha de atención, técnico o cuadrilla y checklist.

3
En campo
El técnico avanza el estatus y registra tiempos, material y fotos.

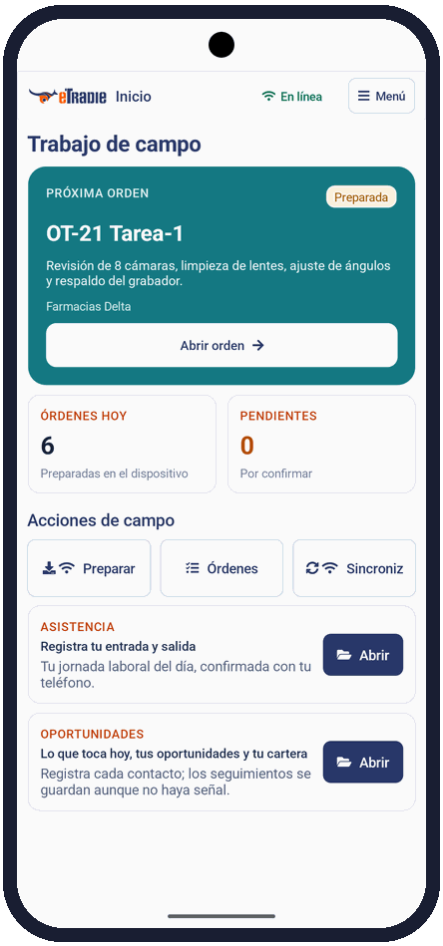
4
Cierre
Firma del cliente y del técnico, calificación y hoja de servicio.

5
Factura y cobro
La orden cerrada pasa a facturación CFDI y cobranza.

EN LA APP DEL TÉCNICO

El día del técnico, paso a paso

El técnico recibe sus órdenes en el teléfono y registra todo desde el lugar del servicio. Si no hay señal, la app guarda la información y la envía al recuperar la conexión.



Inicio del día
Órdenes preparadas y pendientes, asistencia y acciones de campo.



Mis órdenes
Agenda del día con hora comprometida y tiempo restante de SLA.



Detalle de la orden
Cliente, sucursal, avance, alcance autorizado y cómo llegar.

- **Avance con hora:** en ruta, con cliente, en progreso y solución aplicada.
- **Dictado:** el técnico habla en lugar de escribir.
- **Material:** búsqueda en su almacén y descuento del consumo.
- **Gastos:** con foto del comprobante y su moneda.
- **Checklists:** los puntos que lo exigen abren la cámara.
- **Sin señal:** todo se envía al sincronizar.

Sin señal, sin detener el servicio

Guarda en el teléfono
Avances, material, gastos, fotos y firmas se guardan aunque no haya conexión.

Envía al sincronizar
Al recuperar la señal, la app envía todo en el orden en que se registró.

Confirmación del servidor
El técnico ve qué registros ya confirmó el servidor y cuáles siguen pendientes.

EN LA APP DEL TÉCNICO

Evidencia, hoja de servicio y cierre

Cada servicio queda documentado en la orden: fotografías, hoja de servicio y la firma del cliente y del técnico.



Registrar avance
Estatus, observación dictada y evidencia fotográfica.



Reporte fotográfico
Datos del reporte, hoja de servicio firmada y orden de trabajo.



Firma y cierre
Firma del cliente y del técnico en la pantalla.

- **Reporte fotográfico en PDF** con el logotipo de su empresa.
- **Lectura de etiquetas:** marca, modelo y serie del equipo.
- **Hoja de servicio** con las secciones que aplican a cada servicio.
- **Calificación** del cliente de 1 a 5 estrellas al cerrar.
- **Fotos numeradas** con descripción, en el orden del técnico.
- **Expediente completo** en la orden: bitácora, fotos, checklist y firmas.

El reporte fotográfico que recibe su cliente

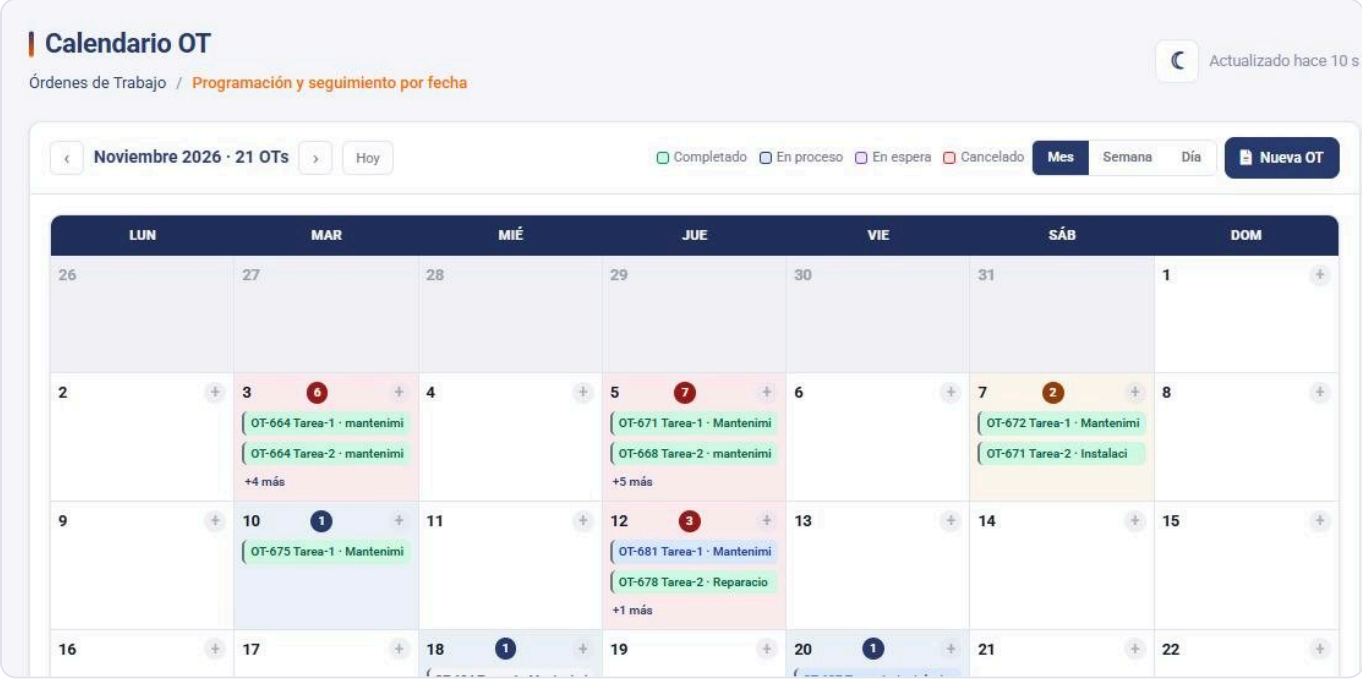
Portada
Cliente, sucursal, fecha, hora de llegada y salida, quién elaboró y folio.

Documentos del servicio
Hoja de servicio firmada y orden de trabajo.

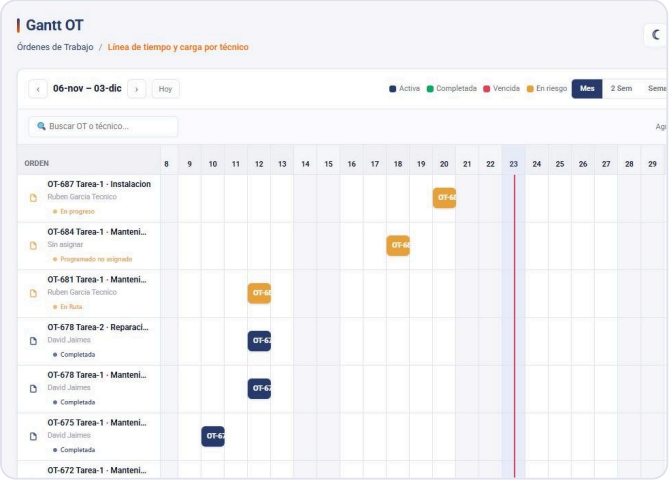
Fotos y observaciones
Fotos numeradas con descripción, datos del equipo y cierre del técnico.

DESDE LA OFICINA

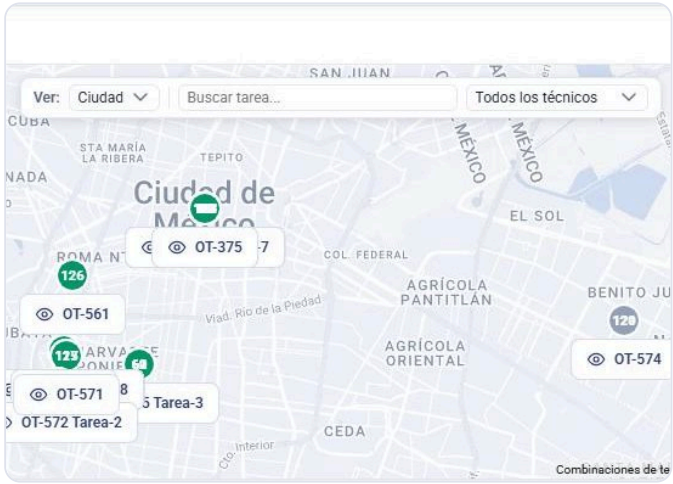
Control de la operación en tiempo real



Calendario de órdenes: programación por día y por técnico, con estatus por color.



Gantt: carga de cada técnico y cuadrilla.



Mapa: ubicación de cada servicio y del equipo en ruta.

Indicadores del supervisor y medición del personal

Órdenes y cierre
Órdenes atendidas por técnico y porcentaje cerrado, con semáforo.

Tiempo de atención
Tiempo promedio por técnico y cumplimiento de SLA de respuesta y solución.

Calificación
Promedio de la calificación del cliente al cerrar cada orden.

Utilización
Horas disponibles, registradas y productivas contra la meta.

Traslado y espera
Tiempo de traslado y de espera de acceso, medidos aparte.

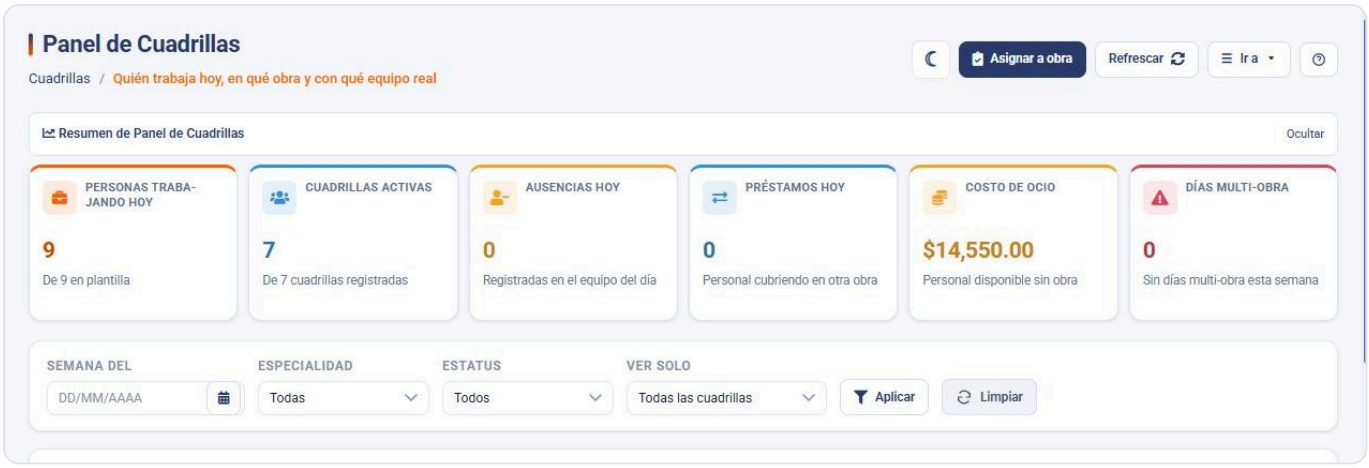
Costos del servicio
Materiales y gastos de campo por periodo, exportables a Excel y PDF.

CUADRILLAS Y PROYECTOS

Del servicio diario a las instalaciones y obras

Además de los servicios del día, eTradie® FSM organiza los trabajos que requieren un equipo completo o que se ejecutan por etapas, como instalaciones, modernizaciones y programas de mantenimiento.

Cuadrillas



Panel de cuadrillas: quién trabaja hoy, en qué obra y con qué equipo.

Equipos e integrantes
Cuadrillas por especialidad y su personal asignado.

Asignación completa
La cuadrilla se asigna entera a una tarea u obra.

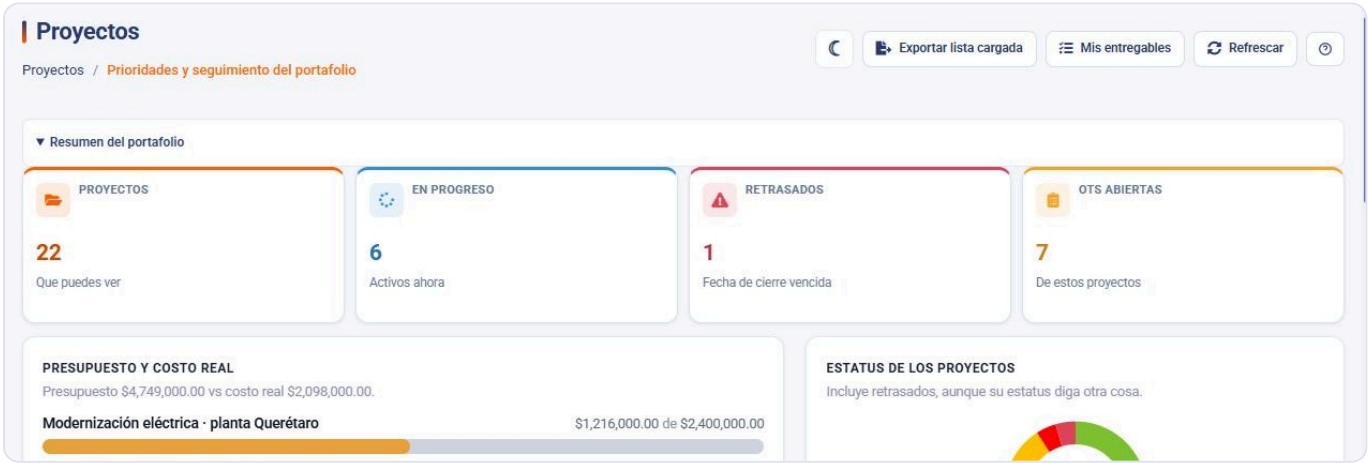
Disponibilidad semanal
Quién está libre o asignado cada día, antes de programar.

Ausencias y préstamos
Personal ausente y quién cubre en otra cuadrilla.

Costo del personal
Costo del personal disponible sin trabajo asignado.

Productividad
Tareas atendidas por cuadrilla en el periodo.

Proyectos



Portafolio de proyectos: presupuesto contra costo real y estatus de cada proyecto.

Actividades y responsables
El proyecto se divide en actividades con su responsable.

Órdenes ligadas
Las órdenes de trabajo se ligan al proyecto y a su avance.

Presupuesto y costo real
El costo de materiales y personal se compara con lo presupuestado.

Proyectos retrasados
Los que pasaron su fecha de cierre quedan señalados.

Entregables
Avance y entregables de cada proyecto en un solo lugar.

Estatus del portafolio
Planificados, en progreso, completados y cancelados.

FUNCIONALIDADES

Todo lo que necesita la operación de campo

Órdenes y tareas
Varias tareas por orden, cada una con técnico, fecha y estatus.

Agenda, calendario y Gantt
Programación por día y por técnico, en calendario, Gantt o mapa.

Cuadrillas
Equipos por especialidad, disponibilidad y asignación a obras.

Rutas y mapa
Visitas ordenadas por plaza, horario y especialidad.

Niveles de servicio
Semáforo por orden según la hora comprometida.

Checklists
Plantillas por orden o por tarea, con evidencia obligatoria.

Materiales e inventario
Serie, lote y ubicación, ligados al almacén del técnico.

Gastos del servicio
Cada gasto con la fotografía del comprobante.

Firmas y hoja de servicio
Cierre con firma del cliente y del técnico.

Trabajo sin conexión
La app opera sin señal y sincroniza después.

Facturación y cobranza
La orden cerrada pasa a factura CFDI y cobro.

Proyectos
Órdenes ligadas al avance, presupuesto y costo real.

eTradie IA (opcional)
Resume la orden y mejora la redacción de los reportes.

Asistencia
Registro de jornada del técnico en la misma app.



Lo que gana su operación

1. **Servicios a tiempo**
   Lo vencido y lo que está por vencer queda a la vista del supervisor.
2. **Evidencia de cada servicio**
   Reporte fotográfico y hoja de servicio con firmas.
3. **Inventario por técnico**
   El material se descuenta al registrarlo en la orden.
4. **Tiempo real del personal**
   Llegada, inicio y cierre con fecha y hora.
5. **Mejor asignación**
   Carga y productividad de cada técnico antes de asignar.
6. **Cobro más rápido**
   La factura sale de la orden cerrada, sin recapturar.

ETRADIE® SUITE

Conectado con el resto de su empresa

eTradie® FSM forma parte de eTradie® Suite. Su empresa contrata los módulos que necesita y suma otros cuando crece.



Tablero de órdenes de trabajo con los indicadores del periodo.

CRM y Ventas
De la oportunidad y la cotización a la orden de trabajo.

Inventario y Compras
El material de campo sale de su almacén, con series y lotes.

Recursos humanos
Expediente del técnico, vacaciones e intranet.

Atención a clientes
Solicitudes, WhatsApp y correo del cliente en una bandeja.

Facturación y Cobranza
CFDI, cobranza y costo real de cada servicio.

Asistencia
Registro de jornada del técnico en la misma app.



Su información, protegida

Conexión cifrada, roles y permisos por módulo, información separada por empresa y archivos de evidencia que solo se descargan con sesión y permiso. El seguimiento de ubicación se activa por usuario.



eTradie

¡más eficiente, más rentable!®

Lleve su operación de campo a eTradie® FSM

Solicite una demostración guiada con los servicios de su empresa.

1. Arranque	2. Configuración	3. Carga inicial	4. Capacitación	5. Acompañamiento
Revisión de su proceso actual.	Servicios, checklists, SLA y almacenes.	Clientes, sucursales, técnicos y material.	Oficina, supervisores y técnicos.	Seguimiento en las primeras semanas.

www.etradie.mx
info@etradie.mx
Oficina: (+52) 55 9000 0232
WhatsApp: (+52) 55 6911 4497

Montecito 38, Piso 32, Oficina 37 (WTC)
Colonia Nápoles, Benito Juárez
C.P. 03810, Ciudad de México

Todos los derechos reservados · eTradie® Technologies · IMPI: registros de marca 2485747 y 2715385; expedientes 2806924 y 3086590.