



SolarPro

Servicio Post-venta

Propósito del puesto

Gestionar y documentar la atención post-venta desde el ticket hasta el cierre, garantizando SLA, correcta aplicación de garantías/servicios y satisfacción del cliente.

Áreas de efectividad

- Gestión de tickets y atención al cliente
- Coordinación de garantías y servicios
- Calidad, documentación y NPS

Tabla estratégica

Área de Efectividad	Método de Medición	Entregables
Gestión de tickets y atención al cliente	TPR $\leq$ 24–48 h; % SLA; % clasificación correcta	Tablero CRM; bitácora; agenda
Coordinación de garantías y servicios	: % OS cerradas con checklist/evidencia; % cumplimiento de fecha	OS garantía \$0 / con costo; cronograma; reporte de cierre
Calidad, documentación y NPS	NPS 30 días; % expedientes completos; lecciones aprendidas	Encuestas; expediente completo; dashboard KPI

1) Gestión de tickets y atención al cliente

Funciones

- Levantar ticket CRM/Trello con datos mínimos y canalizar al flujo post-venta.
- Clasificar caso y prioridad considerando SLA 48 h.
- Determinar si aplica garantía y explicar opciones al cliente.
- Coordinar con áreas técnicas para diagnóstico y agenda, sin prometer fechas sin confirmación.
- Registrar comunicación/acuerdos y programar recontacto cuando aplique.

Conocimientos

- BIND/Trello/CRM para tickets y trazabilidad.
- Tramitología básica CFE y conceptos FV.

2) Coordinación de garantías y servicios

Funciones

- Validar póliza y alcance; generar OS de garantía \$0 cuando aplique.
- Cuando no aplique, elaborar/solicitar cotización y gestionar VoBo interno.
- Programar servicio/mantenimiento con el área técnica.
- Dar seguimiento a ejecución y checklist; subir evidencias y cerrar caso.
- Enviar reporte de cierre al cliente y actualizar CRM/KPI.

Conocimientos

- Políticas y límites de garantía.
- Componentes y fallas típicas FV.

3) Calidad, documentación y NPS

Funciones

- Coordinar encuesta NPS a 30 días y levantar ticket ante alertas.
- Mantener expediente completo por caso y evidencia de cierre al día.
- Monitorear KPI post-venta y emitir informe mensual.
- Retroalimentar a Operaciones/Ingeniería sobre fallas recurrentes.
- Acompañar capacitación al cliente con Ingeniería.

Conocimientos

- Gestión de encuestas/NPS y análisis básico.
- Gestión documental en Trello/CRM.

Competencias

Organización del Trabajo: Organiza información en formatos siguiendo procedimientos.

Orientación a la Calidad: Gestiona cumplimiento de estándares y documentación.

Trabajo en Equipo: Colabora con áreas técnicas y administrativas.

Toma de Decisiones: Decide con datos y políticas en tiempos adecuados.