

ASISTENCIA TÉCNICA TELEFÓNICA



Servicio de Asistencia Técnica

Cubrimos todos los aspectos formativos y técnicos

Sabemos que de esta forma el cliente nos premiará con su fidelidad y volverá a confiar en **Carsmarobe**.



ÁREA DE ASISTENCIA TÉCNICA

Talleres

- Servicio pensado para Talleres Multimarca
- Servicio técnico telefónico, en tiempo real.
- Horario de 9:00 a 18:00 horas, de Lunes a Viernes.
- 12 meses al año, no te dejamos solo.
- Resolución inmediata o en un plazo máximo de 4 horas.

Garantías

- Servicio pensado para fabricantes, re- manufacturadores tiendas y distribuidores.
- Intermediarios entre tienda y taller en incidencias.

el cliente demanda soluciones

Protocolo de Asistencia técnica

Los pasos a seguir en asistencia técnica

Comprometidos hasta el final, así es **Carsmarobe**.

• ASISTENCIA TÉCNICA:

1 INICIO DE SERVICIO Y CONTRASEÑA El taller asociado a CETRAA dispondrá de una contraseña. Se debe rellenar un excel por la asociación con los miembros interesados, dando entre otros datos Teléfonos (fijo y móvil) .	2 LLAMADA AL CALL CENTER El técnico del taller llama de fijo a fijo, en tarifa plana (por el ADSL) y un técnico de Carsmarobe atiende la incidencia diciendo: “Servicio técnico CETRAA dígame” ya que aparece un “pop up” con el taller que llama.	3 FILTROS DE SEGURIDAD Se solicitan los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none">• Código de taller-filtro seguridad• Vehículo• Código motor• Año Dependiendo de la marca, a veces se solicitan otros datos.	4 TIPO DE INCIDENCIA Información – se le envía por fax, email... Avería - se van mandando tareas, esquemas y pautas a seguir, incluso información técnica hasta su resolución.
5 CIERRE DE INCIDENCIA Se solicita al taller que nos informe del cierre de la avería , en el caso de hacerlo, en su siguiente llamada se le pregunta, para nuestra estadística interna.	6 ESTADÍSTICA Mensualmente , Carsmarobe se compromete a informar a CETRAA sobre la marcha del servicio, con datos estadísticos que reflejen el servicio solicitado.	IMPORTANTE CETRAA designará a un responsable para dar altas de asociados en el servicio e informar al asociado del nº tño. al que debe llamar (916852886), así que solo se puede llamar a través de nº tño. dados de alta.	9 DE CADA 10 LLAMADAS SE ATIENDE AL 1er. INTENTO

el cliente demanda atención técnica

Aspectos destacados del DAT

Marcamos la diferencia en este servicio a talleres

Somos parte del negocio, nos comprometemos hasta el final, así es *Carsmarobe*.



- **Técnicos propios** con dilatada experiencia profesional en taller.
- **Soporte técnico** en diagnosis Multimarca.
- **Soporte técnico** de comprobación de Garantías para Tiendas Especializadas.
- Utilización de distintos **equipos de diagnosis**.
- Interpretación de **códigos** de averías.
- Seguimiento y solución de averías en **tiempo real**.
- Gestión y envío de **documentación** técnica.

• ASISTENCIA en REMOTO

- Servicio que requiere los siguientes elementos para garantizar el correcto servicio



el cliente demanda atención técnica

Asistencia en Remoto

Los pasos a seguir en asistencia técnica en remoto

Comprometidos hasta el final, así es **Carsmarobe**.

• ASISTENCIA en REMOTO

<p>1 INSTALACIÓN SOFTWARE</p> <p>El taller asociado se baja de la pagina de Internet la aplicación:</p> 	<p>2 CONEXIÓN</p> <p>El técnico del taller conecta su máquina de diagnóstico al vehículo y ejecuta el sistema a diagnosticar. Hace doble CLICK sobre el icono que se bajo en el 1^{er} paso.</p>	<p>3 Aparecerá en la pantalla:</p> 	<p>4 CLAVE DE ACCESO</p> <p>El técnico llama a asistencia técnica indicando su clave de usuario, y solicita asistencia remota indicando el nº ID y la contraseña que le aparece en el paso 3º</p>
<p>5 ENTRA CARSMAROB</p> <p>A partir de este momento, asistencia técnica toma los mandos del ordenador del asociado.</p>	<p>6 PROTOCOLO de SEGURIDAD</p> <p>Una vez terminada la conexión no será posible controlar el ordenador del asociado si este no nos facilita una nueva ID y contraseña</p>	<p>7 SOPORTE</p> <p>Clientes abonados a: CETRAA con máquina de diagnóstico asociada a PC o con conexión de internet. El remoto no está enfocado a leer memoria de averías de vehículos ni fallos propios.</p>	<p>8 SOPORTE</p> <p>La ayuda remota esta enfocada para adaptaciones, lectura de parámetros y visualizaciones gráficas como señales de osciloscopio etc.</p>

el cliente demanda atención técnica

Nuestras ventajas competitivas

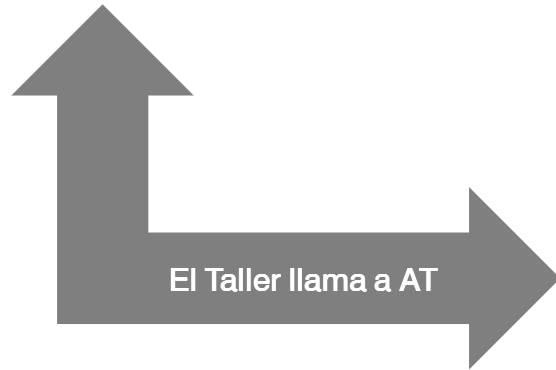
Las razones de nuestro liderazgo en Asistencia Técnica

Desde nuestras instalaciones atendemos todo tipo de consultas, dudas, datos... dando de esta forma asistencia al profesional y agilizando su trabajo.



los técnicos aportan soluciones

- **El 96%** de las incidencias son resueltas por nuestros técnicos.
- **El 94%** de las incidencias son atendidas y resueltas en el primer contacto o comunicación con el cliente.
- Contamos con la confianza de 5.000 talleres de diferentes perfiles..
- **En menos de 4 horas**, es enviada la información que el cliente requiere para la solución de su consulta.
- **El 100%** de las consultas son seguidas hasta el final.
- **Más de 350** consultas son atendidas y resueltas por nuestro equipo de profesionales diariamente.
- Servicio de Atención Técnica cuenta con un **sistema informático propio** de gestión on-line, respetando la **confidencialidad** de todos los datos utilizados.
- **Atención personalizada a redes** (Asistencia Técnica “nombre de la red” Dígame)





Cars Marobe, S. L.
C/ Mercurio 1
Pol. Ind. La Fuensanta.
28936 Móstoles
Telf.: 91 645 52 15 / Fax: 91 645 27 15
coordinacion@carsmarobe.com
www.carsmarobe.com

