



WELCOME!

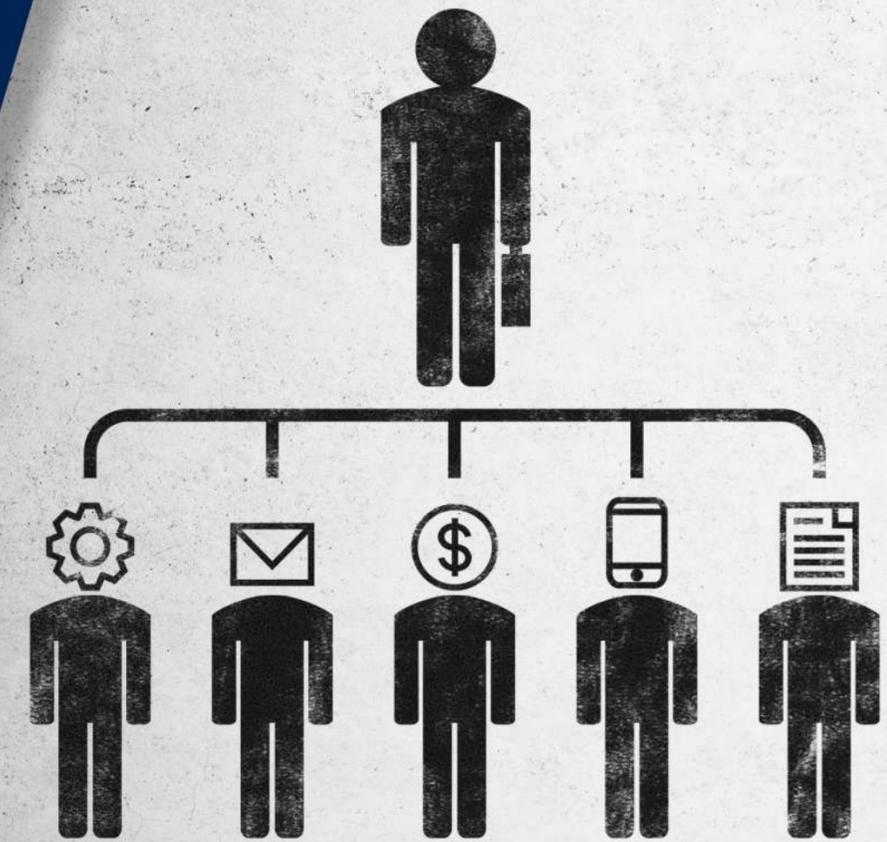
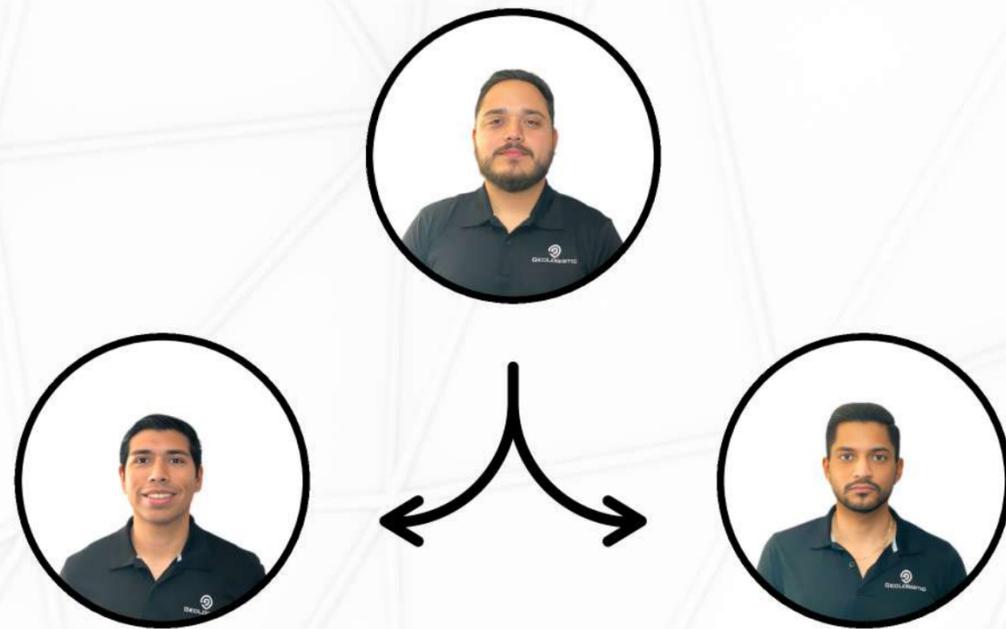
OBJETIVOS DE LA CAPACITACIÓN

- Proveer herramientas para la autogestión
- Capacitar en el uso correcto de la plataforma Mi Geologic
- Aclarar cuándo y cómo solicitar soporte
- Explicar los niveles de urgencia y los roles dentro del equipo

DEFINIR RESPONSABLES PARA LA SOLICITUD DE SOPORTE

Es importante centralizar la solicitud de soporte para evitar:

- Duplicación de solicitudes
- Malentendidos o información contradictoria
- Saturación de los canales de soporte
- Centralizar el soporte mejora la calidad del servicio y facilita la priorización de problemas





NUESTRO ROL: FACILITADORES Y GUIADORES EN LA OPERACIÓN

- Proveemos herramientas y capacitación para que gestionen sus unidades de manera autónoma
- Nos enfocamos en capacitarlos para que tomen decisiones correctas y ejecuten las acciones necesarias



¿POR QUÉ NO OFRECEMOS SOPORTE 24/7?



- Fuera del horario laboral, no hay acciones adicionales que podamos realizar de forma remota
- La mayoría de las soluciones requieren intervención física en la unidad, como un GPS que no reporta

LUNES	(ABIERTO) 7:00 AM - 19:00 PM
MARTES	(ABIERTO) 7:00 AM - 19:00 PM
MIÉRCOLES	(ABIERTO) 7:00 AM - 19:00 PM
JUEVES	(ABIERTO) 7:00 AM - 19:00 PM
VIERNES	(ABIERTO) 7:00 AM - 19:00 PM
SÁBADO	(ABIERTO) 9:00 AM - 15:00 PM
DOMINGO	(CERRADO)

DEFINIR ROLES Y ENVÍO DE COMANDOS



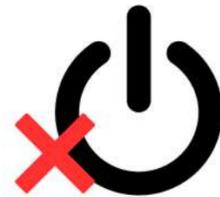
JUAN PÉREZ
OPERADOR



ADRIANA SILVA
ADMINISTRADORA



ENVÍO DE COMANDOS



RASTREO Y MONITOREO



REPORTES E INFORMES



ENVÍO DE COMANDOS



RASTREO Y MONITOREO

REPORTES E INFORMES



¿CUÁNDO CONTACTAR A SOPORTE GEOLOGISTIC?



**LA UNIDAD LLEVA
MÁS DE 1 HORA SIN
SEÑAL O SIN
SATÉLITES**



**LOS SENSORES DE
VOLTAJE NO
REPORTAN
CORRECTAMENTE**



**EL PROBLEMA
PERSISTE DESPUÉS
DE UNA REVISIÓN
MECÁNICA**



NIVELES DE URGENCIA PARA CONTACTAR SOPORTE

BAJA URGENCIA

Usar WhatsApp para generar un ticket



MODERADA URGENCIA

Generar un ticket en MiGeologicistic



ALTA URGENCIA

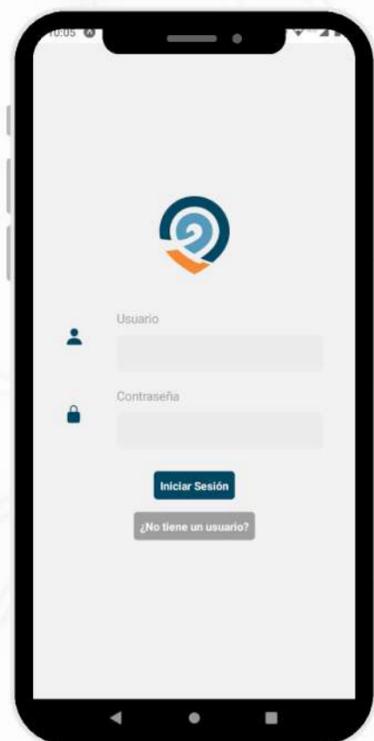
Contacto directo



USO DE MI GEOLOGISTIC APP PARA GENERACIÓN DE TICKETS



PASOS PARA GENERAR UN TICKET:



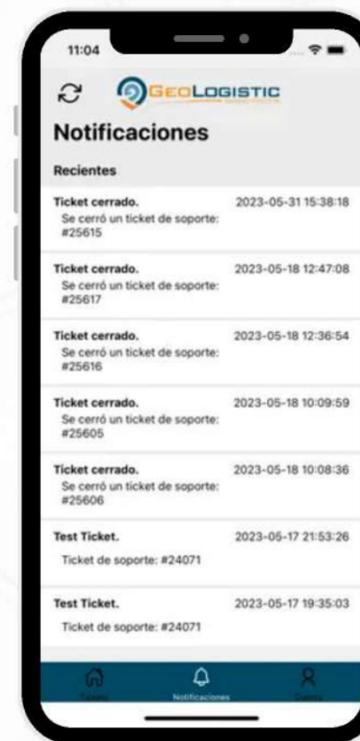
**DESCARGA LA
APLICACIÓN**



INICIA SESIÓN



CREA TU TICKET



DA SEGUIMIENTO



CONTÁCTANOS

RECURSOS PARA LA AUTOGESTIÓN



MANUAL



VISUAL

VIDEOS



TUTORIALES

GUÍAS



DOCUMENTADAS



PROBLEMAS COMUNES DEL GPS Y SOLUCIONES BÁSICAS

1

FALTA DE COBERTURA MÓVIL



2

SENSORES DESCONECTADOS
O FALLANDO



3

PROBLEMAS DE
ALIMENTACIÓN



SOLUCIONES BÁSICAS: REVISAR LA COBERTURA Y SENSORES ANTES DE SOLICITAR SOPORTE

ELEMENTOS Y HERRAMIENTAS DE APOYO



1

GEOCERCAS

Identificar zonas de cobertura limitada.

2

NOTIFICACIONES

Alertas cuando la unidad pierde conexión por suministro de batería y cuando se pierde la señal por más de una hora.

3

APP SENSOLATOR

Panel en tiempo real para monitorear sensores como ignición, señal y voltaje.



**¡MUCHAS GRACIAS
POR SU ATENCIÓN!**