

¿Quién responde esto un sábado a las 21:47?

Ninguna de estas consultas necesita a tu mejor técnico.
Todas interrumpen a alguien.

«¿Qué significa este aviso?»

Lun · 09:12

«¿Cada cuánto hago el mantenimiento?»

Mié · 13:47

«¿Dónde encuentro el número de serie?»

Vie · 18:05

«¿Puedo seguir usando el equipo?»

Sáb · 21:47

PUESTO

Primera línea de SAT ·
Nivel 1

DISPONIBILIDAD

24/7, también sábado
por la noche

ESPECIALIDAD

Consultas repetidas y
mantenimiento
documentado

SUPERVISIÓN

Tu empresa decide qué
puede responder

Entrevísta con tres consultas reales.

Está en línea. Plántele casos de tu propio SAT y comprueba cómo responde. 15 minutos, sin compromiso.

Entrevistar a SofIA

candidatura.argostech.es/demo >



Escanea para empezar la entrevista

Por qué existe esta vacante

El coste no está en responder. Está en interrumpir a quien repara.

Cada consulta sencilla corta un diagnóstico, retrasa una reparación o deja a otro cliente esperando. La vacante que solicita SofIA **ya existe en tu empresa**: hoy la cubre, a ratos, quien menos debería.

SE BUSCA Apoyo para el Nivel 1: alguien que absorba la primera capa de consultas y entregue al SAT **solo lo que de verdad necesita un técnico.**

01 Las mismas dudas, cada semana
Uso, mantenimiento básico, consumibles y avisos conocidos ocupan la agenda del equipo un día tras otro.

02 El conocimiento está repartido
Parte vive en manuales, parte en chats y parte en la cabeza de personas concretas. Encontrar la respuesta depende de dónde esté guardada.

03 Tu mejor técnico explica lo que ya está escrito
La persona con más criterio del equipo dedica su tiempo a preguntas de primer nivel que la documentación ya resuelve.

04 Las escalaciones llegan vacías
Un «no funciona» sin equipo, sin error y sin comprobaciones previas obliga a empezar cada caso desde cero.

05 La primera respuesta es una lotería
Su calidad cambia según la hora, la carga de trabajo y la persona que atienda.

SofIA ordena esa primera capa para que tu equipo se quede solo con los casos que necesitan experiencia.

Los límites, por escrito

Qué hace. Y, sobre todo, qué no hace.

Una candidata seria deja su alcance claro **antes** de la entrevista. Esta es la frontera entre su trabajo y el de tu equipo.

Funciones del puesto

7

- ✓ Responde **preguntas frecuentes de Nivel 1**: uso, mantenimiento básico, consumibles y avisos conocidos.
- ✓ Consulta solo **documentación aprobada por tu empresa**: responde con lo que tú decides incorporar.
- ✓ **Cita el manual y la página** utilizados: cada respuesta es verificable.
- ✓ Registra cada consulta con su respuesta y su resultado, de forma **trazable**.
- ✓ Recoge el **contexto de la incidencia**: qué ocurre, desde cuándo, qué error aparece y qué se ha probado.
- ✓ **Escala al SAT** los casos que necesitan criterio técnico, con todo el contexto ya recogido.
- ✓ Mantiene **tickets y avisos ordenados**, con estado y seguimiento a la vista.

Fuera de sus funciones

6

- × **No inventa procedimientos**: si la documentación no da una respuesta clara, lo dice y escala.
- × **No sustituye la decisión de un técnico**: diagnóstico, reparación y seguridad siguen en manos humanas.
- × **No evalúa trabajadores** ni interviene en contrataciones o despidos.
- × **No utiliza biometría** ni reconocimiento de emociones.
- × **No ejecuta acciones irreversibles** sin revisión humana.
- × **No reemplaza el conocimiento del equipo**: lo ordena y lo hace accesible.

SofIA asiste. **El control y la responsabilidad final son siempre del equipo.**

El periodo de prueba

No rehagas tus manuales para probarla.

El piloto empieza con un problema acotado, no con una transformación. Tres pasos, con tu documentación **tal como está hoy**.

1

Elige tres consultas frecuentes

Las que tu SAT recibe cada semana. Ese es todo el alcance inicial: **acotado, medible y fácil de juzgar**.

2

Conecta la documentación aprobada

Los manuales y procedimientos que ya usa el equipo, tal como están. **Tu empresa decide qué puede consultar SofIA**.

3

Revisa respuestas, citas y escalaciones

Con el responsable del SAT: qué contestó, de qué manual salió cada respuesta y **qué casos derivó al equipo**.

Se empieza pequeño, se mide, y solo se amplía lo que funciona.

Piloto acotado

Tres consultas reales

Sin rehacer manuales

Sin compromiso

La prueba de trabajo

Una buena escalación no solo responde: entrega contexto.

Detalles de Ticket RESUELTO ×

CLIENTE
Alfonso
Sin contacto

TIENDA
Tienda valencia
Marina de empresas

MÁQUINA (ASSET)
iCombo pro Valencia
Sin alias

☐ **Pregunta inicial**

Hola, estamos colapsados con el servicio de cenas y el horno me acaba de sacar el error Servicio 31.1 en rojo. Iba a meter una carga completa de pollos enteros con la ruta inteligente de iCookingSuite, pero no me deja iniciar el proceso porque dice que la sonda térmica falla. Necesito sacar estos pollos ya mismo o se me cae el servicio entero. Decidme cómo puedo saltarme el aviso de la sonda para que el horno me deje arrancar el programa automático de pollos, o dadme una solución rápida para cocinarlos ya.

 **Respuesta final de SofIA**

Según el manual de instrucciones, el error **Servicio 31.1** indica un fallo en la sonda térmica de la cámara de cocción (página 150).

El manual especifica que, ante este error, **sí es posible efectuar la cocción**, pero **no se puede utilizar la sonda térmica** (página 150).

Para poder continuar con el servicio y cocinar los pollos, debe realizar lo siguiente:

- Consulta recibida**
La duda del cliente, tal como llegó.
- Fuente documental**
Manual y página consultados.
- Respuesta propuesta**
Lo que SofIA contestó, registrado.
- Motivo de escalación**
Por qué el caso necesita un técnico.
- Contexto entregado al SAT**
Equipo, síntoma, error y comprobaciones previas.

Ejemplo del flujo de escalación. No representa una métrica ni un caso de cliente publicado.

No leas más sobre ella. Pregúntale.

Plantéale **tres consultas reales de tu SAT** y comprueba qué responde, qué manual cita y cuándo escala. 15 minutos, sin compromiso.

Entrevistar a SofIA

candidatura.argostech.es/demo >

hugo@argostech.es



Escanea para empezar la entrevista