Requerimientos

Gestión de llamadas de asesoría (Ticket de servicio)

1).- Se requiere de gestionar las llamadas telefónicas por parte de los clientes para solucionar dudas o dar asesoría en cuanto al producto del cual se tiene garantía

1.1).- Se debe contar con un sub proceso el cual gestione los TS para los distintos tipos de clientes

1.2).- Las sesiones de supervisores debe contar con una pantalla en la cual se muestren los TS que se han atendido

1.2.1).- El formulario debe contar con filtros para mostrar el listado de los TS por fecha de creación, Supervisor que creo el TS, Marca, modelo, Estado y municipio

1.3).- Se debe crear un sub módulo en donde se almacenen los TS que se han atendido así como si ya fue cerrado o fue atendido en un PreNAS

1.4).- Se debe contar con la posibilidad de crear un PreNAS a partir de un TS y que este guarde referencia del TS del que fue creado

2).- Se requiere guardar la información del producto del cual se está dando la asesoría así como una descripción breve del cliente que está llamando esto se conocerá TS.

2.1).- Se debe de contar con campos como nombre de cliente, datos de la falla, modelo, marca del producto y teléfono (obligatorio), así como dirección, correo electrónico serán opcionales

2.2).- Al crear un TS se debe mostrar un catálogo de los productos por marca, modelo

2.3).- Cuando se realice algún tipo de asesoría a una tienda se debe contar con campos para poder seleccionar una tienda y la sucursal que está requiriendo la asesoría además de que debe de contar con los datos del producto así como la falla reportada

2.4).- Se debe generar un estatus cuando se concluya con la llamada

2.4.1).- Resuelto: Se utilizara para indicar que la llamada fue satisfactoria y se pudo dar solución al cliente

2.4.2).- Canalizado a centro de servicio: se utilizara para dar seguimiento y canalizar al cliente un centro de servicio además de que se le dará un folio de atención que será el No TS

2.4.3).- Cerrado: Sera cuando un cliente se le genero un Folio de atención y no se le dio seguimiento por el usuario, además de que después de 30 días el TS se cerrara

3).- El TS debe servir para poder dar información al cliente y orientarlo al centro de servicios y poder indicar al centro de servicio que un cliente acudirá para llevar un equipo a reparar

3.1).- Es caso de que no se pueda dar solución al cliente se debe generar un proceso para dar solución al cliente

3.1.1).- Se debe generar un documento en el cual indique a que centro de servicio va a ser canalizado u otra información concerniente a esto

3.1.2).- Se debe enviar por correo electrónico si el cliente cuenta con este

ATR

1).- Se debe de contar un módulo el cual genere una agrupación de PreNAS y luego de ser aprobados de NAS para ser atendidos por uno o varios centros de servicio y se tenga el mejor control de los NAS que son que están dentro del ATR

1.1).- Cuando se cree un ATR, se debe poder indicar que NAS o PreNAS estarán en este

1.2).- El ATR debe poder contar con la pasibilidad de asignar a uno o más centros de servicio para dar la atención

1.3).- Cuando se haya aceptado el PreNAS y se transforme en NAS este debe de contar con la información de a que ATR pertenece

1.4).- Se debe contar con un listado de ATR para poder entrar a estos y saber el estatus de cada uno de los NAS o PreNAS

2).- El módulo de ATR estará disponible para los clientes de tipo tienda y Tienda-Cliente

2.1).- Cuando se cree un PreNAS se debe contar con la posibilidad de asignarlo a un ATR

3).- Se debe contar con un sistema de catálogos que puedan apoyar a los procesos de PreNAS, NAS y ATR

PreNAS

1).- Se debe crear una entidad donde se maneje todo lo relacionado a una orden de servicio tanto los datos del cliente, producto, garantía, etc. hasta que se pueda aprobar la orden de servicio

2).- Todos los PreNAS deben ser llenados por lo centros de servicio al recibir el equipo por parte del cliente obedeciendo a las reglas de negocio

3).- Todos los PreNAS debe ser autorizados por los supervisores de Suncorp

4).- Los PreNAS debe ser almacenados en una bandeja de entrada para cada uno de los supervisores a los cuales corresponda el PreNAS

5).- La información del PreNAS debe poder ser transferida al siguiente nivel del documento después de ser aprobado

6).- Se debe contar con un semáforo de atención de servicio y un sistema de alerta para el supervisor, gerente de servicio y gente de operaciones en caso de que los PreNAS no sean atendidos

NAS

1).- Se debe tener una entidad que remplace al PreNAS cuando este sea aceptado y debe poder ser capaz de obtener toda la información de su antecesor PreNAS, esta entidad será conocida como NAS

2).- El NAS debe contar con la propiedades para seguir y poder manejar la información derivada de los procesos y el flujo de este proceso debe ser manejada por las distintos actores del proceso por medio del sistema

3).- El NAS debe contar con un flujo de estados para llevar un control del proceso de las ordenes de servicio

4).- El NAS de contar con la interacción de módulos como facturación, pagos, almacén, etc.

Almacén

1).- Se debe de contar con un sistema de almacenes dinámicos para los centros de servicios y poder manear los equipos a reparar, refacciones y otros

2).- Se debe de contar con un sistema de catálogos para apoyar el uso de un catálogo para todos los centros de servicio

3).- Se debe contar con un sistema de altas y bajas para el almacén principal de Suncorp

4).- Se debe contar con un sistema principal para Suncorp para el control de equipos y refacciones

Pagos

1).- Se debe de contar con un sistema o modulo para el manejo de pago a los centros de servicio

2).- Este debe estar ligado al módulo de NAS y ATR

3).- Se debe adaptar un proceso el cual automatice la forma de pago

Catálogos

1).- Se debe contar con catálogos que maneje el sistema desde los menús hasta el control de usuarios

2).- Se debe contar con catálogos que manejen las direcciones

3).- Se debe contar con catálogos para almacenar los contactos de las clientes, proveedores, etc.

4).- Se debe contar con catálogos para el manejo del sistemas de PreNAS, NAS

5).- Se debe contar con catálogos para el manejo de proveedores, clientes, vendedores

6).- Se debe contar con catálogos para el manejo de operaciones de facturación, almacén, pagos

7).- Se debe contar con un catálogo para clientes resguardando los distintos tipos que se tiene

8).- Se debe contar con un catalogo

Reportes

1).- Se requiere que los reportes puedan ser vistos en la paina web pero también en formatos generales y conocidos como Word, Excel, PDF

2).- Reporte de pagos para centros de servicio

3).- Reporte de equipos en indemnización por marca y vendedor

4).- Reporte de compra