1.-Encuadre del estudio

1.1.-Resumen

Retomando el estudio realizado a la empresa Suncorp electronics se busca realizar la integración del ERP primavera (el cual ya á sido implementado) con un sitio web orientado a sus proveedores los cuales se encargan de realizar tareas de servicio hacia los clientes que se encuentran en el interior de la república.

1.2.-Descripcion de la empresa y su entorno

1.2.1.-Localizacion

La empresa Suncorp tiene su sede localizada en México Distrito Federalen Felipe Carrillo Puerto 410. 11440, delegación Miguel Hidalgo y es considerada la.

Actualmente Suncorp opera con un centro de servicios central que esta complementado con Centro de servicios foráneos los cuales se encarga de realizar la reparación de equipos que tiene o no garantía y son considerados proveedores y que dan servicio a los clientes de Suncorp.

Suncorp tiene un proceso organizacional en el cual sitúa las tareas a sus supervisores los cuales se encargan de realizar la supervisión de los centros de servicio foráneos.

1.2.2.-Organigrama

1.2.3.-Servicios que presta

En Suncorp se realizan las siguientes actividades:

* Principalmente está orientada al servicio y reparación de equipos electrónicos los cuales en general son por reclamo de garantía por parte del cliente final actuando como un servicio a clientes de LG, Samsung, Sony, RCA, etc.
* Suncorp brinda servicio a otro tipo de clientes conocidos como tiendas las cuales venden los equipos electrónicos de las marcas antes mencionadas y los cales son considerados clientes, estos pueden solicitar el apoyo en la reparación o indemnización del aparato electrónico.

2.- Objetivo de la implementación del Sistema web

El principal objetivo es establecen una integración con el ERP con el fin de establecer una homologación tanto en la información como en los procesos de la operación, esto ayudara a la optimización de los procesos ya que todo el peso de la operación recae en los supervisores de Suncorp, una de necesidades es que se deleguen varias tareas al sistema y a los centros de servicio foráneos por medio del sitio web el cual deberá agilizar la documentación de en cuanto el proceso de reparación, agilizar la operación de los supervisores en Suncorp y en consecuencia mejorar los tiempos de reparación y ahorro de recursos económicos

3.-Analisis de requisitos

El objetivo de este documento es detallar el funcionamiento que tiene los centros de servicio foráneos así como su interacción con el corporativo, con el fin de poder llegar a establecer las necesidades del corporativo para el manejo de los centros de atención foráneos e implementar el sitio web que proveerá de cierta autonomía a estos.

3.1.-Situacion Actual

En la actualidad Suncorp cuenta con el ERP primavera el cual se encuentra en condiciones para el funcionamiento sin embargo es esencial que se establezca una interacción con los centros de servicio foráneo los cuales se encargaran de alimentar de información ya que en este momento el peso de la operación recae en el los supervisores del corporativo

3.2.-Procesos

En este apartado se realizara la descripción de los procesos encontrados en por Zuma Ti y se describe cada uno de los procesos relacionados con los cetros de servicios foráneos.

3.2.1.- Solicitud del cliente para el reclamo de garantía

Cuando un cliente realiza la compra de un equipo este reside el ticket de compra y un comprobante de garantía este tiene un tiempo de vigencia ya que varía dependiendo del equipo electrónico en caso de que este llegue a fallar se debe acudir a un centro de servicio.

3.2.2.- Recepción de equipo en centro de servicio foráneo

Cuando un equipo falla y acude a un centro de servicio foráneo este se encarga de verificar la documentación necesaria para poder realizar el servicio de reparación del equipo electrónico

Para poder aceptar un equipo a reparación el centro de servicio debe validar la documentación la cual es

* Ticked de compra
* Certificado de garantía
* Copia de identificación oficial

Cuando se confirme que la documentación es correcta se procederá a recibir el equipo y a realizar la digitalización y carga de la documentación entregada por el cliente posteriormente además será necesario realizar el registro de información necesaria para dar alta al equipo y usuario

* Dirección con campos: Estado, Municipio, colonia, código postal, calle y número interior y exterior
* Datos del contacto: Representante del Centro de servicio, Fecha de recepción de equipo a Centro de servicio y No de oren de servicio
* Datos de Equipo: Tienda, Sucursal, Fecha de compra, Marca (catalogo), Producto (Catalogo), Falla reportada, Numero de serie del equipo y numero de ticket

3.2.3.-Diagnostico de equipo

En este paso el técnico del centro de servicio foráneo deberá realizar el diagnóstico del equipo en la cual surgirán varias vertientes

3.2.3.1.- Equipo no Reparable

Cuando el técnico del centro de servicio determine que el equipo no es reparable o no es costeable para el centro de servicios se seguirá el siguiente proceso

3.2.3.1.1.-Informar a supervisor

En este caso el Centro de servicio indica que el equipo no es reparable o no costeable por lo que enviara la documentación y evidencias de esto.

3.2.3.1.2.- Validación de evidencias

El supervisor solicitara al centro de servicio foráneo tras verificar la información (tanto la evidencia como la documentación presentada por el cliente) el supervisor procederá a realizar la petición del equipo en caso del equipo (si así se requiere) para iniciar el proceso de indemnización.

3.2.3.1.3.- Envió y recepción del equipo

Al recibir el equipo él y validar que todo el proceso cumplió con todas las reglas de negocios internas del proceso es correcta el único que podrá autorizar la indemnización sea el gerente de operaciones

3.2.3.1.4.- Cierre del NAS por indemnización

Cundo el Gerente de servicios haya validado la documentación y recibido el equipo (Si aplica) se procederá a realizar el cierre del NAS

3.2.3.2.- Equipo reparable Con refacciones

Cuando el técnico haya realizado el diagnóstico y concluye que el equipo requiere de refacciones para su reparación se deberá seguir el siguiente flujo

3.2.3.2.1.- Captura de diagnóstico y solicitud de refacciones

Cuando ya se cuente con el diagnóstico del equipo el centro de servicio foráneo deberá realizar la petición de refacciones al corporativo.

3.2.3.2.2.- Validación de diagnóstico y refacciones

El corporativo deberá realizar una validación del diagnóstico y verificar que es correcto además de verificar que las refacciones solicitadas son las correctas en caso de que no, el técnico del corporativo solicitara una entrevista con el técnico del centro de servicio foráneo para confinar, asistir en el diagnóstico y posterior envió de refacciones

3.2.3.2.3.- Reparación de equipo

Cuando el equipo se realice la reparación del equipo se procede a realizar el centro de servicio foráneo procederá a contactar al cliente.

Cuando el cliente reciba el equipo este tendrá que firmar la orden de servicio en conformidad con la reparación del equipo.

3.2.3.2.4.- Cierre de NAS - Reparación de equipo con refacciones

El centro de servicio foráneo realizara el contacto con el supervisor para realizar él envió de la documentación y principalmente de la orden de servicio firmada por el cliente, En el momento que el supervisor reciba la orden de servicio física y firmada procederá a cerrar el NAS.

3.2.3.3.- Equipo reparable sin refacciones

Posterior al diagnóstico si el técnico del centro de servicio concluye que el equipo puede ser reparado por el equipo tendrá la liberad de realizar la reparación del equipo sin necesidad de informar al corporativo

3.2.3.3.1.- Reparación de equipo y entrega al cliente

Cuando el equipo sea reparado el centro de servicio foráneo se encargara de realizar el contacto con el cliente para que pueda recoger el equipo, cuando esto suceda el cliente debe firmar la orden de servicio.

3.2.3.3.2.- Cierre del NAS - Reparación de equipo sin refacciones

El centro de servicio foráneo deberá informar al centro de servicio foráneo para indicar que el equipo fue reparado y entregado por lo que procederá a enviar la orden de servicio firmada por el cliente al recibirla el supervisor procederá a cerrar el NAS

3.2.3.4.- Garantía invalida por negligencia de cliente

En caso de que el técnico del centro de servicio detecte que hay condiciones para invalidar la garantía del equipo por negligencia del cliente las cuales pueden ser humedad en el equipo, plaga, Golpes o maltrato, equipo abierto, entre otros, se deberá seguir el siguiente flujo

3.2.3.4.1.- Carga de evidencias

El técnico deberá documentar las evidencias que comprueben la invalides de la garantía con fotografías y la documentación que se considere necesaria.

3.2.3.4.2.- Informar cliente y supervisor

Cuando el técnico haya recabado la información necesaria para sustentar la invalides de la garantía el técnico informa al supervisor y al cliente, y procede a enviar la documentación y a entregar el equipo a el cliente

3.2.3.4.3.- Cierre del NAS - Garantía invalida por negligencia de cliente

En cuanto el supervisor reciba la documentación y compruebe las evidencias se procederá a cerrar el NAS

Las reglas de negocio que un centro de servicio foráneo pueda ser sancionado y provocar que el equipo sea llevado a indemnización serán las siguientes:

* El CSA tiene que ser diagnosticado en dos días y diagnosticado en siete días
* El diagnóstico y refacción deberán ser solicitados como máximo dos días después del diagnostico
* El centro de servicio deberá ingresar el equipo al sistema en un plazo de dos días naturales
* El equipo no ha sido reparado en un plazo de veinte días naturales

3.3.- Diagramas



3.4.-Areas de estudio

3.4.1.- Integración con ERP y Sitio Web

En la actualidad no se cuanta con