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 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 no hay un sistema que realice esta tarea por lo que no se puede completar el ciclo completo de la operaion.

3.2.-Descripcion de los 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 recibe el ticket de compra y un comprobante de garantía, este tiene un tiempo de vigencia el cual varía dependiendo del tipo de equipo electrónico en caso de que este llegue a fallar se debe acudir a un centro de servicio para hacer valida la garantía.

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 la siguiente:

* 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 corporativo 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 confirmar y 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 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.- Reingeniería de procesos de Suncorp

3.4.1.1.- Control de Garantías por parte de centros de servicio

Actualmente Suncorp se ve en la necesidad de delegar una tarea importante relacionada con la documentación que proporciona el usuario, ya que se desea que el centro de servicio realice la validación de la documentación por lo que se requiere que el centro de servicio conozca las vigencias y restricciones con respecto a la documentación por lo que es necesario que el sitio pueda proporcionar dicha información a los centros de servicio, ya que Suncorp desea implementar una nueva política con sus centros de servicio los cuales deban tener el conocimiento necesario ya que en caso de no cumplir con la se aplicaran sanciones.

Sin embargo la validación final seguirá siendo tarea del supervisor en el corporativo solo que este proceso se realizara en la parte final del proceso para poder agilizar el flujo de trabajo.

3.4.1.2.- Envió de refacciones descompuestas

Anteriormente Suncorp requería al centro de servicio enviar las refacciones descompuestas para poder enviar la refacciones nuevas y así realizar la reparación, sin embargo se ha detectado que este es un proceso que salvo por una excepción no es indispensable además de contribuir a la lentitud del proceso y a su vez a generar almacenamiento de refacciones que ya no tendrán ningún uso.

Como un punto adicional se ha detectado que algunos estados del norte así como fronterizos les es muy costoso realizar el envió de refacciones ya que requieren de sellos aduanales entre otros tramites además del costo del envío de estas.

3.4.1.3.- Envío de refacciones nuevas a centro de servicio

Como parte de la nueva forma de trabajo Suncorp ha generado un proceso en el cual al momento de recibir el diagnostico por parte del técnico del centro de servicio, el supervisor recibe el diagnóstico y si a su juicio el diagnostico parece incorrecto este realizara una validación con el técnico en las instalaciones de Suncorp para evaluar y en su caso corregir el diagnóstico y en consecuencia el correcto envío de las refacciones

Uno de los puntos es que en muchas ocasiones incluso con la validación del técnico en Suncorp se ha detectado que se puede dar el caso de que se envíen refacciones más de una ocasión por distintas razones ya sea porque las refacciones se dañaron en el proceso de envío, la pieza enviada no es compatible, o bien termino siendo un problema que no estaba relacionado con la refacción específica, por lo que se deberá contemplar esta situación.

3.4.1.4.- Estatus para el control de los procesos

Como parte esencial de los procesos en Suncorp se realiza a través de cambios de estatus para manejar el flujo que pueda llevar un equipo en reparación el cual trabaja con un Numero NAS que es con el que se trabajara todo el proceso del equipo en reparación.

3.4.2.- Procesos

Con la implementación del ERP primavera ha surgido la necesidad de realizar una integración de procesos e información con los centros de servicios por lo que se han detectado una serie de procesos que debe ser integrados al sistema Web para complementar a Primavera

3.4.2.1.- Ingreso de un equipo al centro de servicio

Uno de los problemas encontrados en los procesos de Suncorp es que la mayor parte de las tareas recae en los supervisores por lo que se requiere que los centro de servicio realicen tareas de validación y aplicación de las reglas de negocio de acuerdo a esto se necesita que el sitio provea de las herramientas necesarias para que esto se pueda lograr ya que de lo contrario el centro de servicio deberá ser sancionado.

Al momento en que un cliente lleva su equipo al centro de servicio se debe validar que la documentación presentada por el cliente la cual es:

* Ticket de compra
* Certificado de garantía
* identificación oficial

Una vez realizado esto se deberá revisar que el equipo no haya sido maltratado, en cuanto se haya realizado esto el centro de servicio deberá realizar el registro del equipo para poder realizar la carga de documentación, es importante mencionar que se debe realizar la digitalización y carga de la información como máximo 48 hrs después de la recepción del equipo.

Como parte de una medida para validar los tiempos en cuanto a la garantía y la compra del producto, será necesario realizar la captura de la fecha de compra así como una posible validación de los tiempos de la garantía.

El sitio debe contar con los formularios necesarios para poder realizar la captura de la información requerida como son los equipo, cliente y el centro de servicio además de que deberá contar con un glosario para cada uno de los documentos que se necesite para seguir el proceso correctamente.

3.4.2.2.- Diagnostico

Una vez que el centro de servicio realice la captura de la información se procederá a realizar el diagnóstico del equipo así como al momento de detectar el problema deberá capturar la información de este, además de que en caso de solicitar algún tipo de refacción se deberá realizar la petición de estas por el sistema por medio de los catálogos que se utilizan para el almacenamiento de los catálogos.

Cabe mencionar que se debe alertar al técnico y/o al centro de servicio que se debe de contar con vigencias para el diagnóstico de los equipos en su caso este deberá ser de 48 hrs.

Suncorp también trabaja con tiendas las cuales exigen de tiempos de respuesta como Famsa ya que únicamente se cuenta con 7 días para realizar diagnóstico y reparación del equipo

3.4.2.3.- Reparación del equipo

Una de las principales necesidades por parte de Suncorp es que los centros de servicio pueda realizar la reparación sin necesidad de esperar algún permiso o validación por parte del supervisor o del equipo en caso de que no se requieran refacciones (salvo cuando sea costeable y/o reparable) y pueda pasar al siguiente estatus sin retrasos.

En cuanto a la reparación del equipo si requiere de refacciones es necesario que se capture el diagnóstico realizado además de las refacciones necesarias para poder llevar acabo la reparación

En cuanto el diagnostico se realice y requiera de refacciones deberá llegar una notificación al supervisor para poder atender la petición de refacciones del centro de servicio, al revisar el diagnostico el supervisor decidirá si realizar una consulta con el técnico del corporativo para hacer una revisión del diagnóstico y las piezas solicitadas, y en su caso brindar asistencia al técnico en centro de servicio y recomendar el envió de otras piezas, para esto se debería poder regresar al estatus de diagnóstico para realizar la solicitud de nuevas piezas

Como parte de una regla de negocios es necesario que se realice la reparación del equipo como máximo en un día posterior al diagnóstico y recepción del equipo, además cuando se realice el envió de refacciones y estas no funcionen o estén dañadas tendrá como máximo un día para reportarlo.

En caso de que no se cuente con las refacciones necesarias para realizar la reparación y no se tenga en un máximo de 20 días naturales se deberá enviar una notificación y el cambio de estatus a indemnización

3.4.2.3.- Entrega de equipo y cierre de NAS

Como parte del proceso final que es el cierre de NAS se manejan actualmente tres estatus que son

Cierre de NAS - Indemnización

Cierre de NAS - Equipo reparado sin refacciones

Cierre de NAS - Equipo reparado con refacciones

Sin embargo se ha detectado la necesidad de implementar nuevos estatus ya que hay dos vertientes que necesitan ser documentadas y reportadas que son la siguientes

Cierre de NAS - Garantía invalida por negligencia de cliente

Cierre de NAS - Incumplimiento de normas de centro de servicio

En estos estatus se puede cerrar el NAS describiendo la razón exacta por la cual se ha realizado el cierre del NAS y ayudando a identificar y mejorar los reportes en este tipo de situaciones.

4.- Alertas

Para el centro de servicio y los supervisores de Suncorp será necesario saber el cuándo de algunas situaciones las cuales se describirán

* Cuando el centro de servicio rebase las 48 hrs en realizar el diagnóstico y la reparación
* Cuando el centro de servicio finalice diagnóstico y requiera de refacciones
* Cuando el centro de servicio reciba refacciones y no funcionen y/o correspondan, este notifique de la situación
* Se requiere de una alerta cuando el centro de servicio rebase veinte días naturales para realizar la reparación de un aparato
* Cuando pasen siete días del diagnóstico se debe generar una alerta para centro de servicio y supervisor

5.- Reportes