|  |  |
| --- | --- |
|  | **2015** |
|  | SunCorp Electronics  ZUMA, Tecnologías de Información S.C. |

|  |
| --- |
| **requerimientos funcionales** |
|  |

**Contenido**

1.-Requerimientos Web……………………………………………………………………………………………………………..3

2.-Glosario……………………………………………………………………………………………………………………………….…5

**Requerimientos WEB**

Al momento se tienen identificadas las siguientes acciones, se espera cerrar requerimientos la semana del 21 al 25 de Septiembre, así como recibir la información de confirmación del negocio, en cuanto a pantallas, campos, estructuras, o vistos buenos según corresponda.

* Se tienen identificados los siguientes estatus
  + El CSF debe visualizar el NAS así como su estatus y el historial de este en todas sus etapas
  + El CSF debe modificar los estatus de Recepción de equipo en centro de servicio, Carga de documentación, diagnóstico, reparación con y sin refacciones, carga de evidencias, Entrega de equipo a cliente.
  + EL CSF debe poder solicitar él envió de refacciones una vez realizado y capturado el diagnostico a través de un formulario, además de poder realizar el envió de refacciones las veces que sea necesario
  + Se debe implementar un formulario por cada uno de los estatus los cuales son: recepción de equipo en centro de servicio, Carga de documentación, diagnóstico, reparación con y sin refacciones, carga de evidencias, Entrega de equipo a cliente
  + Se debe mostrar el histórico de los NAS que no se han cerrado en la una bandeja de entrada y cuando se requiera ver el NAS se debe poder visualizar el histórico del NAS y sus cambios de estatus.
  + El CSF debe poder visualizar un listado de todos los NAS que fueron reparados y cerrados con corte mensual
* Se pide el negocio confirme si son todos los estatus e indicar si son correctos, caso contrario enviar lo que se espera contenga este campo

Requerimientos por cambio de estatus

1.-Requerimientos desde la recepción del equipo hasta su diagnostico

1.1- Se debe tener un formulario el cual capture la siguiente información:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Datos del cliente | Datos del intermediario | Datos del equipo a reparar |
| * Nombre del cliente * Domicilio * Colonia * Ciudad * Estado * Código Postal * Teléfono | * Representante del CSF * Fecha de recepción de CS * No de Orden del CS | * Tienda * Sucursal * Fecha de compra * Marca * Producto * No de Serie * Ticket/Factura * Accesorios recibidos * Falla reportada por el cliente |

1.2.- Se debe validar la garantía con respecto a la fecha de compra y se valide el tiempo de garantía de la familia del producto y se arroje una alerta al centro de servicio foráneo en caso de que haya vencido la garantía

1.3.- Se debe implementar un cuadro de texto y un botón se pueda cargar al sistema cada una de la documentación necesaria así como los campos necesarios para el alta de NAS antes mencionados

1.4.- Al realizar la carga de documentación se deberá desplegar un mensaje de alerta con las reglas de negocio que aplican para ese documento

1.5.- Cada CSF debe tener una asociado a una zona y a un supervisor para el respectivo intercambio de informacion

1.6.- La captura de número de serie de equipo es obligatoria y se capturara de forma automática por medio de un escáner de código de barras y/o aplicación de móvil para la captura de este, en caso de no ser posible porque no existe o es ilegible se debe colocar un campo para poder indicar la razón

1.7.- Se debe generar un mensaje de alerta al usuario, en caso de que la garantía ya haya vencido con respecto al ticked de compra y la familia del producto.

1.8.-Se debe alertar a supervisor por medio de un correo si hay un retraso en el cambio de estatus de recepción de equipo a diagnostico si pasan 3 días hábiles.

2.- Requerimientos desde el diagnóstico del equipo hasta la reparación del equipo

2.1.- Únicamente se debe realizar petición de refacciones atreves del catálogo de refacciones del ERP

2.2.- El técnico debe poder capturar la información de diagnóstico y falla reportada en un campo libre por cliente así como las piezas requeridas por medio del catálogo de refacciones

2.3.- Cuando se haya realizado cambio de estatus de diagnosticado a petición y recepción de refacciones y no se haya podido reparar el equipo se debe poder regresar al estatus de diagnóstico para la nueva solicitud de piezas

2.4.- Al realizarse el cambio de estatus de cambio y recepción de refacciones se debe incluir el número de guía así como una alerta para el tiempo qué tardaran en llegar

2.5.- Se debe implementar una alerta al CSC si el CSF reclama no haber recibido las piezas solicitadas o que estén dañadas así como alertar al usuario sobre que el tiempo aceptable para realizar la reclamación es de 24hrs

2.6.- Ser requiere se envié un correo a supervisor cuando se detecte que CSF haya cambiado a este estatus a reparado

2.7.- Cuando un equipo haya perdido la garantía por negligencia del cliente el CSF deberá cargar al menos 5 fotos como parte de la carga de evidencias

2.8.- En caso de que se realice el cambio de estatus por indemnización se deberá poder capturar los datos del cliente para su reembolso

* Número de cuenta
* Sucursal
* Clabe
* Beneficiario
* Tipo de cuenta
* Localidad

3.-Requerimientos desde la reparación del equipo hasta el cierre de NAS

3.1.- Cuando se haya realizado el cambio de estatus a reparado se deberá arrojar una alerta al supervisor del NAS

3.2.- Se debe poder cambiar el estatus de cierre de NAS hasta que se cargue la documentación de orden de servicio firmada por el cliente

3.3.- Se debe tener un estatus de cierre de NAS por sanción a CSF en caso de que no se cumpla con las reglas de negocio para la reparación de un equipo

3.4- La documentación que se solicitar para poder cerrar el NAS y se cargue por medio de un formulario

* Hoja de servicio firmada por cliente
* Reporte de piezas que fueron utilizadas o canibalizados por parte de un equipo que no fue devuelto y fue declarado como no reparable

3.5.- Si un equipo es ingresado en un plazo de 18 días naturales y no es reparado se enviar un correo a supervisor, Gerente de operaciones y Gerente general.

**Glosario**

CSF.- Centro de servicio foráneo

CSC.- Centro de servicio Central (Corporativo)

NAS.- Numero de orden de servicio