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

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

**Contenido**

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

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

**Requerimientos WEB**

* 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 por medio del estatus de diagnóstico aunque ya se haya realizado
* Se debe implementar un formulario por cada uno de los cambios de estatus
* Se debe mostrar el histórico de los cambios de estatus de un NAS
* El CSF debe poder visualizar un listado de todos los NAS que fueron reparados y cerrados con corte mensual

Requerimientos por cambio de estatus

1.-Recepcion de equipo hasta diagnostico

1.1- Se requiere que se capture la fecha de compra del equipo

1.2.- Se requiere que se valide 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 requiere que se creen un cuadro de texto para subir cada una de la documentación necesaria así como los campos necesarios para el alta de NAS

1.4.- Cuando se realice la carga de documentación se deberá desplegar un mensaje con las reglas que aplican para ese documento

1.5.- Cuando se inicie sesión en el sitio web se requiere que el centro de servicio sea asociado a una zona y a un supervisor.

1.6.- Sera obligatorio la captura de número de serie de equipo, en caso de no ser posible porque no existe o es ilegible se debe colocar un campo para poder indicándolo

1.7.- Se debe implementar un mensaje de alerta para los distintos tiempos de garantía con respecto al producto, y que estos estén dentro del tiempo de garantía

1.8.- Se debe generar un mensaje de alerta para validar el tiempo de garantía con respecto al ticked de compra del producto.

1.9.-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 se notificara por correo a supervisor

2.- Diagnostico a solicitud de refacciones

2.1.- 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

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

2.3.- 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.- Solicitud de refacciones a reparación de equipo

3.1.- Únicamente se podrá realizar petición de refacciones atreves del catálogo de refacciones del sistema

3.2.- El técnico deberá poder cargar la información de diagnóstico, falla reportada por cliente así como las piezas requeridas por medio del catálogo de refacciones

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

3.4.- Alertar a CSF y CSC si no hay un inventario de las refacciones que se solicitan así como contar con una alerta de 18 días naturales para poder surtirlas en caso de no ser así se deberá cambiar el estatus a Pre autorización de Indemnización

3.5.- 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

3.6.- 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

4.-Reparacion a cierre de NAS

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

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

4.3.- 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

4.4- La documentación que se deberá solicitar para poder cerrar el NAS

* 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

4.5.- Únicamente el Gerente de servicios deberá poder cambiar el estatus de indemnización a cierre de NAS

4.6.- 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.

4.7.- Únicamente él gerente de operaciones podrá cerrar el NAS por Indemnización

**Glosario**

CSF.- Centro de servicio foráneo

CSC.- Centro de servicio Central (Corporativo)

NAS.- No de orden de servicio