|  |  |
| --- | --- |
|  | **2015** |
|  | Sun Corp 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 refecciones
    - Reparación 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