Requerimientos funcionales

1.- El sitio web debe contar con un sistema de sesión y login además de una opción para recuperar contraseña

1.1.-La sesión deberá identificar si se trata de un centro de servicio foráneo activo y la zona que le corresponde

1.2.-El sistema debe de contar con un menú dinámico el cual desplegara el submenú y formularios dependiendo de los perfiles de la sesión

2.- El menú deberá tener un módulo para obtener reportes del NAS así como un log de las operaciones

3.- Se requiere que el sistema cuente con perfiles para poder realizar operaciones con las órdenes de servicio

4.- Se requiere que el sistema obtenga el catálogo de estatus de NAS para gestionar los procesos de las órdenes de servicios en conjunto con ERP y el sistema

5.-El sistema se encargara de gestionar el flujo de operación con un NAS dependiendo del estatus de NAS y el perfil

6.- El sistema tendrá la capacidad de modificar el estatus dependiendo del perfil de que tenga Centro de atención foráneo y su homologación con el perfil del ERP

7.- El sistema deberá poder obtener los archivos anexos al artículo con el que se esté operando

8.- El sistema en todo momento registrara información adicional al momento de realizarse el cambio de estatus del número NAS como fecha del cambio de estatus, quien fue el que realizo el movimiento etc. almacenándolo en el ERP con la homologación del perfil correspondiente.

9.- El sistema debe enviar alertas tanto como al CSF como ERP del atraso de alguno de los cambios de estatus

Requerimientos Operativos

1.- Desde el sistema se podrá generar un NAS con o sin el ticked 2, además de poder generar un código de barras para poder identificar el equipo del cliente. En caso de que el equipo entre en garantía y el equipo no presente algún daño por parte del cliente se deberá realizar la carga de la documentación necesaria para generar el NAS, En este momento el documento debería haber pasado por los estatus “Carga de documentación” y “Recepción de equipo” creando y modificando el documento en primavera.

1.1.- Si el equipo entra en garantía pero al realizar el diagnostica se detecta negligencia por parte del cliente se recabara la información y documentación necesaria para respaldar el diagnostico de mal uso por parte del cliente en este caso deberá entrar al estatus de “Carga de evidencia del NAS” para su posterior cierre y notificación al usuario.

2.-Al aceptar equipo en CSF se procederá a realizar el diagnostico por parte de los técnicos del CSF, al realizar el cambio de estatus al concluir con este se realizara el cambio de estatus a “Diagnosticado” en el cual se describirá se es o no reparable, por lo que se describen se deberá seguir un flujo dependiendo del caso

2.1.- No es reparable: En caso de que el equipo no pueda ser reparado se pasara al estatus de “Validación de diagnóstico y reparaciones” en el cual el CSC validara el diagnóstico del CSF y autorizara el Cambio de estatus a “Indemnización DO-31” en el cual se realizara el procedimiento de solicitar el envió de quipo del CSF al CSC para iniciar el trámite de indemnización y posterior cierre de NAS con “Cierre del NAS - Indemnizado” por parte del CSC.

2.2.-Reparable: En caso de que el equipo resulte reparable se procederá a realizar la revisión del diagnóstico realizado en CSF y deberá ser validado por parte del CSC, en base al diagnóstico por parte del CSF se determinara si el equipo es costeable para la reparación y si hay o no las piezas para su reparación además de una tercer vertiente en la cual el equipo no requiere de una refacción por lo que el CSC deberá seguir el siguiente flujo de acurdo a la situación.

2.2.1.-Reparacion sin refacciones: Posterior al cambio de estatus se á “Validación de diagnóstico y refacciones” por parte de CSC confirmando la petición de reparación esta se realiza y el CSF Cambiara el estatus a “Reparación” al concluir esta.

2.2.1.1.-Al realizar la reparación el centro de CSC se encargara de realizar el contacto con el cliente para informarle que su equipo ha sido reparado por lo que puede acudir por él.

2.2.1.2.- Cuando el cliente recoja el equipo y firme el documento de satisfacción se procederá a enviar este al CSC y este se encargara de cambiar el estatus a “Cierre de NAS – Sin Refacciones” cerrando el NAS.

2.2.2.-Reparacíon con refacciones: Cuando el CSC haya realizado la revisión del diagnóstico así como la revisión de las refacciones necesarias CSC realizara una evaluación de la posibilidad de reparar o no el equipo en base al coste de la reparación y a su de la disponibilidad de piezas u otro factor adicional

2.2.2.1.-No es costeable o sin refacciones: En este caso se procede a realizar el pedido del equipo del a CSF para realizar el trámite de indemnización, en cuanto se haya realizado el trámite necesario para realiza el cambio de estatus a “indemnización DO-31” y al realizar esto se concluirá con el cambio de estatus por parte de CSC a “Cierre del NAS - Indemnizado”.

2.2.2.2.-Es costeable y se cuenta con Refacciones: Al autorizarse la reparación obedeciendo con las reglas de negocio se procederá a realizar la petición de las refacciones dañadas a él CSF y cuando el CSC reciba y valide que las refacciones son las solicitadas se cambiara el estatus a “Recepción de refacciones dañadas”.

2.2.2.2.1.-Posterior a la validación de las refacciones dañadas se realizara la compra o petición al distribuidor de las refacciones y se cambiara el estatus a “envió de refacciones”

2.2.2.2.2.-Al Realizar el envió de las refacciones por parte de CSC y el CSF confirmándolo con el número de seguimiento de la empresa de paquetería el CSF se encargara de realizar el cambio de estatus a “En espera de refacciones”.

2.2.2.2.3.-Cuando se hayan recibido las refacciones necesarias para la reparación se empezará a realizar la reparación del equipo y se realizara el cambio de estatus por parte de CSF a “En reparación”, Cuando se haya realizado la reparación se notificara a CSC para contactar al cliente e indicar que el equipo á sido reparado.

2.2.2.2.4.-Cuando el cliente haya sido entregada al cliente el estatus cambiara a “Entrega de equipo al cliente” y al concluir con el trámite se realizara el cambio por parte de CSC a “Cierre de NAS – Reparación con refacciones”.