1.- Creación de Pre-NAS (Tienda)

a).- En el sistema de Suncorp

1).-Se captura un folio el cual es un consecutivo el cual está en una hoja que se llena diariamente y que cada supervisor debe apartar uno de estos números para que no sea utilizado por otro supervisor

2).-En la creación de un Pre-NAS de tipo tienda se capturan datos de la tienda por medio de un catálogo que ha sido cargado previamente

3).-Se cargan datos del artículo marca, modelo de un catálogo del sistema y se llena datos como echa de compra, No de orden externo, No de Factura, fecha de compra

4).-Se ingresan datos del estado en que se ingresa el equipo además de los accesorios que son entregados y su estado

b).- Primavera

1).-Se crea documento TC2 y se llena los datos de la tienda por el catálogo de clientes y se carga la tienda, el equipo a reparar, jefe de zona y observaciones acerca de la falla reportada por el cliente y las condiciones de entrega

c).- Adaptaciones

En cuanto a las adaptaciones las mejoras que se requiere es que el TC2 pueda tener dos estado “Rechazado” y “Aprobado” ya que la operación quiere tener un control de los TC2 que son rechazados adema de que se prefiere que toda la información sea pueda visualizar y capturar en una sola pantalla

2.- Creación de Pre-NAS (Cliente, Tienda-Cliente)

a).- En el sistema de Suncorp

1).- El centro de servicio captura los datos del cliente nombre completo, dirección, etc. Todos estos en campos y en una sola pantalla

2).- Se realiza la captura del producto además de realizar la captura de información de la falla reportada por el producto y además de los accesorios que se entregaron

b).- Primavera

1).- En la captura de clientes y el equipo a reparar se realiza por medio de catálogos

2).- Se puede realizar la captura del cliente en el documento pero en la misma pantalla, igualmente con los campos para capturar el problema reportado por el cliente y los accesorios

3).- Se puede realizar la captura de los campos como fecha de compra, folio y No de orden de servicio externo

c).- Adecuaciones

Los datos de la falla reportada y los accesorios entregados son capturados en campos separados

* En comparación con primavera
  + Las tiendas tiene un mejor orden y relación en cuanto a sus matrices y sucursales sin embargo puede pareces un mayor problema
  + Los clientes son capturados con un mayor control y requieren de un mayor control y se puede percibir como un más trabajo pero brinda mejor control
  + Los equipos son cargados desde un catálogo al igual que el sistema actual por lo que no representa un mayor esfuerzo en comparación con su sistema actual
  + En cuanto la captura del estado en que se recibe el equipo y la falla reportada se realiza de forma directa de igual forma que en primavera
  + El proceso de Autorizar un “PreNAS” se tiene muy arraigado pero puede ser fácilmente adaptado a primavera
  + La mayor inconformidad son las múltiples pestañas que se manejan en primavera sin embargo se captura casi la misma información excepto por el responsable de zona que se utiliza como un usuario de sesión en el sistema
  + La mayor parte del trabajo es realizada por el supervisor ya que el control y la comunicación del se realiza a través del correo electrónico por lo que es una gran mejora en comparación a su sistema actual
* Problemas encontrados en el sistema de SunCorp
  + Al guardar un equipo en el cual no se tiene número de serie se tiene como estándar capturar “SNS” pero cuando el sistema detecta que se tiene un determinado número de quipos registrados con ese número de serie “SNS” el sistema arroja alertas e impide que se añada por lo que hay que agregar un parámetro diferente como “00”
  + Los diferentes catálogos de SunCorp en tienda parecen tener inconsistencias en cuanto al cómo están estructurados y ordenados ya que los Id de las tiendas y sucursales no parece tener relación directa
  + La mayoría de los procesos se maneja por medios externos al sistema por lo que representa un mayor problema en el manejo de los procesos en general

3.- Generación de evaluaciones y monitores (ATR)

a).- En el Sistema de Suncorp

1).- Es un módulo el cual se dedica dar seguimiento a los centros de servicio para cuando un centro de servicio no ha acudido a la tienda que solicita la atención

2).- Este es únicamente atención telefónica para clientes tienda y dirigido a personas gerencia o dirección

b).- En primavera

1).- El sistema solo cuanta con el TC1 para dar seguimiento por teléfono y esta dirigido a todos los clientes en general

c).- Adecuaciones

1).- Se debe implementar un sistema que envié correos para dar seguimiento al pedido de una tienda a los centros de servicio

2).- Se debe contar con un sistema de estados los cuales indique en qué situación se encuentra el monitoreo

4.- Reportes de seguimiento

a).- En el sistema de Suncorp

1).- En este se muestra los monitores que se han realizado a los centros de servicio con los Pre NAS para clientes tiendas

En estos listados es posible monitorear los centros de servicio que no atendido adecuadamente la solicitud del cliente tienda

La mayor parte de los reportes se encuentran por separado y se dividen en tiendas, Centros de servicio y NAS.

En la sección de tiendas se puede generar reportes para dar seguimiento dependiendo del centro de servicios

5.- Ventana de autorización de Pre NAS

En esta modulo se da la información al supervisor para que autorizar los PreNAS que los centros de servicio han solicitado en esta ventana se muestra por colores dependiendo de la demora del supervisor en rechazar, autorizar y pedir apoyo de gerente para autorizar o rechazar

Este proceso como tal o existe en primavera ya que el PreNAS es equivalente TC2 en primavera sin embargo no hay un procedimiento para rechazarlo o aceptarlo y es algo que el usuario considera erróneo en su proceso.

6.- Gestión de NAS

6.1.- Gestión de NAS (Tienda)

6.1.1).- La tienda Contacta a SunCorp para indicar que tiene equipos por reparar por lo que el supervisor hace contacto con el o los centros de servicio

6.1.1.1).- El supervisor inicia un proceso en el sistema llamado monitoreo, el cual se encarga de enviar un correo el cual da la tarea al centro de servicio para que recoja los equipos en la sucursal de la tienda y a su vez le indica que equipos son los que tiene que recoger

6.1.2).- Cuando el centro de servicio recoge los equipos este debe ingresarlos al sistema recolectando los datos necesarios para el registro y este se conoce como un PreNAS aunque también el supervisor puede realizar esta tarea

6.1.3).- Posterior a que el centro de servicios solicite un PreNAS el supervisor se encargara de evaluar el PreNAS y evaluarlo para determinar si puede autorizarlo, rechazarlo o bien pedir asistencia a su gerente para aceptar o rechazar el PreNAS (para el caso tienda es poco probable que se rechace ya que en su mayoría los equipos son nuevos o en piso)

6.1.3.1).- Rechazado: El PreNAS es rechazado y se le indica al centro de servicio que no se le puede dar garantía y que el costo de la reparación es responsabilidad del cliente

6.1.3.2).- Enviar a gerente: La decisión se rechaza o se autoriza el PreNAS es decisión del gerente o jefe inmediato del supervisor, por lo que dependiendo de la decisión es como se tratara al PreNAS

6.1.3.3).- Autoriza: Se autoriza PreNAS y se convierte en NAS posteriormente el centro de servicio puede empezar a realizar la revisión dependiendo del diagnóstico se derivaran cuatro posibles pasos para el NAS realizando cambio de estado de NAS a Diagnostico

6.1.3.3.1).- Cuando un centro de servicio revisa y diagnostica un equipo y determina que el cliente fue negligente con el cuidado del equipo, se determina que hay evidencias suficientes para invalidar la garantía por lo que el centro de servicio envía evidencias de esto al supervisor.

6.1.3.3.1.1).- El supervisor al recibir las evidencias decide no se puede dar la garantía por lo que se cierra el NAS cambiando el estatus a Cierre de NAS – Revisado

6.1.3.3.2).- Si el equipo al ser diagnosticado se determina que el costo es muy elevado o bien ya no cuenta con una reparación se enviara inmediatamente a

6.1.3.3.2.1).- Cuando el supervisor reciba las evidencias para declarar que el equipo debe ir a indemnización el supervisor solicita a centro de servicio el envió del equipo (en ciertos casos) además de que escala la autorización dela indemnización a el gerente

6.1.3.3.2.2).- Cuando el equipo descompuesto llega a SunCorp es recibido por el supervisor y además el gerente autoriza la indemnización se genera un código “CRamires” el cual será el código que autoriza la indemnización

6.1.3.3.2.3).- Al finalizar con el proceso CTC (Es la formalización cambio de propietario de cliente final a SunCorp) se genera el pago de indemnización al cliente o bien el cambio por un equipo nuevo, en caso de que el artículo pertenezca a Famsa se debe gestionar un número de autorización DO-31

6.1.3.3.3).- Si el equipo al ser diagnosticado se determina que puede ser reparado sin una refacción.

6.1.3.3.3.1).- El centro de servicio se encargara de realizar la reparación del equipo e informara al supervisor cuando el equipo sea reparado y el cliente haya recogido el equipo y además tenga la orden de servicio firmada por el cliente y cambiara el estado de NAS como reparado y entregado

6.1.3.3.3.2).- Cuando el supervisor reciba la orden de servicio firmada por el cliente este se encargara de cambiar el estatus del NAS “Reparado sin refacciones” y procederá a realizar el proceso de pago al centro de servicio

6.1.3.3.4).- Si el equipo al ser diagnosticado se determina que es necesario refacciones para realizar la reparación se informa al supervisor

6.1.3.3.4.1).- El centro de servicio cambia el estado ha diagnosticado y envía el listado de refacciones que serán necesarios para realizar la reparación del equipo

6.1.3.3.4.2).- Cuando el supervisor valide el diagnostico cambiara el estado a envió de refacciones y enviara las refacciones además de que realizara un cargo al centro de servicio de las refacciones

6.1.3.3.4.3).- El centro de servicio al validar que la refacciones sean la correctas y que estas funcionen procederá a realizar el envió de las piezas dañadas y a realizar la reparación del equipo

6.1.3.3.4.4).- En cuanto se reciban las refacciones dañadas el supervisor capturara en el sistema que ya se recibieron las refacciones y quitara el cargo que se realizó al centro de servicio

6.1.3.3.4.5).- Posterior a la reparación del equipo y su entrega al cliente o a la tienda, el centro de servicio avisara al supervisor y realizara él envió de la orden de servicio firmada por el cliente

6.1.3.3.4.6).- En cuanto el supervisor reciba la orden de servicio firmada este cambiara el estado de NAS ha reparado con refacciones e iniciara el proceso para realizar el pago al centro de servicio

7.1.- Gestión de NAS (Tienda-Cliente)

7.1.1).- El cliente contacta la tienda donde realizo la compra del su artículo posterior a esto la tienda informa al cliente que debe llama a SunCorp para para poder hacer valida la garantía del equipo

7.1.1.1).- El supervisor realiza una valoración del estado del equipo y en caso de ser un problema simple se da seguimiento únicamente por teléfono

7.1.1.2).- Si el problema persiste el supervisor le indica al cliente que debe acudir a un centro de servicio donde podrá llevar su equipo y hacer valida la garantica

7.1.2).- Cuando el cliente lleva el equipo al centro de servicio este debe ingresarlos al sistema recolectando los datos necesarios para el registro y este se conoce como un PreNAS aunque también el supervisor puede realizar esta tarea

7.1.3).- Posterior a que el centro de servicios solicite un PreNAS el supervisor se encargara de evaluar el PreNAS y evaluarlo para determinar si puede autorizarlo, rechazarlo o bien pedir asistencia a su gerente para aceptar o rechazar el PreNAS (para el caso tienda es poco probable que se rechace ya que en su mayoría los equipos son nuevos o en piso)

7.1.3.1).- Rechazado: El PreNAS es rechazado y se le indica al centro de servicio que no se le puede dar garantía y que el costo de la reparación es responsabilidad del cliente

7.1.3.2).- Enviar a gerente: La decisión se rechaza o se autoriza el PreNAS es decisión del gerente o jefe inmediato del supervisor, por lo que dependiendo de la decisión es como se tratara al PreNAS

7.1.3.3).- Autoriza: Se autoriza PreNAS y se convierte en NAS posteriormente el centro de servicio puede empezar a realizar la revisión dependiendo del diagnóstico se derivaran cuatro posibles pasos para el NAS realizando cambio de estado de NAS a Diagnostico

7.1.3.3.1).- Cuando un centro de servicio revisa y diagnostica un equipo y determina que el cliente fue negligente con el cuidado del equipo, se determina que hay evidencias suficientes para invalidar la garantía por lo que el centro de servicio envía evidencias de esto al supervisor.

7.1.3.3.1.1).- El supervisor al recibir las evidencias decide no se puede dar la garantía por lo que se cierra el NAS cambiando el estatus a Cierre de NAS – Revisado

7.1.3.3.2).- Si el equipo al ser diagnosticado se determina que el costo es muy elevado o bien ya no cuenta con una reparación se enviara inmediatamente a

7.1.3.3.2.1).- Cuando el supervisor reciba las evidencias para declarar que el equipo debe ir a indemnización el supervisor solicita a centro de servicio el envió del equipo (en ciertos casos) además de que escala la autorización dela indemnización a el gerente

7.1.3.3.2.2).- Cuando el equipo descompuesto llega a SunCorp es recibido por el supervisor y además el gerente autoriza la indemnización se genera un código “CRamires” el cual será el código que autoriza la indemnización

7.1.3.3.2.3).- Al finalizar con el proceso CTC (Es la formalización cambio de propietario de cliente final a SunCorp) se genera el pago de indemnización al cliente o bien el cambio por un equipo nuevo, en caso de que el artículo pertenezca a Famsa se debe gestionar un número de autorización DO-31

7.1.3.3.3).- Si el equipo al ser diagnosticado se determina que puede ser reparado sin una refacción.

7.1.3.3.3.1).- El centro de servicio se encargara de realizar la reparación del equipo e informara al supervisor cuando el equipo sea reparado y el cliente haya recogido el equipo y además tenga la orden de servicio firmada por el cliente y cambiara el estado de NAS como reparado y entregado

7.1.3.3.3.2).- Cuando el supervisor reciba la orden de servicio firmada por el cliente este se encargara de cambiar el estatus del NAS “Reparado sin refacciones” y procederá a realizar el proceso de pago al centro de servicio

7.1.3.3.4).- Si el equipo al ser diagnosticado se determina que es necesario refacciones para realizar la reparación se informa al supervisor

7.1.3.3.4.1).- El centro de servicio cambia el estado ha diagnosticado y envía el listado de refacciones que serán necesarios para realizar la reparación del equipo

7.1.3.3.4.2).- Cuando el supervisor valide el diagnostico cambiara el estado a envió de refacciones y enviara las refacciones además de que realizara un cargo al centro de servicio de las refacciones

7.1.3.3.4.3).- El centro de servicio al validar que la refacciones sean la correctas y que estas funcionen procederá a realizar el envió de las piezas dañadas y a realizar la reparación del equipo

7.1.3.3.4.4).- En cuanto se reciban las refacciones dañadas el supervisor capturara en el sistema que ya se recibieron las refacciones y quitara el cargo que se realizó al centro de servicio

7.1.3.3.4.5).- Posterior a la reparación del equipo y su entrega al cliente, el centro de servicio avisara al supervisor y realizara él envió de la orden de servicio firmada por el cliente

7.1.3.3.4.6).- En cuanto el supervisor reciba la orden de servicio firmada este cambiara el estado de NAS ha reparado con refacciones e iniciara el proceso para realizar el pago al centro de servicio

8.1.- Gestión de NAS (Tienda-Cliente)

8.1.1).- El cliente contacta la tienda donde realizo la compra del su artículo posterior a esto la tienda informa al cliente que debe llama a SunCorp para para poder hacer valida la garantía del equipo

8.1.1.1).- El supervisor realiza una valoración del estado del equipo y en caso de ser un problema simple se da seguimiento únicamente por teléfono

8.1.1.2).- Si el problema persiste el supervisor le indica al cliente que debe acudir a un centro de servicio donde podrá llevar su equipo y hacer valida la garantica

8.1.2).- Cuando el cliente lleva el equipo al centro de servicio este debe ingresarlos al sistema recolectando los datos necesarios para el registro y este se conoce como un PreNAS aunque también el supervisor puede realizar esta tarea

8.1.3).- Posterior a que el centro de servicios solicite un PreNAS el supervisor se encargara de evaluar el PreNAS y evaluarlo para determinar si puede autorizarlo, rechazarlo o bien pedir asistencia a su gerente para aceptar o rechazar el PreNAS (para el caso tienda es poco probable que se rechace ya que en su mayoría los equipos son nuevos o en piso)

8.1.3.1).- Rechazado: El PreNAS es rechazado y se le indica al centro de servicio que no se le puede dar garantía y que el costo de la reparación es responsabilidad del cliente

8.1.3.2).- Enviar a gerente: La decisión se rechaza o se autoriza el PreNAS es decisión del gerente o jefe inmediato del supervisor, por lo que dependiendo de la decisión es como se tratara al PreNAS

8.1.3.3).- Autoriza: Se autoriza PreNAS y se convierte en NAS posteriormente el centro de servicio puede empezar a realizar la revisión dependiendo del diagnóstico se derivaran cuatro posibles pasos para el NAS realizando cambio de estado de NAS a Diagnostico

8.1.3.3.1).- Cuando un centro de servicio revisa y diagnostica un equipo y determina que el cliente fue negligente con el cuidado del equipo, se determina que hay evidencias suficientes para invalidar la garantía por lo que el centro de servicio envía evidencias de esto al supervisor.

8.1.3.3.1.1).- El supervisor al recibir las evidencias decide no se puede dar la garantía por lo que se cierra el NAS cambiando el estatus a Cierre de NAS – Revisado

8.1.3.3.2).- Si el equipo al ser diagnosticado se determina que el costo es muy elevado o bien ya no cuenta con una reparación se enviara inmediatamente a

8.1.3.3.2.1).- Cuando el supervisor reciba las evidencias para declarar que el equipo debe ir a indemnización el supervisor solicita a centro de servicio el envió del equipo (en ciertos casos) además de que escala la autorización dela indemnización a el gerente

8.1.3.3.2.2).- Cuando el equipo descompuesto llega a SunCorp es recibido por el supervisor y además el gerente autoriza la indemnización se genera un código “CRamires” el cual será el código que autoriza la indemnización

8.1.3.3.2.3).- Al finalizar con el proceso CTC (Es la formalización cambio de propietario de cliente final a SunCorp) se genera el pago de indemnización al cliente o bien el cambio por un equipo nuevo, en caso de que el artículo pertenezca a Famsa se debe gestionar un número de autorización DO-31

8.1.3.3.3).- Si el equipo al ser diagnosticado se determina que puede ser reparado sin una refacción.

8.1.3.3.3.1).- El centro de servicio se encargara de realizar la reparación del equipo e informara al supervisor cuando el equipo sea reparado y el cliente haya recogido el equipo y además tenga la orden de servicio firmada por el cliente y cambiara el estado de NAS como reparado y entregado

8.1.3.3.3.2).- Cuando el supervisor reciba la orden de servicio firmada por el cliente este se encargara de cambiar el estatus del NAS “Reparado sin refacciones” y procederá a realizar el proceso de pago al centro de servicio

8.1.3.3.4).- Si el equipo al ser diagnosticado se determina que es necesario refacciones para realizar la reparación se informa al supervisor

8.1.3.3.4.1).- El centro de servicio cambia el estado ha diagnosticado y envía el listado de refacciones que serán necesarios para realizar la reparación del equipo

8.1.3.3.4.2).- Cuando el supervisor valide el diagnostico cambiara el estado a envió de refacciones y enviara las refacciones además de que realizara un cargo al centro de servicio de las refacciones

8.1.3.3.4.3).- El centro de servicio al validar que la refacciones sean la correctas y que estas funcionen procederá a realizar el envió de las piezas dañadas y a realizar la reparación del equipo

8.1.3.3.4.4).- En cuanto se reciban las refacciones dañadas el supervisor capturara en el sistema que ya se recibieron las refacciones y quitara el cargo que se realizó al centro de servicio

8.1.3.3.4.5).- Posterior a la reparación del equipo y su entrega al cliente, el centro de servicio avisara al supervisor y realizara él envió de la orden de servicio firmada por el cliente

8.1.3.3.4.6).- En cuanto el supervisor reciba la orden de servicio firmada este cambiara el estado de NAS ha reparado con refacciones e iniciara el proceso para realizar el pago al centro de servicio

9).- Catálogos

9.1).-Los catálogos se encuentran en un módulo separado donde se encuentran almacenes, refacciones, tiendas, centros de servicio, marcas y modelos

9.2).-La mayor parte de estos catálogos son únicamente revisados por el supervisor sin embargo para el alta y modificación se requiere de un rol de nivel gerencia