1.- Creación de Pre-NAS (Tienda)

a).- En el sistema de Suncorp

1).-El centro de servicio al recibir un equipo para reparar debe realizar el registro del equipo a través del portal de Suncorp en el cual debe capturar los datos del tipo de cliente (cliente, cliente- tienda, tienda)

2).-Al capturar los datos se genera un Pre-NAS cabe mencionar que la mayoría de los datos se captura en duro y salvo por el catálogo de Tiendas y equipos

3).-El PreNAS Maneja un folio que en caso de que se reciba en Suncorp es un consecutivo que se maneja en hoja y si un supervisor va a requerir de un folio se debe apartar ese número en la hoja para conservar el Folio, pero en caso de un centro de servicio se puede considerar que el folio es el número de orden que manejan internamente

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

5).-Cuando el centro de servicio haya realizado la creación del PreNAS el supervisor se encarga de evaluar la información y decide rechazar o aceptar el PreNAS como NAS

b).- Primavera

1).- Se crea documento TC2 y se llena los datos del equipo por catálogo y la información del cliente se captura por un catálogo además de que 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

2).- Un proceso alterno a la aprobación del PreNAS a NAS sería la transformación del documento de TC2 a NAS en primavera

c).- Adaptaciones

1).- El usuario señala que es importante que haya una pre autorización antes de llegar al PreNAS por lo que se puede utilizar la transformación del TC2 a NAS como una validación

2).- 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.- Gestión de NAS

a).- En el sistema de Suncorp

En cuanto a la gestión del NAS hay diferentes vertientes en el proceso de un NAS

1.1.- Gestión de NAS (Tienda)

1.1.1).- 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

1.1.1.1).- 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

1.1.2).- 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

1.1.3).- 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)

1.1.3.1).- 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

1.1.3.2).- 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

1.1.3.3).- 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

1.1.3.3.1).- 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.

1.1.3.3.1.1).- 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

1.1.3.3.2).- 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

1.1.3.3.2.1).- 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

1.1.3.3.2.2).- 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

1.1.3.3.2.3).- 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

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

1.1.3.3.3.1).- 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

1.1.3.3.3.2).- 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

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

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

1.1.3.3.4.2).- 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

1.1.3.3.4.3).- 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

1.1.3.3.4.4).- 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

1.1.3.3.4.5).- 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

1.1.3.3.4.6).- 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

2).- Gestión de NAS (Tienda-Cliente)

2.1.1).- 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

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

2.1.1.2).- 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

2.1.2).- 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

2.1.3).- 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)

2.1.3.1).- 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

2.1.3.2).- 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

2.1.3.3).- 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

2.1.3.3.1).- 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.

2.1.3.3.1.1).- 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

2.1.3.3.2).- 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 indemnización

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

2.1.3.3.2.2).- 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

2.1.3.3.2.3).- 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

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

2.1.3.3.3.1).- 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

2.1.3.3.3.2).- 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

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

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

2.1.3.3.4.2).- 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

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

2.1.3.3.4.4).- 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

2.1.3.3.4.5).- 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

2.1.3.3.4.6).- 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

3.1.- Gestión de NAS (Tienda-Cliente)

3.1.1).- 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

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

3.1.1.2).- 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

3.1.2).- 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

3.1.3).- 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)

3.1.3.1).- 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

3.1.3.2).- 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

3.1.3.3).- 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

3.1.3.3.1).- 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.

3.1.3.3.1.1).- 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

3.1.3.3.2).- 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

3.1.3.3.2.1).- 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

3.1.3.3.2.2).- 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

3.1.3.3.2.3).- 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

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

3.1.3.3.3.1).- 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

3.1.3.3.3.2).- 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

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

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

3.1.3.3.4.2).- 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

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

3.1.3.3.4.4).- 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

3.1.3.3.4.5).- 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

3.1.3.3.4.6).- 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

b).- En primavera

1).- En primavera se tiene la facilidad de poder modificar el proceso son importar el flujo que se tenga que seguir además de que al no estar cerrados permite la un mejor manejo

2).- El catálogo de estados de NAS se puede cambiar por lo que permite modificar el flujo de acuerdo a las necesidades

c).- Adecuaciones

1).- El sistema debería tener candados en los que pueda haber bloqueos en la transición del estado para permitir el mejor control en estados y de los usuarios que pueden tener acceso al Estado

2).- El ciertos estados deberán estar visibles para ciertos perfiles incluyendo si se trata de un centro de servicio

3).- Se debe realizar un cambio en la pantalla del documento de Ventas/Pedidos en el cual solamente se muestre la información que respecta a el NAS

4).-No se tiene como tal un desarrollo que maneje el proceso de indemnización y esta hace que se tenga que manejar por fuera de primavera

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 está 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

3).- Se debe enviar un correo al centro de servicio para las diferentes notificaciones acerca del correo

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

6).- Catálogos

a).- Sistema de Suncorp

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

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

b).- Primavera

1).- Todos los catálogos son abiertos y para ser utilizados únicamente se requiere de convocarlos ya que están abiertos para ser consultados y editados

2).- Debido a la forma de operación y adecuación para que primavera pudiera manejar los procesos de Suncorp se realizó la creación de catálogos para clientes y articulas con el fin de manejarlos dentro de primavera

c).- Adecuaciones

1).- Suncorp cree necesario que los catalogo se maneje de una forma normalizada con el fin de poder un mejor control de los catálogos

2).- Se hace la petición de que los catálogos este restringidos por el nivel del usuario

3).- Es necesario que los en algunos usuarios solo se pueda visualizar el registro de un catálogo pero no modificarlos un ejemplo (Tiendas, refacciones, marcas, modelos, etc.)

7).- Indemnizaciones

a).- En el sistema de Suncorp

1).- En el sistema de Suncorp se tiene un control más estricto en cuanto a las indemnizaciones ya que se requiere de varios pasos y validaciones para poder realizar la generación de códigos necesarios para la recesión en almacén, pago a tienda del equipo indemnizado y un formato para su respectiva distribución en el almacén (destrucción, almacenamiento o destrucción)

2).- Se tiene varios reportes y formatos para realizar los procesos de pago a Tiendas y devoluciones

b).- En primavera

1).- No se tiene un control de las indemnizaciones excepto por el campo DO-31 para Famsa

c).- Adecuaciones

1).- Se debe tener un flujo para el manejo de las indemnizaciones ya que no se contempla ningún proceso en primavera

2).- Se debe contar con estados en los distinto pasos de la indemnización ya que finalizar con el proceso de indemnización no se da un seguimiento en Primavera

3).- Se debe incluir un campo “NoPreAutorizacion” en primavera para manejar el “CRamirez” que es autogenerado y un “JVelazquez” que sería para dar entrada a el producto cuando se da la posición a SunCorp y se genera el pago a la tienda o al cliente

8).- Conclusiones

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