Centros de servicio.

El centro de servicio recibe el producto, ya sea que venga de un cliente final, de una sucursal o tienda.

Cliente final

Si es de un cliente final, este debe de indicar que llego con indicaciones de SunCorp, para que hacer valida su garantía.

El centro de servicio deberá de validar que el equipo tenga garantía vigente, cotejando el ticket o factura de compra del bien.

Si de acuerdo al documento, se verifica la validez de la garantía, el CS deberá de registrar el equipo en el portal de SunCorp en el módulo “Cliente”, en donde se levantara una Solicitud de Servicio pendiente de autorización para diagnóstico por parte del Call Center.

Call center autoriza el diagnostico hasta recibir de manera física el ticket o factura de compra del producto junto con la orden de servicio del centro de servicio, para esto pasa alrededor de 5 días hábiles.

Cliente-Tienda

Cuando una tienda lleva el equipo en garantía de un cliente, no se validan datos de compra o de validez de la garantía, todos los equipos se registran y se les genera un NAS, esto lo hace el centro de servicio en el módulo Tienda/Cliente. En donde se registra cada producto, con el nombre del cliente que le corresponde a cada pieza.

En estos casos las únicas razones por la cuales no se repara el equipo, es porque este fuera del costo máximo o no tenga reparación.

Tienda

La tienda puede llevar a reparar equipo que estuvo en piso o era muestra y fallo.

Los equipos que entran en este tenor, son cargados en el módulo de Tienda, se registran en paquete y se genera un NAS por cada producto registrado.

Los productos entran directamente a diagnóstico.

Tareas adicionales.

El portal WEB del centro de servicio también sirve para que el centro de servicio conozca el estado de los NAS que tiene asignados.

Los cambios de estado de los NAS, solo son cambiados por el personal de CallCenter, casi siempre confirmando por teléfono con los centros de servicio, cada uno de los cambios en los estados.