

Sistema de Gestion De Tickets De Soporte Post-Venta

Segundo Nivel

Diagrama de flujo 1

```
graph TD
    Cliente[Cliente] -- "Se comunica con" --> Operador[Operador]
    Operador -- "Solicita informacion al cliente" --> RIF[/RIF, Descripción, Falla, Region/]
    RIF --> S2N[Segundo Nivel]
    S2N --> D1{El POS tiene garantía?}
    D1 -- SI --> D2{Por reintegro?}
    D2 -- SI --> A1[Aplica garantía por reintegro]
    D2 -- NO --> A2[Aplica garantía de instalación]
    A1 --> VED[Verificar Estatus domiciliación]
    A2 --> VED
    VED -- SI --> C1[Cargar la guía de envío al estado procedente]
    VED -- NO --> C2[Carga la guía de envío al estado origen del dispositivo]
    C1 --> VR1[Verificar recepción del equipo al estado procedente]
    C2 --> VR1
    VR1 --> E1[Entregar a Cliente]
    E1 --> CT1[Cerrar Ticket]
    D1 -- NO --> D3{El POS está exonerado?}
    D3 -- SI --> C3[Cargue PDF de exoneración]
    C3 --> VED
    D3 -- NO --> I1[Se le informa al cliente del pago del anticipo?]
    I1 --> D4{Cliente Realizó pago del anticipo?}
    D4 -- SI --> VNP[Verificar Nota Profit del abono]
    VNP --> VED
    D4 -- NO --> E2[En espera. Tiene un tiempo estimado de 72Hrs]
    E2 --> D5{Cliente Realizó pago del anticipo?}
    D5 -- SI --> PGC1[Pendiente por Gestión Comercial]
    PGC1 --> VED
    D5 -- NO --> C4[Cargar la guía de envío al estado origen del dispositivo]
    C4 --> VR2[Verificar recepción del equipo al estado procedente]
    VR2 --> E1
    D4 -- SI --> C5[Cargue nota Profit]
    C5 --> VR2
    D4 -- NO --> PGC2[Pendiente por Gestión Comercial]
    PGC2 --> VR2
    D4 -- SI --> E1
    D4 -- NO --> D6{Es regional?}
    D6 -- SI --> C6[Carga la guía de envío al estado origen del dispositivo]
    C6 --> VR2
    D6 -- NO --> E1
    D6 -- SI --> E1
    D6 -- NO --> CT2[Cerrar Ticket]
```

Cerrar Ticket

Segundo Nivel

Diagrama de flujo 2

```
graph TD
    Cliente[Cliente] -- "Se comunica con" --> Operador[Operador]
    Operador -- "Solicita informacion al cliente" --> RIF[/RIF, Descripción, Falla, Region/]
    RIF --> S2N[Segundo Nivel]
    S2N --> D1{El POS tiene garantía?}
    D1 -- SI --> D2{Por reintegro?}
    D2 -- SI --> A1[Aplica garantía por reintegro]
    D2 -- NO --> A2[Aplica garantía de instalación]
    A1 --> VED[Verificar Estatus domiciliación]
    A2 --> VED
    VED -- SI --> C1[Cargar la guía de envío al estado procedente]
    VED -- NO --> C2[Carga la guía de envío al estado origen del dispositivo]
    C1 --> VR1[Verificar recepción del equipo al estado procedente]
    C2 --> VR1
    VR1 --> E1[Entregar a Cliente]
    E1 --> CT1[Cerrar Ticket]
    D1 -- NO --> D3{El POS está exonerado?}
    D3 -- SI --> C3[Cargue PDF de exoneración]
    C3 --> VED
    D3 -- NO --> I1[Se le informa al cliente del pago del anticipo?]
    I1 --> D4{Cliente Realizó pago del anticipo?}
    D4 -- SI --> VNP[Verificar Nota Profit del abono]
    VNP --> VED
    D4 -- NO --> E2[En espera. Tiene un tiempo estimado de 72Hrs]
    E2 --> D5{Cliente Realizó pago del anticipo?}
    D5 -- SI --> PGC1[Pendiente por Gestión Comercial]
    PGC1 --> VED
    D5 -- NO --> C4[Cargar la guía de envío al estado origen del dispositivo]
    C4 --> VR2[Verificar recepción del equipo al estado procedente]
    VR2 --> E1
    D4 -- SI --> C5[Cargue nota Profit]
    C5 --> VR2
    D4 -- NO --> PGC2[Pendiente por Gestión Comercial]
    PGC2 --> VR2
    D4 -- SI --> E1
    D4 -- NO --> D6{Es regional?}
    D6 -- SI --> C6[Carga la guía de envío al estado origen del dispositivo]
    C6 --> VR2
    D6 -- NO --> E1
    D6 -- SI --> E1
    D6 -- NO --> CT2[Cerrar Ticket]
```

Cerrar Ticket

Segundo Nivel

Diagrama de flujo 3