



PG 05 - Post Venta - Rev. 07

1. OBJETIVO

Definir y establecer la metodología para asegurar que el proceso de servicio técnico se realice en conformidad con los requisitos establecidos por la empresa y el Sistema de Gestión de Calidad.

2. ALCANCE

Servicio de post venta (soporte).

3. RESPONSABILIDADES

El área de **Post Venta** es responsable de la aplicación de este procedimiento.

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

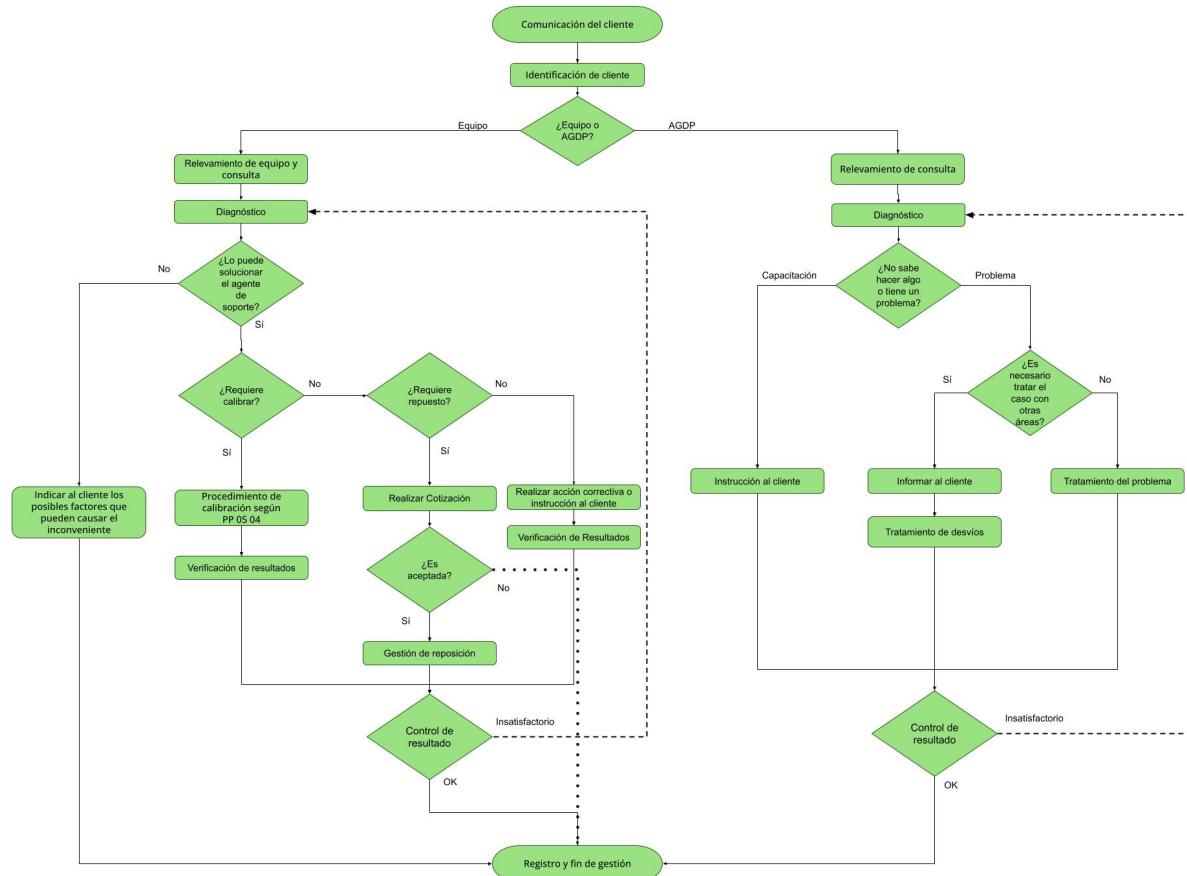
- **Post venta / Soporte:** Términos sinónimos para referirse al mismo sector.
- **AGDP:** Sistema WEB de Corvus AGDP.

5. DESARROLLO DEL PROCESO

Para el seguimiento, desarrollo y registro se utilizará **AppSheets** lo que asegura mejor trazabilidad en tiempo real.

- El módulo de **SOPORTE (ACTIVOS)** hace interfaz con el **RPG 05 01 Registro actividades de soporte**.
- El módulo de **PEDIDO DE REPUESTOS** hace interfaz con **RPG 05 03 Pedido de Repuestos**.
- El módulo de **ENVÍOS HACIA CORVUS** hace interfaz con **RPG 05 04 Envío de Clientes hacia Corvus**.
- El módulo de **INSTRUCTIVOS DE SOPORTE** hace interfaz con **RPG 05 02 - Listado de instructivos de soporte**.

5.1 Diagrama de Flujo del Proceso de Post Venta



(El diagrama se describe a continuación en el recorrido del proceso)

5.2 Recorrido del Proceso

El servicio de soporte técnico recibe el contacto del cliente por los canales disponibles. Se identifica al cliente y el tipo de consulta (Equipo o AGDP). De ser posible, se abre un registro en **AppSheets**.

5.2.1 Consulta por Equipo

- Identificación:** Se verifica si el cliente está activo. Si está dado de baja, se le solicita regularizar su situación con Compras antes de brindar asistencia.
- Relevamiento y Diagnóstico:** Se clarifica la situación con el cliente y se realiza el diagnóstico utilizando herramientas detalladas en el *PP 05 01 - Procedimientos particulares para soporte técnico de i455*.
 - Elemento ajeno:** Si el problema no es de Corvus, se recomienda contactar al técnico especializado correspondiente.
 - Descalibración:** Se sigue el *PP 05 04 Calibración de Equipos*.
 - Repuestos:** Si se requiere un repuesto, se informa y cotiza al cliente.
 - Gestión de reposición:** Se solicitan datos de envío (Nombre, CUIT, Localidad). Se registra en *PEDIDO DE REPUESTOS* (vía AppSheet).



- **Envíos de clientes hacia Corvus:** Si el cliente debe enviar un equipo (ej. tablet), se registra en *ENVÍOS HACIA CORVUS* (vía AppSheet).

Políticas de Gestión:

- **Propiedad de cliente:** La empresa se responsabiliza de los equipos mientras estén en su poder (no durante el tránsito de ida o vuelta). Los costos de flete corren por cuenta del cliente.
- **Garantía:** Tablets (1 año, excepto panel táctil), Cámaras (6 meses). Requiere envío a oficinas de Corvus para revisión.
- **Cierre del caso:** Se considera cerrado cuando los comprobantes de envío han sido transmitidos al cliente o área correspondiente.

5.2.2 Consulta por AGDP

1. **Relevamiento:** Identificación del cliente y diagnóstico de la situación.

2. **Acciones:**

- **Instrucción:** Si es una duda de uso, se instruye al cliente (ver 5.3).
- **Desvío de plataforma:** Si es un error del sistema, el agente busca una acción correctiva inmediata o solicita asistencia al área interna correspondiente.

5.2.3 Procesos administrativos

- **Cobranza de conectividades:** Para la gestión de facturación y cobranza de licencias anuales de clientes activos, se sigue el *PP 05 05 - Cobranza de Conectividades*.
- **Nuevos equipos:** Para la configuración e instrucción de equipos nuevos provenientes de concesionarios, se sigue el *PP 05 06 - Procedimientos para nuevos equipos provenientes de concesionarios*.

5.3 Acciones de Instrucción e Instructivos de Soporte

Orientadas a instruir en el uso de AGDP Link TOLVA (i455) o el sistema web AGDP. Se pueden usar instructivos, explicaciones personales o presentaciones online. Los instructivos están listados en *INSTRUCTIVOS DE SOPORTE* (vía AppSheet).

5.4 Control de Resultado

Se verifica la eficacia de la acción correctiva y si tuvo impactos negativos en otros aspectos. Se puede corroborar la conformidad con el cliente.

5.5 Registro

- Se realiza en el módulo *SOPORTE (ACTIVOS)*.
- Se abre el caso con "NUEVO"
- Se completan los campos requeridos del caso.



- Si hay múltiples acciones para un mismo caso, se pueden generar filas adicionales o un solo caso con el más relevante y ampliar en comentarios.
- Una vez resuelto se cierra con la acción "CERRAR CASO"

6. HORARIOS DE SOPORTE Y PREVISIÓN DE GUARDIAS

- **Horario:** Días hábiles de 9 a 19:30 hs y Sábados de 10 a 16 hs.
- **Feriados:** Se brinda soporte como día hábil.
- **Guardias:** Se realiza rotación de guardia los días sábados. Se indican en el Google Calendar agdpcorvusweb@gmail.com con al menos 24 hs de antelación.
- Los horarios se encuentran disponibles al cliente en el perfil de WhatsApp.

7. RELEVAMIENTO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Soporte es responsable de realizar las encuestas de satisfacción según lo acordado con la Dirección.

8. ELABORACIÓN DE REPORTES E INDICADORES

Se realizan análisis internos dos veces al año (al finalizar cada temporada). Incluye:

- Tiempos de atención y estado de casos.
- Cantidad de casos diarios y por motivo.
- Análisis de las 3 causas principales.
- Casos que exceden parámetros de calidad.

9. RESGUARDO Y MANTENIMIENTO DE REGISTROS

Soporte garantiza la integridad y backup de la información (PG, PP, RPG) conforme al *PG 01*.

10. REGISTROS ASOCIADOS

Código	Nombre
RPG 05 01	Registro actividades de soporte
RPG 05 02	Listado de instructivos de soporte
RPG 05 03	Pedido de Repuestos
RPG 05 04	Envío de Clientes hacia Corvus

11. HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha	Rev.	Descripción	Responsable
-------	------	-------------	-------------



Fecha	Rev.	Descripción	Responsable
09/08/2021	00	Documento inicial	Responsable del SGC
06/12/2021	01	Agrega punto 5.3 / Corrección 5.2.	Responsable del SGC
08/11/2022	02	Actualización de software.	Responsable del SGC
12/09/2023	03	Diagrama de procesos y reestructuración punto 5. Horarios.	Responsable del SGC
19/09/2023	04	Cambios al horario.	Responsable del SGC
07/10/2024	05	Adecuación 5.2.1.3 e incorporación de RPG 05 03 y 05 04.	Responsable del SGC
28/10/2024	06	Actualización de políticas de propiedad de cliente.	Responsable del SGC
10/01/2026	07	Migración a plataforma digital AppSheets. Documentación de módulos (SOPORTE ACTIVOS, PEDIDO DE REPUESTOS, ENVÍOS HACIA CORVUS, INSTRUCTIVOS DE SOPORTE) y su interfaz con registros. Actualización del proceso de registro (5.5) con flujo NUEVO-CERRAR CASO. Incorporación de sección 5.2.3 Procesos administrativos (PP 05 05 y PP 05 06). Actualización de horarios (19:30 hs) y proceso de guardias. 5.2.1 incorporacion de costos de flete.	Responsable del SGC