

1.1 Situación Actual

Actualmente se emplea la aplicación FAST para la realización de reclamos mediante formularios electrónicos, a día de hoy son necesarias nuevos cambios en la estructura general de la herramienta para cubrir las necesidades del negocio de manera eficiente y evitando algunos de los problemas que está presentando la versión actual.

1.2 Flujo del Proceso Actual

Pendiente de agregar proceso actual.

1.3 Detalles de Requerimiento

Tipo de requerimiento	Mejora	<input type="checkbox"/> Break-Fix	
Módulos afectados	<ul style="list-style-type: none">Formularios Reportes.		
Roles afectados	<ul style="list-style-type: none">Administrador, Dealer.		
Subsidiaria	Bolivia	<input type="checkbox"/> Uruguay	<input type="checkbox"/> Paraguay
	<input checked="" type="checkbox"/> Argentina		
Urgencia	<input type="checkbox"/> High	<input checked="" type="checkbox"/> Medium	<input type="checkbox"/> Low
Impacto al negocio	<input type="checkbox"/> High	<input checked="" type="checkbox"/> Medium	<input type="checkbox"/> Low

1.4 Requerimiento

- Se requiere agregar un campo para adjuntar archivos en la generación del reclamo. Similar a como se tiene el adjunto a la factura, este debe de ir al final del formulario después de "Es Garantía"

Sintoma / Symptom

Selecione Sintoma...

▼

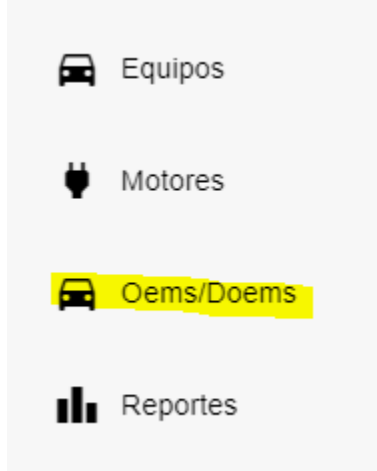
Es Garantia / Is Warranty ☒

Datos Adjuntos

Choose File

No file chosen

- 2 Es necesario que al acceder por primera vez el usuario aparezca un mensaje con un mensaje de aceptar Términos y Condiciones de utilizar la herramienta FAST, el mensaje que aparecerá esta aún por ser definido. (Puede ser por casilla de verificación o botón de aceptación).
- 3 Se necesita modificar la leyenda de Oems por DOEM/OEM.



- 4 Al ingresar a la pestaña Oems/Doems se necesita identificar a un Oem/Doem en el registro o edición como campo obligatorio.

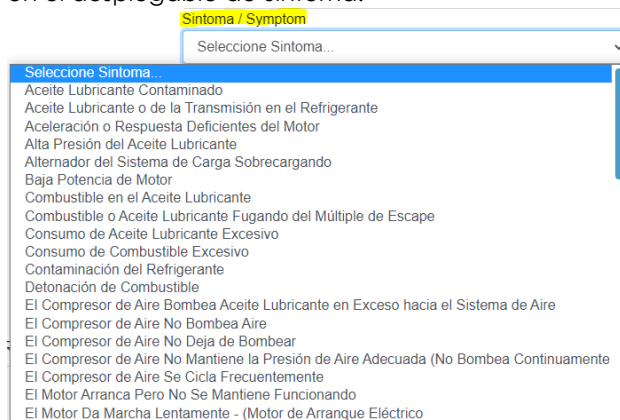
Agregar Nueva Oem

Nombre:

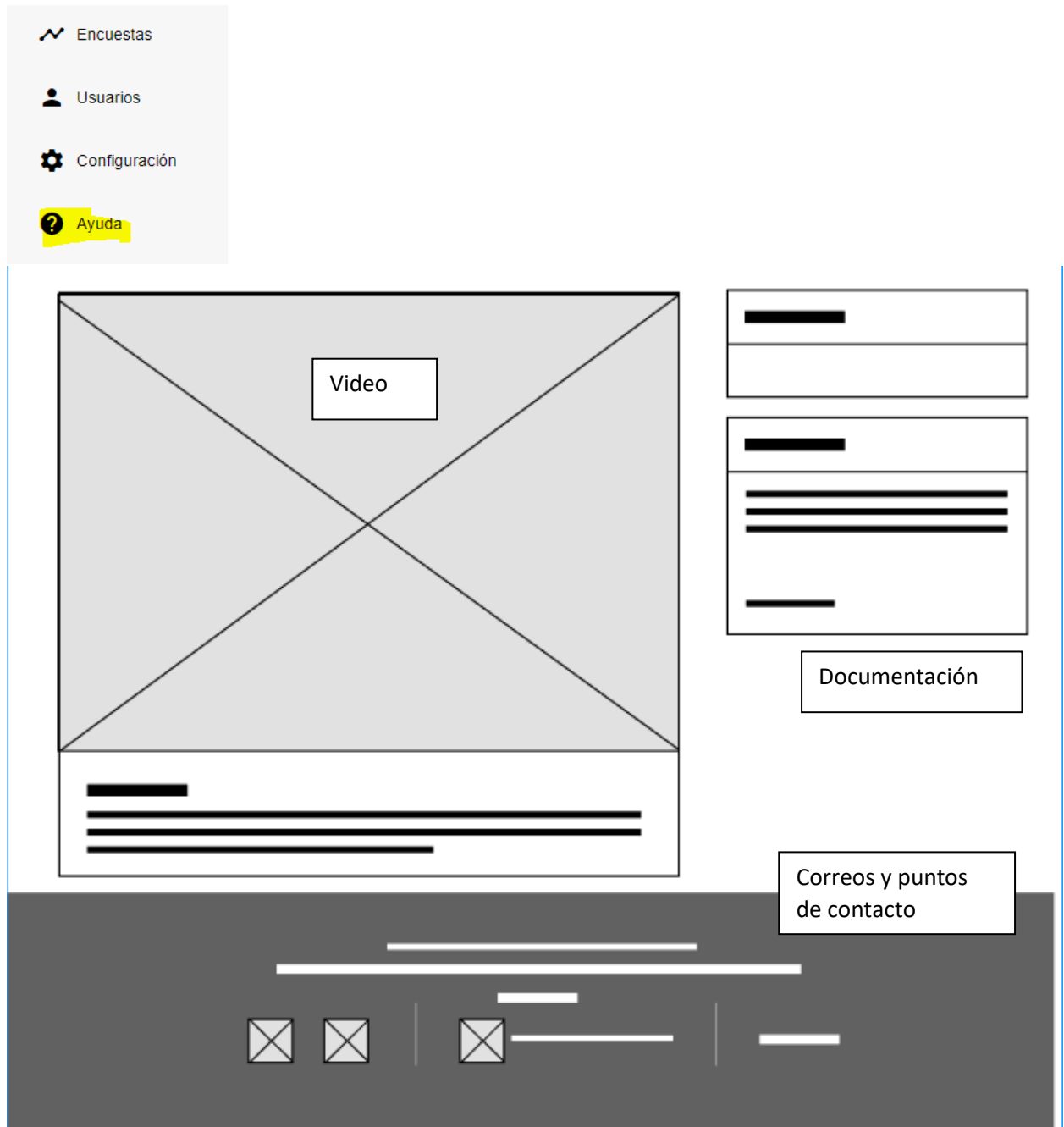
Nombre

☒ Oem ☐ Doem

- 5 Es requerido para el administrador agregar la posibilidad de añadir, modificar o eliminar opciones en el desplegable de Síntoma.



- 6 Necesario agregar una nueva pestaña "Ayuda" en la que contenga información de soporte.



- En ella tendrá acceso directo a manuales precargados, videos de ejemplo, así como la leyenda de varias direcciones de correo y teléfono para cualquier contacto.
- 7 Es requerido que sea mandatorio el campo de Texto cuando se acepta o se rechaza el reclamo, esto es en el rol de dealer.
- 8 Notificar mediante un correo automático cada estado de los reclamos a Doem/Oem, Dealer y administradores, en un mismo correo de status siempre el grupo de usuarios que son administradores deben estar en copia del correo.
- 9 Es necesario que se envíe un recordatorio al Dealer cada 5 días en el que el reclamo sigue abierto o en proceso.

- 10 Es requerido que se pueda actualizar el estado de un reclamo mediante un campo de texto llamado "Actualizaciones", únicamente se podrá ver si el reclamo está en curso, esto soporta la comunicación entre las partes involucradas.
- 11 Se deben enviar las encuestas generadas por medio del reclamo. Así también debe ser posible visualizarlas en el correo, una vez se completa la encuesta por el cliente debe ser enviada al grupo de administradores, Oem/Doem y Dealer involucrados en el reclamo.
- 12 Es necesario incluir en el reclamo una opción "Histórico" en el que tenga toda la historia de cambios y actualizaciones en el reclamo. Deben contener fecha, hora, persona que modifico, valores actuales y valores nuevos.
- 13 Como administrador debe ser posible modificar la derivación del dealer de un reclamo.
- 14 Visualizar pestaña de reportes/status (Dealer/OEM/DOEM), con el filtro de que cada Dealer y Doem/Oem que cada perfil filtre solamente la información en la que ha estado involucrado. (Ver, visualizar, filtrar, el reporte de gráficos de casos asignados con los distintos status).
- 15 Además, es necesario incluir 4 horas de desarrollo extra que soportarán nuevas necesidades (si hubiera) en caso de que no procedamos a desarrollar nuevos requerimientos "nice to have".
- 16 Si un reclamo es asignado a un dealer y este cancelada o rechaza el servicio, debe ser posible que se reasigne a un nuevo más cercano, esto también ocurre si el Dealer no ha aceptado el reclamo en un periodo de 3 días hábiles, causando una derivación automática a otro dealer más cercano.
- 17 Se necesita cambiar el label de "Es Garantía" en el formulario de reclamo por "Es Garantía / Lite Repair".

Seleccione Opcion...

Es garantía / Lite Repair ☐

Dealer

Seleccione Dealer...