	Canales de Venta - Central	2018-Instructivo-OR Versión 5.0
	Instructivo para la Emisión de Ordenes de Reparación de clientes	Página 1 de 8

INSTRUCTIVO

1. Objetivo.

Instruir en la emisión de las órdenes de reparación de clientes a despachar desde los canales de venta hacia fábrica.

2. Alcance.

Este instructivo debe utilizarse una vez aceptado el pedido de reparación por parte del cliente. La decisión de aceptar o rechazar el pedido del cliente en función a las políticas comerciales, es anterior al presente.

3. Responsabilidades.

Dirección, es responsable de:

- Velar por el cumplimiento de este procedimiento.
- Autorizar excepciones

Supervisión Comercial, es responsable de:

- Velar por el cumplimiento de este procedimiento.
- Designar reemplazos por ausencia y capacitar para el cumplimiento de este procedimiento.

Responsable de Logística, es responsable de:

- Velar por el cumplimiento de este procedimiento.
- Designar reemplazos por ausencia y capacitar para el cumplimiento de este procedimiento.

Referente de Control de Stock, es responsable de:


- Velar por el cumplimiento de este procedimiento.
- Verificar que las órdenes con importe a favor tengan su correspondiente comprobante de ingreso en Central.

Referente de Producción, es responsable de:

- Velar por el cumplimiento de este procedimiento.
- Designar reemplazos por ausencia y capacitar para el cumplimiento de este procedimiento.

Responsable del local, es responsable de:

- Confeccionar la orden de reparación on-line al aceptar el reclamo del cliente, imprimir 3 copias desde el sistema entregando una copia al cliente, una copia en el interior del bolsín y una copia queda archivada en el local.
- Opcionalmente si en el momento no se puede hacer la orden online en el sistema o no se puede imprimir, podrán utilizar el formulario pre-impreso con las ordenes de reparación para luego realizar la carga en el sistema.
- Colocar en el Bolsín especial las carteras, billeteras, camperas y paraguas. Cerrándolo con el Precinto e incluyendo dentro la orden de reparación impresa.
- Despachar el arreglo en Bolsín: En Capital y GBA se entrega al fletero con destino a Fábrica. En el Interior del país se coloca en caja de despacho pegando en la misma el sticker "Va Arreglo" para darle mayor prioridad.
- Consultar el estado de las reparaciones on-line con el fin de conocer el status de cada reparación y responder a las consultas del cliente final.
- Recibir por mail los cambios de estado o comunicaciones de fábrica que entrega el sistema en forma automática. No hace falta consultar por teléfono ni por mail ya que toda la información obligatoriamente consta en el sistema.

	Canales de Venta - Central	2018-Instructivo-OR Versión 5.0
	Instructivo para la Emisión de Ordenes de Reparación de clientes	Página 2 de 8

4. Operación / Ejecución:

a) Acceso (*Usuarios en General*)

Usuarios en General: Para acceder al sistema deberán entrar a <http://extralarge.dyndns.biz:822/> e ingresar usuario y contraseña. En caso de no contar con usuario deberán solicitarlo a dan@xl.com.ar

b) Carga de formulario (*Local Propio-Franquicias-Mayoristas*)

- Una vez aceptado el reclamo del cliente, se deberá presionar en **Nuevo Pedido** situado en el extremo superior derecho para comenzar la carga de una orden de reparación.
- Luego se procederá a la carga del formulario como indica la imagen (Figura 1) sin dejar campos vacíos.

Formulario Pedido

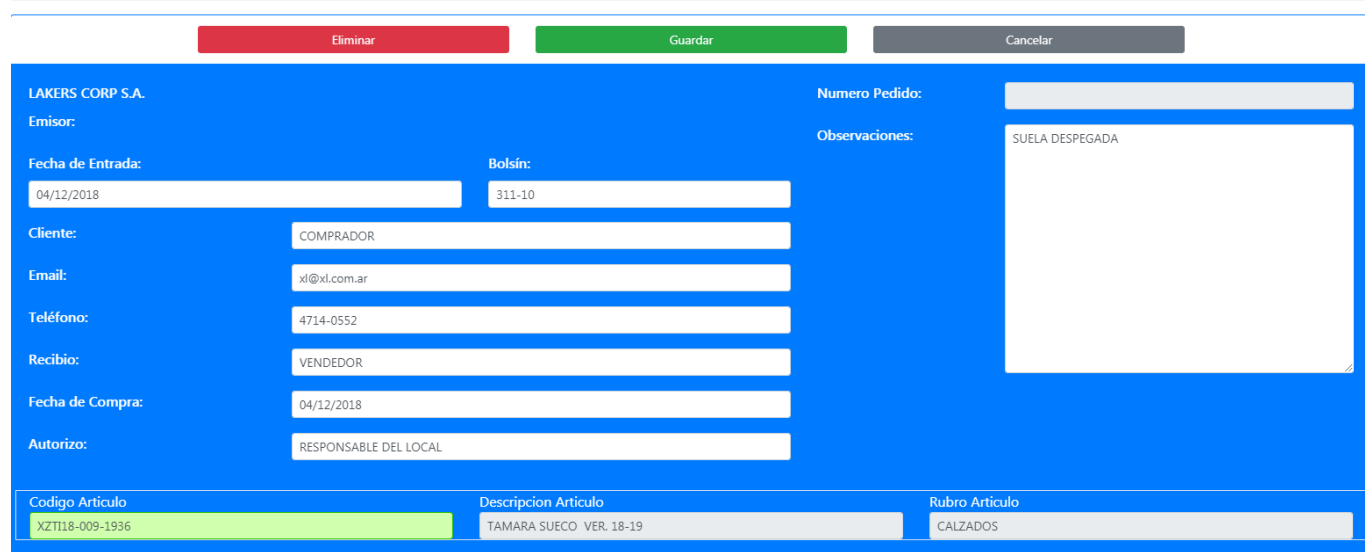


Figura 1. Carga de formulario

- Una vez completados todos los campos se deberá presionar el botón **Guardar**. Si la carga es satisfactoria aparecerá un cartel de confirmación (Figura 2).

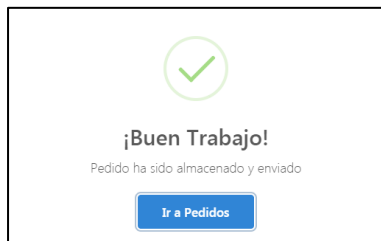



Figura 2. Confirmación de operación

- Confirmada la carga del formulario la orden ingresará en el sistema con el estado **"Enviado"**.

	Canales de Venta - Central	2018-Instructivo-OR Versión 5.0
	Instructivo para la Emisión de Ordenes de Reparación de clientes	Página 3 de 8

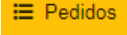

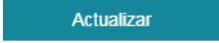
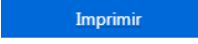
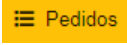


- 5) Luego se deberá imprimir el talonario de la orden ingresando a  filtrando por “**Enviado**” y presionando el botón  (Figura 3).



Figura 3. Filtro de selección.

- 6) Una vez dentro del pool de órdenes enviadas, podrán seleccionar una orden utilizando el cuadro de búsqueda y presionar  o bien cliqueando en cualquiera de los campos correspondientes a la línea de la orden de reparación a tratar (Figura 4).
- 7) Dentro del formulario se deberá presionar sobre el botón . El artículo deberá ser colocado dentro de un bolsín el cual tendrá en el bolsillo la orden impresa.

c) Ingreso en fábrica (Devoluciones)

- 1) El operador de devoluciones recibirá un bolsín y para darle ingreso deberá ingresar en la pantalla de  filtrar por “**Enviado**” y presionar el botón  (Figura 3).
- 2) Una vez dentro del pool de órdenes enviadas, podrán seleccionar una orden utilizando el cuadro de búsqueda y presionar  o bien cliqueando en cualquiera de los campos correspondientes a la línea de la orden de reparación a tratar (Figura 4).

Pedidos

Enviado


Bolsín, Cliente, Local o Artículo

Actualizar

ID	Emisor	Estado	Bolsín	B. Egreso	N° De Orden De Reparacion	Cliente
39013	FABRICA	Enviado	311-10	-	1-00039013	COMPRADOR
39010	XL AVELLANEDA	Enviado	400-39	-	27-00039010	adriana
39009	XL BAHIA SHOPPING	Enviado	300-04	-	51-00039009	CRISTINA VERA
39008	ITUZAINGO	Enviado	600-86	-	95-00039008	NATALIA
39007	XL MDP ALDREY	Enviado	700-56	-	85-00039007	VERONICA CIFRODELLI
39006	XL MALVINAS	Enviado	400-45	-	38-00039006	CAROLINA

Figura 4. Selección de orden de reparación.

- 3) Una vez seleccionada la orden aparecerá el botón **Enviar a Fábrica**, se deberá presionar el mismo para cambiar el estado de la orden a “Fábrica” (Figura 5).



Arreglos
Pedidos
Reportes
Configuraciones

Pedidos

Enviado

39004

Actualizar

Enviar a Fábrica


ID	Emisor	Estado	Bolsín	B. Egreso	N° De Orden De Reparacion	Cliente	Articulo	E. Compra	E. D
39004	XL PLAZA OESTE	Enviado	400-50	-	22-00039004	SUSANA	XCBH06-625-03	25/09/2018	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Showing 1 to 2 of 2 entries

Figura 5. Ingreso de orden en fábrica.

d) Ingreso en Reparación (**Producción**)

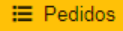

- El operador de producción recibirá las órdenes para reparación y deberá ingresar en la pantalla de **Pedidos**, filtrar por “Fábrica” y presionar el botón **Actualizar** (Figura 3).
- Se repite al punto 2 del apartado “C”.
- Dentro del formulario correspondiente a la orden seleccionada deberán ir a la sección “En Fábrica” y completar los campos (Figura 6) y presionar **Guardar**. De esta manera la orden quedará en el estado “Reparación”.

	Canales de Venta - Central	2018-Instructivo-OR Versión 5.0
	Instructivo para la Emisión de Ordenes de Reparación de clientes	Página 5 de 8

En Fábrica	
Fecha Ingreso	04/12/2018
Entregó	DEVOLUCIONES
Recibió	ARREGLOS

Figura 6. Ingreso de orden en reparación.

e) **Ingreso en Reparado** (*Producción*)

- 1) En el caso que el artículo sea reparado, el operador de producción deberá ingresar en la pantalla de  filtrar por **"Reparación"** y presionar el botón  (Figura 3).
- 2) Se repite al punto 2 del apartado **"C"**.
- 3) Dentro del formulario correspondiente a la orden seleccionada deberán ir a la sección **"Reparación"** y seleccionar el tipo de reparación y observar en caso que sea necesario (Figura 7).

Reparación


☐ Forro
☒ Costura
☐ Costura

☐ Cierre
☐ Correa
☐ Otros

Diferencias

DESCOCIDO

Figura 7. Carga de tipo de reparación.

- 4) Luego aparecerá un cuadro (Figura 8), en este se deberá seleccionar la opción **"Reparado"** y cargar los campos **"Fecha decisión"** y **"Bolsín egreso"**, luego presionar .

Resolución (Selecione) **Reparado** ☒ Importe a Favor ☐

Fecha decisión: 04/12/2018

Bolsín Egreso: 999-99


Guardar

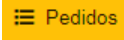
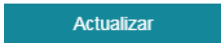

Imprimir

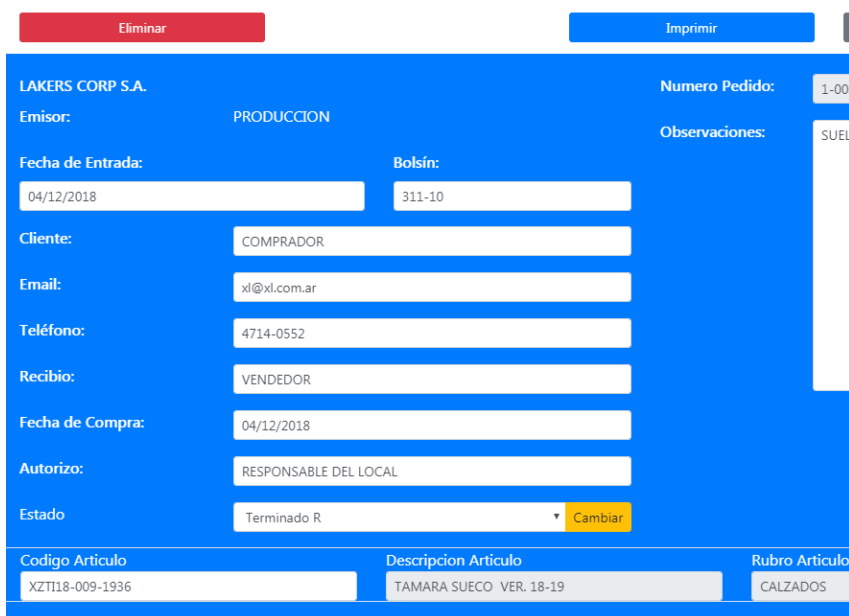
Cancelar

Figura 8. Carga de egreso de reparación.

f) **Ingreso en Terminado R** (*Devoluciones*)

	Canales de Venta - Central	2018-Instructivo-OR Versión 5.0
	Instructivo para la Emisión de Ordenes de Reparación de clientes	Página 6 de 8

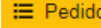
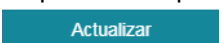

- 1) El operador de devoluciones recibirá el bolsín reparado y deberá ingresar en la pantalla de  filtrar por **"Reparados"** y presionar el botón  (Figura 3).
- 2) Se repite al punto 2 del apartado **"C"**.
- 3) Dentro del formulario se deberá cambiar al estado **"Terminado R"** y presionar  (Figura 9) y enviar el bolsín con la orden reparada al sector de despacho para su posterior envío al local.



Codigo Artículo	Descripción Artículo	Rubro Artículo
XZTI18-009-1936	TAMARA SUECO VER. 18-19	CALZADOS

Figura 9. Estado Terminado R.

g) Ingreso en Importe a Favor (*Producción*)

- 1) En el caso que el artículo **NO** sea reparado, el operador de producción deberá ingresar en la pantalla de  filtrar por **"Reparación"** y presionar el botón  (Figura 3).
- 2) Se repite al punto 2 del apartado **"C"**.
- 3) Dentro del formulario correspondiente a la orden seleccionada deberán ir a la sección **"Resolución"** y seleccionar **"Importe a favor"** (Figura 10) y luego presionar .




Resolución (Seleccione) ☐ Reparado ☒ Importe a Favor

Fecha decisión: 04/12/2018

Autorizó decisión: LUCAS

Figura 10. Estado Importe a Favor.

	Canales de Venta - Central	2018-Instructivo-OR Versión 5.0
	Instructivo para la Emisión de Ordenes de Reparación de clientes	Página 7 de 8

h) NC Otorgada (*Local Propio-Administración*)

Franquicias y Mayoristas (*Administración*)

- 1) En el caso que el importe a favor corresponda a un cliente mayorista o franquicia, el personal de administración deberá realizar una nota de crédito (NCR) en el sistema Tango sobre el depósito 06 (Producción).
- 2) Luego de realizada la nota de crédito, se debe asentar el N° de nota de crédito en el campo “**N° Comp. x importe a favor**” y tildar en el campo “**NC Otorgada**” (Figura 11).

LAKERS CORP S.A.		Numero Pedido:	1-00039013
Emisor:	PRODUCCION	Observaciones:	SUELA DESPEGADA
Fecha de Entrada:	04/12/2018	Bolsín:	311-10
Cliente:	COMPRADOR		
Email:	xl@xl.com.ar		
Teléfono:	4714-0552		
Recibio:	VENDEDOR		
Fecha de Compra:	04/12/2018	N° Comp. x importe a favor:	A011500012320
Autorizo:	RESPONSABLE DEL LOCAL	NC Otorgada:	<input checked="" type="checkbox"/>
Estado	Importe a Favor Cambiar		
Codigo Artículo	Descripción Artículo	Rubro Artículo	
XZTI18-009-1936	TAMARA SUECO VER. 18-19	CALZADOS	


Figura 11. Estado NC otorgada.

Locales propios (*Local Propio*)

- 1) En el caso que el importe a favor sea proveniente de un cliente que haya comprado en un local propio, el personal del local deberá comunicarse con el cliente para informar del importe a favor.
- 2) Una vez que se presente el cliente en el local y haga uso del importe a favor, personal del local realizará un remito dirigido a “**Casa Central**”.
- 3) Luego de realizado el remito, se debe asentar el N° de nota de remito en el campo “**N° Comp. x importe a favor**” y tildar en el campo “**NC Otorgada**” (Figura 11).

i) Terminado IAF (*Devoluciones*)

- 1) Una vez que producción recibe la notificación de “**NC Otorgada**” tiene la facultad de liberar el artículo hacia devoluciones, el cual deberá contener la orden de reparación impresa.
- 2) El personal de devoluciones deberá verificar que el artículo con su correspondiente orden tenga N° de nota de crédito o de remito en el campo “**N° Comp. x importe a favor**”.

	Canales de Venta - Central	2018-Instructivo-OR Versión 5.0
	Instructivo para la Emisión de Ordenes de Reparación de clientes	Página 8 de 8

3) Una vez realizado el paso anterior deberá cambiar el estado de la orden de reparación a **“Terminado IAF”** seleccionándolo en el campo **“Estado”** y presionando el botón **Cambiar** (Figura 12).

LAKERS CORP S.A.		Numero Pedido:	1-00039019
Emisor:	PRODUCCION	Observaciones:	xx
Fecha de Entrada:	Bolsín:		
05/12/2018	311-10		
Cliente:	xx		
Email:	xx@xl.com.ar		
Teléfono:	+541147140552		
Recibio:	xx		
Fecha de Compra:	05/12/2018	N° Comp. x importe a favor:	
Autorizo:	xx	NC Otorgada:	<input checked="" type="checkbox"/>
Estado	Terminado IAF	Cambiar	
Codigo Artículo	Descripción Artículo	Rubro Artículo	
XZTI18-009-2040	TAMARA SUECO VER. 18-19	CALZADOS	

Figura 12. Estado Terminado IAF.

Notas

- El emisor recibirá notificación antes los cambios de estado de las ordenes de reparación.
- Existe un chat que se puede utilizar para realizar consultas acerca de la orden en cuestión.

El cumplimiento de este procedimiento es de carácter obligatorio.

Nota: Es responsabilidad de cada usuario asegurarse que sea la última versión del procedimiento.

		Fecha de vigencia Diciembre de 2018
--	--	--